

TERMOS E CONDIÇÕES DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

1. Interpretação

1.1. Definições

- a) **Bagagem:** conjunto de bens pessoais, acondicionados ou não em mala, que o passageiro transporte consigo ou despache no âmbito da viagem.
- b) **Bilhete de bagagem:** refere-se à etiqueta de bagagem emitida pela transportadora na sequência do despacho de bagagem.
- c) **Bilhete de passagem:** documento emitido pela transportadora que confirma a reserva, pagamento de um assento em um autocarro específico e a celebração do contrato de transporte.
- d) **Bilhete:** refere-se aos bilhetes de passagem, carga e excesso de bagagem, conforme o caso.
- e) **Caso fortuito:** é um evento totalmente imprevisível e inevitável, que independe da vontade humana.
- f) **Check-in:** é o processo de registo de entrada no autocarro que serve para confirmar a presença do passageiro, verificar dados e despachar bagagem.
- g) **Contrato de transporte:** consiste na convenção mediante a qual uma pessoa se obriga a conduzir pessoas ou bens de um lugar para outro, mediante retribuição.
- h) **Desembarque:** refere-se ao acto de descer de um veículo de transporte ou ao descarregamento de mercadorias no veículo;
- i) **Embalagem:** recipiente ou envoltura que protege, armazena e transporta produtos.
- j) **Embarque:** refere-se ao acto de entrar em um veículo de transporte ou ao carregamento de mercadorias no veículo.
- k) **Excesso de bagagem:** considera-se excesso sempre que a bagagem ultrapasse o limite estabelecido de 30 kg ou exceda as dimensões e volumes admissíveis, independentemente do peso.
- l) **Força maior:** refere-se a eventos que, embora possam ser previstos, não podem ser evitados, como guerras, desastres naturais ou pandemias.

- m) Imigrantes ilegais:** pessoa em situação migratória irregular, ou seja, sem o documento adequado para sua condição.
- n) Item frágil:** é algo que se quebra ou se danifica facilmente, como vidro, porcelana ou eletrônicos, sendo susceptível a avarias durante transporte ou manuseio.
- o) Item perecível:** é um produto que se deteriora rapidamente e tem um prazo de validade curto, como alimentos frescos, medicamentos e flores.
- p) Nascituro:** ser humano já concebido no ventre materno, mas que ainda não nasceu.
- q) Passageiro:** uma pessoa que é transportada no autocarro e não é parte da tripulação.
- r) Terminal:** é o local de partida e chegada de autocarros, que serve para o embarque e desembarque de passageiros e mercadorias.
- s) Transportadora:** é a parte responsável pelo transporte físico de pessoas e mercadorias, no caso, a empresa Transportes Ideal, Limitada.
- t) Tripulação:** equipa organizada de forma hierárquica, com funções específicas para garantir a segurança, operação e o bom funcionamento do veículo durante a viagem.
- u) Valor comercial:** é o montante pelo qual um bem pode ser transacionado num mercado aberto e competitivo, considerando o estado real do bem, a procura existente, as condições económicas vigentes e preços praticados por bens comparáveis.

2. Venda de bilhetes de passagem

- 2.1.** A transportadora vende bilhetes de passagem mediante a apresentação de documento de identificação válido;
- 2.2.** É expressamente vedada a venda de bilhetes de passagem à imigrantes ilegais.
- 2.3.** O passageiro tem o direito ao reembolso da totalidade do valor do bilhete no caso de cancelamento da viagem por parte da transportadora.

