

## **CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO EXPRESSO QUALIDADE EVA/MT**

### **TÍTULOS DE TRANSPORTE**

- O título de transporte é válido para o dia e hora mencionados no mesmo.
- As crianças de idade inferior a 4 anos podem viajar gratuitamente desde que devidamente acompanhadas e não ocupem lugar.
- As crianças de idade igual ou superior a 4 anos e inferior a 13 anos, devem adquirir o meio bilhete.
- As reservas efectuadas através da Central de Reservas, terão de ser levantadas até uma hora antes da partida. Caso isso não aconteça, o lugar será anulado automaticamente, ficando o passageiro dependente da disponibilidade de lugares.
- Em compras efectuadas online ([www.eva-bus.com](http://www.eva-bus.com) | [www.rede-expressos.pt](http://www.rede-expressos.pt)) o respectivo título de transporte será enviado para o endereço de correio electrónico indicado pelo cliente durante o processo de compra. Pode imprimir este documento e embarcar directamente na viatura ou, em alternativa, apresentar o bilhete em formato digital (tablet, PC ou smartphone) desde que no seu formato original (cópias ou fotografias não serão válidas).
- Em compras efectuadas através do Call Center, deverá apresentar ao Motorista ou Assistente de Bordo o bilhete SMS no ecrã do telemóvel, fazendo-se acompanhar do mesmo durante toda a viagem.
- Nos Títulos de transporte com desconto Jovem (até 29 anos inclusive), Militar ou Sénior (65 anos ou mais), na modalidade ida/volta, adquiridos para dias diferentes de desconto, será aplicado o preço com base no cálculo relativo ao dia de menor desconto.
- Passageiros portadores de títulos de transporte com desconto devem fazer-se acompanhar de documento comprovativo (bilhete de identidade ou Cartão do Cidadão, Passaporte ou Cartão Jovem).
- Não são efectuadas acumulações de descontos em títulos de transporte com excepção do desconto de 5% atribuído pela compra online.
- A apresentação do título de transporte é obrigatória no acto de reclamação.
- Não são efectuados reembolsos de diferenças de valor devido a indisponibilidade temporária de um ou mais canais de compra.
- A Empresa reserva-se o direito de modificar o lugar atribuído ao passageiro, se as condições operacionais assim o exigirem.
- Títulos de transporte revalidados não são passíveis de cancelamento ou reembolso.

### **REVALIDAÇÃO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE**

- O Cliente está sujeito à disponibilidade de lugares para a data e hora em que pretende vir a utilizar o serviço.
- São permitidas revalidações de títulos de transporte, adquiridos em Bilheteiras/Agentes/Call Center/online para a mesma classe de preço ou inferiores.
- Apenas é permitida uma revalidação por título de transporte, devendo localizar-se na bilheteira do Terminal de origem da viagem a realizar.
- A revalidação do título de transporte e marcação de nova viagem apenas é permitida para os 15 dias subsequentes à data marcada no bilhete a revalidar.
- A revalidação de data/hora do título de transporte apenas é permitida para a mesma empresa operadora, mantendo a origem e destino do título a revalidar.
- Para proceder à revalidação de um título de transporte adquirido online ou através do Call Center, é obrigatório levantar o bilhete (com o número de reserva) no Terminal de origem da Viagem bem como apresentação do documento de identificação associado à sua compra.

### **TAXA DE REVALIDAÇÃO**

- Revalidação efectuada com antecedência mínima de 31 minutos em relação à hora de partida será gratuita.
- Revalidação efectuada com antecedência de 30 minutos e até 15 minutos depois da hora de partida, terá um custo de 10% do valor do bilhete.
- Revalidação efectuada 16 minutos depois da hora de partida e até 3 horas depois terá um custo de 50% do valor do bilhete.
- Ultrapassadas 3 horas após a hora de partida, o cliente perderá o direito a qualquer revalidação.

## **ANULAÇÃO/REEMBOLSO**

- A anulação de um título de transporte dará direito ao reembolso parcial de 50% do seu valor apenas quando solicitada até três horas antes da hora de partida indicada no bilhete, sendo a sua apresentação obrigatória. Deverá solicitar o reembolso na bilheteira onde adquiriu o bilhete da viagem a realizar ou via email (clientes@eva-bus.com) em caso de bilhete electrónico.

## **ASSISTÊNCIA A BORDO / SERVIÇO BAR**

- A empresa pode não assegurar a existência de Assistente de Bordo e, por conseguinte, serviço de bar em todas as viagens.

## **DESDOBRAMENTO**

- Quando exista sobrelotação do serviço e/ou necessidade de sub-contratação, a empresa pode não assegurar a existência de Wi-Fi, DVD e lugares marcados na viatura para tal escalada.

## **BAGAGEM**

- É permitido o transporte gratuito de bagagem pessoal até 20kg de peso bruto.
- Não é permitido o transporte de volumes que, pelo seu peso, dimensões e características não devam ser considerados bagagem pessoal, não possam ser arrumados nas bagageiras inferiores ou comprometam a segurança do veículo.
- Não é permitido o transporte - em bagagem pessoal ou despacho de mercadoria - de armas de fogo ou qualquer outro tipo de armamento.
- No interior do veículo apenas será permitido o transporte de pequenos volumes que, pelas suas dimensões, peso e características, possam ser devidamente acondicionados nos locais apropriados e não constituam risco ou incómodo para os passageiros.
- Apenas é permitido o transporte de bicicletas dobráveis que estejam devidamente embaladas e acondicionadas na bagageira inferior. Se o peso combinado total (bagagem + bicicleta) for superior a 20kg, poderá ser cobrada uma taxa.
- Dinheiro, documentos e objectos de valor (ex: computadores, telemóveis, máquinas fotográficas, tablets, etc.) devem acompanhar o passageiro no habitáculo de veículo. A responsabilidade sobre estes objectos incide inteiramente sobre os seus donos.
- A EVA TRANSPORTES não se responsabiliza sobre qualquer dano ou extravio pelo não cumprimento do referido anteriormente.

## **TRANSPORTE DE ANIMAIS DE COMPANHIA**

- É permitido o transporte de animal doméstico no interior dos autocarros desde que se observem os seguintes requisitos:
  - ✓ Fazer-se acompanhar pelo respectivo detentor.
  - ✓ Esteja limpo, sem sinais evidentes de doença contagiosa ou parasitária, isento de odores, que seja inofensivo e não constitua ameaça ou seja passível de perturbar os outros passageiros.
  - ✓ Ser transportado em contentor próprio para o efeito, em material resistente e cujas dimensões não devem exceder os 25cm de altura, 48cm de comprimento e os 32cm de largura.
  - ✓ Fazer-se acompanhar de título de transporte correspondente à tarifa “Meio”.
  - ✓ Em caso algum, o contentor com o animal pode tomar lugar nos bancos da viatura devendo ser acondicionado no chão, junto do respectivo detentor.
  - ✓ Cada passageiro não pode transportar mais do que um animal.
- Sempre que, durante o transporte, se verifique que não estão a ser cumpridos os requisitos, o motorista pode impedir ao animal e seu detentor a continuação da viagem.
- Sempre que não se verifiquem as condições acima referidas ou que o detentor do animal assim o entender, este poderá viajar no interior da bagageira (deste que devidamente acondicionado em compartimento próprio e à responsabilidade do proprietário) dispensando, neste caso, a aquisição do bilhete.