3. Condições gerais de embarque

- 3.1.** O “*check- in*” deve ser efectuado até 30 minutos antes da hora indicada para a partida do autocarro.
- 3.2.** Os lugares desocupados serão cedidos às pessoas constantes da lista de espera 10 minutos antes da hora prevista para a partida do autocarro.
- 3.3.** O embarque e desembarque apenas devem ocorrer em terminais, agências, paragens autorizadas ou locais previamente aprovados pela transportadora, sendo vedado o embarque em locais informais, inseguros, proibidos ou que comprometam a circulação rodoviária;
- 3.4.** Os passageiros a recolher ao longo do percurso devem estar no local acordado com antecedência mínima de 10 minutos. A transportadora não se responsabiliza por perda de viagem resultante de ausência, atraso, indicação incorrecta de local ou permanência do passageiro em local diverso do acordado;
- 3.5.** Se por alguma razão ponderosa o portador do bilhete não tiver embarcado e, por isso, o bilhete não tiver sido utilizado o mesmo poderá ser usado para nova viagem a ser marcada nos próximos 30 dias, mediante o pagamento de uma taxa adicional correspondente a 50% do preço da passagem.
- 3.6.** Nos casos de óbito, hospitalização do passageiro ou doença grave devidamente comprovada, poderá ser reembolsada a totalidade do valor pago pelo bilhete de passagem, ficando a concessão do reembolso sujeita à análise e validação prévia pela empresa mediante apresentação da documentação adequada.
- 3.7.** A transportadora envidará esforços razoáveis para informar os passageiros, em caso de ocorrência de um facto que altere significativamente, o horário, itinerário ou a duração previsível da viagem.
- 3.8.** Em caso de falha técnica que impeça a circulação normal do autocarro, forçando a sua imobilização imediata, a transportadora envidará esforços razoáveis para restabelecer o serviço, podendo enviar uma equipa técnica ao local para proceder à reparação ou adoptar outras medidas adequadas para assegurar a continuidade da viagem dos passageiros.
- 3.9.** Os passageiros devem cumprir as instruções da tripulação e abster-se de comportamentos que perturbem a ordem ou a segurança durante a ocorrência da avaria do autocarro.
- 3.10.** A transportadora poderá utilizar sistemas de videovigilância e efectuar captação de imagem nas suas instalações e a bordo dos seus veículos para fins de segurança, prevenção de fraude,

protecção de pessoas e bens, gestão operacional e prova de ocorrências.

- 3.11.** A transportadora poderá realizar captações ocasionais de imagem e vídeo nas suas instalações e a bordo dos seus veículos, destinadas exclusivamente a fins institucionais, promocionais ou de comunicação corporativa, sem prejuízo do direito de oposição do passageiro, que será respeitado sempre que a imagem ou vídeo permita a sua identificação.
- 3.12.** É proibido o embarque de passageiro que se encontre em estado de embriaguez, sob efeito aparente de substâncias psicotrópicas, com comportamento agressivo, violento, perturbador, insalubre ou que represente risco à saúde, segurança, à ordem, à tripulação, aos demais passageiros ou à operação.
- 3.13.** É expressamente proibido fumar, consumir bebidas alcoólicas, transportar ou consumir substâncias ilícitas, portar armas ou objectos perigosos no interior dos autocarros ou nas áreas controladas pela transportadora, sem prejuízo da comunicação às autoridades competentes quando aplicável.
- 3.14.** O passageiro deve manter consigo os seus objectos de valor, documentos, dinheiro, telemóvel, medicamentos essenciais e demais bens de uso imediato, não devendo despachá-los como bagagem.
- 3.15.** O passageiro é exclusivamente responsável pela obtenção, posse e validade dos documentos, autorizações, declarações e demais requisitos legalmente exigidos para a realização da viagem e para o transporte dos bens que consigo faça seguir, bem como pelo cumprimento das formalidades migratórias, aduaneiras, sanitárias e demais exigências das autoridades competentes, não respondendo a transportadora por retenções, apreensões, recusas de entrada, multas, atrasos ou outros prejuízos daí decorrentes.

4. Embarque de menores, gestantes, idosos e pessoas portadoras de deficiência

- 4.1.** Crianças com até 5 (cinco) anos de idade poderão ser transportadas gratuitamente, desde que viagem no colo de uma pessoa adulta, sendo permitido o transporte gratuito de apenas 1 (uma) criança por cada adulto acompanhante.
- 4.2.** É proibido o transporte de crianças desacompanhadas com idade inferior a 12 anos de idade.
- 4.3.** Os passageiros menores com idades compreendidas entre 12 à 18 anos devem portar uma autorização de viagem subscrita pelos seus pais ou tutores.

4.4. Por razões de segurança operacional, protecção da saúde da passageira grávida e do nascituro, e considerando as limitações de assistência médica durante a viagem, o transporte de passageiras grávidas fica sujeito às seguintes condições:

4.4.1. Até à 28.^a semana de gestação, a passageira poderá embarcar sem atestado médico, podendo ser solicitada declaração sobre a idade gestacional;

4.4.2. A partir da 28.^a semana e até à 34.^a semana de gestação, o embarque dependerá da apresentação de atestado médico, confirmando a idade gestacional, a data provável do parto, a inexistência de complicações relevantes e a aptidão da passageira para realizar a viagem completa;

4.4.3. Acima de 34 semanas de gestação, a transportadora reserva-se o direito de não autorizar o embarque, por forma a salvaguardar a segurança da passageira e do nascituro.

4.5. Pessoas idosas, gestantes, pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade condicionada ou com necessidades especiais serão acomodados nos locais mais próximos a entrada e deverão ser assistidos com prioridade pelos membros da tripulação em serviço no autocarro;

4.6. Os passageiros com a saúde física condicionada e os que são transportados com aparatos médicos apenas serão transportados se portarem um certificado médico que confirme que estão em condições de saúde para serem transportados sem danos para a sua saúde, pelo que, deverão contactar a transportadora com pelo menos 7 dias de antecedência para se informarem sobre a disponibilidade de espaço e sobre as suas necessidades especiais.

5. Cancelamento de viagem

5.1. O passageiro reserva a prerrogativa de solicitar o cancelamento da reserva e obter reembolso do pagamento da passagem, contanto que o faça até as 12 horas do dia anterior ao da partida, com o direito ao reembolso, bem como de adiar a reserva com a mesma antecedência, sem aplicação de multa e com o direito de remarcar a viagem, dentro dos próximos 30 dias;

5.2. Os pedidos de cancelamento que forem submetidos entre às 12 horas até às 17 horas do dia anterior ao da partida não conferem o direito a reembolso, antes, conferirão ao passageiro o direito de remarcar outra viagem dentro do período de 30 dias, mediante o pagamento de uma taxa adicional de 50% valor do bilhete de passagem.

6. Tratamento de bagagem

- 6.1.** Todo o passageiro goza do direito ao transporte gratuito de uma bagagem até ao limite de 30kg referente ao peso volumétrico ou real aferido no acto de despacho.
- 6.2.** Os passageiros que adquiram bilhetes em conjunto para o mesmo percurso emitindo-se, para o efeito, um recibo de pagamento com a indicação expressa do seu número total, podem transportar bagagens com peso superior a 20kg e inferior a 40kg.
- 6.3.** O passageiro deve, no acto de despacho, declarar o conteúdo, quantidade, peso e valor comercial ou estimado do volume da bagagem.
- 6.4.** É permitido à bordo o excesso de bagagem, em caso de disponibilidade de espaço e mediante o pagamento da respetiva taxa constante da tabela afixada nos terminais.
- 6.5.** Objectos de valor comercial superior a 20.000,00 MT, itens frágeis, perecíveis, eletrónicos, documentos, dinheiro, jóias e medicamentos especiais não devem ser despachados como bagagem comum.
- 6.6.** É expressamente proibido o transporte de bagagem no corredor do autocarro da transportadora.
- 6.7.** É terminantemente proibido o transporte de cargas perigosas.
- 6.8.** A transportadora procederá à entrega da bagagem abandonada às entidades competentes para a venda em hasta pública, se dentro do período de 90 dias a bagagem não for reclamada.

7. Responsabilidade civil

- 7.1.** A transportadora não se responsabiliza por fraudes resultantes da utilização de canais não oficiais, informações prestadas por terceiros, aquisição de bilhetes fora dos meios autorizados ou pagamentos efectuados para carteiras móveis não indicadas pela transportadora.
- 7.2.** A transportadora terá direito de regresso contra o passageiro que, por declaração falsa, omissão de informação, documento irregular, situação migratória não declarada, transporte de bem proibido ou outra conduta imputável, cause à transportadora aplicação de sanções, perdas, danos, custos administrativos ou reclamações de terceiros.
- 7.3.** A transportadora não se responsabiliza pela falha no embarque devido ao atraso do passageiro ou devido ao facto de o mesmo se ter posicionado em local distinto do constante do bilhete;

- 7.4.** A transportadora não se responsabiliza pela alteração do tempo de duração prevista para a viagem resultante de força maior e caso fortuito.
- 7.5.** A transportadora não responde por perda, dano ou extravio de objectos de valor que tenham sido indevidamente despachados como bagagem comum.
- 7.6.** A transportadora não se responsabiliza pelo extravio ou perda de bagagem resultante de força maior e caso fortuito.
- 7.7.** A transportadora está isenta de responsabilidade em caso de extravio de bagagem não declarada conforme estabelecido nos presentes termos e condições.
- 7.8.** A transportadora responde pelo extravio, perda e danificação da bagagem declarada em conformidade com os presentes termos, desde que imputável à transportadora, até o limite do seu valor comercial e da depreciação por ela sofrida, conforme o caso.
- 7.9.** A embalagem da bagagem é responsabilidade do passageiro e deve ser adequada à natureza, peso, fragilidade, dimensão, rota e condições normais do transporte rodoviário, pelo que, bens frágeis, perecíveis, líquidos, electrónicos ou sensíveis devem ser identificados e acondicionados de forma reforçada.
- 7.10.** A responsabilidade da transportadora, em caso de extravio, perda ou deterioração de bagagens, fica limitada ao valor comercial declarado no respectivo Bilhete.
- 7.11.** A transportadora fica isenta de responsabilidade em caso de extravio, deterioração, perda de bens cujo valor comercial não tenha sido declarado antes da expedição, ou que não tenham sido conferidos no acto de expedição por causa imputável ao expedidor ou passageiro.
- 7.12.** Em caso de extravio, perda, furto, avaria ou deterioração da bagagem comprovadamente imputável à transportadora, a compensação eventualmente devida ao passageiro será determinada em função das circunstâncias do caso concreto e da prova apresentada, não podendo, em qualquer circunstância, exceder o montante máximo de 20.000,00 MT
- 7.13.** A transportadora não responde pelo dano ou extravio de bagagem que ocorra por facto imputável ao passageiro, por vício da coisa transportada e por embalagem imprópria.
- 7.14.** A transportadora não se responsabiliza por reclamações relativas à falta, perda ou dano de bagagem que não tenha sido conferida pelo

passageiro no acto de recepção, no respectivo local, e na presença do funcionário responsável pela sua entrega.

8. Reclamações

- 8.1.** O passageiro deverá submeter a sua reclamação por escrito no prazo de até 72 horas contadas da data da ocorrência, de modo a permitir a verificação tempestiva dos factos e de demais elementos necessários à verificação e tramitação da reclamação pela transportadora.
- 8.2.** A transportadora procederá à análise e resposta das reclamações submetidas no prazo de 15 dias contados da data da submissão nos seus terminais.
- 8.3.** Reclamações comprovadamente falsas, fraudulentas, ou instruídas com documentos adulterados poderão ser rejeitadas e comunicadas às autoridades competentes, sem prejuízo do direito da transportadora à indemnização pelos danos causados.

9. Disposições gerais

- 9.1.** As partes vinculam-se, para além dos presentes termos e condições à demais legislação relevante em matéria de que regula o transporte rodoviário.
- 9.2.** Os conflitos emergentes da aplicação ou da interpretação dos presentes termos e condições, serão dirimidos pelo Tribunal Judicial da Cidade de Maputo quando ocorra em toda a zona sul e pelo Tribunal Judicial da Cidade da Beira quando ocorra na zona centro e norte do país.
- 9.3.** As partes concordam que os custos inerentes à cobrança coerciva de dívida decorrente da inadimplência dos presentes termos e condições serão imputados à parte faltosa.
- 9.4.** A transportadora reserva a prerrogativa de proceder com a actualização dos presentes Termos e Condições para adequação legal, operacional, tarifária, tecnológica ou de segurança, devendo disponibilizar a versão vigente nos seus canais oficiais. A versão aplicável será, em regra, a vigente na data da aquisição do bilhete ou contratação do serviço.
- 9.5.** O passageiro, expedidor e destinatário autorizam o tratamento dos dados pessoais estritamente necessários à emissão de bilhetes, execução do transporte, segurança, facturação, atendimento, reclamações, cumprimento de obrigações legais, prevenção de

fraude e comunicação com autoridades competentes, nos termos da legislação aplicável.

- 9.6.** Os presentes Termos e Condições, bem como o respectivo conteúdo, estrutura, redacção, marcas, sinais distintivos, elementos gráficos e demais materiais associados, são propriedade da transportadora, sendo proibida a sua cópia, reprodução, distribuição, publicação ou utilização, total ou parcial, por terceiros, sem autorização prévia e expressa da transportadora.