

## TERMOS E CONDIÇÕES PARA SERVIÇOS DE TRANSPORTE

A ERMITA & CO. LTD (doravante referida como “a Transportadora”) aceita passageiros, bagagem e itens pessoais para transporte apenas nas condições estabelecidas abaixo.

Nenhum funcionário ou agente da Transportadora está autorizado a alterar ou alterar estas condições de qualquer forma, a menos que expressamente autorizado por escrito a fazê-lo por um Diretor, Principal, Sócio ou outra pessoa autorizada.

Se alguma legislação for obrigatoriamente aplicável ao Contrato e qualquer parte destas Condições for incompatível com tal legislação, tal parte será, no que diz respeito ao Contrato, anulada nessa medida e nada mais.

Estas condições foram revisadas em 27 de Fevereiro de 2024.

### DEFINIÇÕES

“*Cliente*” significa a pessoa ou empresa que contrata com a transportadora os serviços da transportadora.

“*Taxa de Cancelamento*” significa uma taxa cobrada pela Transportadora pelo cancelamento do Serviço pelo Cliente antes do horário de coleta reservado.

“*Taxa de Cancelamento na Chegada*” significa uma taxa cobrada quando uma Remessa ou Passageiro não estiver pronto para coleta (por qualquer motivo) até o final do tempo de espera permitido pelo Transportador.

“*Condições*” significa as condições de transporte estabelecidas neste documento, incluindo qualquer alteração, variação ou emenda posteriormente aconselhada ao cliente pela transportadora.

“*Contrato*” significa o contrato de transporte entre o Cliente e o Transportador nestas Condições e aplica-se a todas as reservas entre o Cliente e o Transportador.

“*Lista de Preços*” ou “*Cotação de Preços*” significa a lista mantida pelo Transportador de seus encargos pelo Serviço ou quaisquer encargos acordados cotados para o Cliente ou conforme publicado no site do Transportador antes ou no momento da reserva.

“*Bagagem e itens pessoais*” significa malas, baús, malas ou outros itens semelhantes usados por um Passageiro para guardar seus pertences pessoais durante o Serviço e incluindo todos os outros itens (como bolsas, telefones celulares, dispositivos eletrônicos pessoais, óculos de sol, câmeras e chaves ) trazido por um Passageiro para o Veículo, mas não contido em uma mala, mala ou bolsa.

“*Passageiro*” significa uma pessoa (incluindo o Cliente, quando aplicável) que a transportadora concorda em transportar de um lugar para outro.

“*Motorista*” ou “*Chauffeur*” significa um motorista licenciado em Londres que dirige um veículo PHV licenciado em Londres.

“*Serviço*” ou “*Serviços de Transporte*” significa o transporte de passageiros solicitado pelo cliente.

### TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E BAGAGEM

O cliente contrata como agente e/ou em nome de todo e qualquer passageiro.

O cliente pode contratar serviços de transporte para si e/ou como agente em nome de todo e qualquer passageiro.

#### O operador é responsável por todos os serviços de transporte.

A ERMITA & CO. LTD é responsável tanto pela aceitação da reserva como pela prestação dos serviços de transporte.

#### Direito do condutor de recusar o transporte

Apenas o operador pode cancelar uma reserva com um cliente/passageiro, embora o condutor possa legalmente recusar a realização de uma determinada viagem em circunstâncias excepcionais.

O condutor é responsável pela segurança do veículo e dos seus ocupantes. Qualquer Passageiro cuja conduta o motorista razoavelmente acredite ser embriagada e desordeira, ameaçadora, abusiva, perigosa ou em violação de qualquer regulamento estatutário pode ser removido de um Veículo ou impedido de embarcar.

O cliente será responsável pela conduta de qualquer passageiro e deverá indenizar a transportadora por qualquer dano ou lesão causada ao condutor do veículo ou a propriedade de terceiros pelo cliente ou qualquer passageiro.

#### Perda de Bagagem de Passageiros

O(s) passageiro(s) será(ão) responsável(is) em todos os momentos por sua bagagem e itens pessoais e garantirá que toda a bagagem e itens pessoais sejam carregados no Veículo antes do início do Serviço e descarregados do Veículo após a conclusão do serviço. A transportadora não aceita qualquer responsabilidade por qualquer perda/dano de bagagem e itens pessoais ou perdas consequentes decorrentes de bagagem e itens pessoais que não sejam carregados ou descarregados do veículo.

#### Passageiros doentes

O cliente será responsável pela conduta do(s) passageiro(s) e deverá pagar por qualquer perda e/ou dano causado pelo(s) passageiro(s) ao Veículo ou a qualquer outra propriedade, incluindo, entre outros, custos de limpeza após qualquer derramamento ou sujidade do veículo e qualquer perda de rendimentos sofrida pelo Transportador ou qualquer subcontratado ou funcionário do Transportador devido à indisponibilidade do Veículo durante tal limpeza.

#### Tempo de espera – Geral

O(s) passageiro(s) e quaisquer bagagens ou itens pessoais devem estar prontos para retirada no horário estipulado pelo cliente no momento da reserva. No entanto, a transportadora concederá 10 minutos de espera ou carregamento, no momento do embarque do(s) passageiro(s). No caso de todos os passageiros reservados não terem embarcado no veículo dentro de 10 minutos, a transportadora reserva-se o direito de cobrar ao cliente o tempo total de carregamento/espera (para evitar dúvidas, incluindo os primeiros 10 minutos) de acordo com a tabela de preços ou cotação de preços. Em qualquer caso, a transportadora reserva-se o direito de rescindir o contrato a qualquer momento após os primeiros 10 minutos e, além de qualquer cobrança por carregamento/tempo de espera, poderá cobrar uma taxa de rescisão de acordo com a tabela de preços ou cotação de preço para tal rescisão .

Tempo de espera – Recolhas em Aeroportos, Portos Marítimos e Terminais de Comboios Internacionais Em relação a recolhas de Passageiros nos Aeroportos, Portos Marítimos ou Terminais de Comboios Internacionais, o Transportador concederá 30 minutos (a partir da última hora estimada de chegada ou desembarque conhecida pelo Transportador para o trem ou navio da aeronave relevante) para espera e carregamento. Posteriormente, o Transportador reserva-se o direito de cobrar ao Cliente o tempo total de carregamento/espera (para evitar dúvidas, incluindo os primeiros 30 minutos) de acordo com a Tabela de Preços ou Cotação de Preços. Em qualquer caso, o Transportador reserva-se o direito de rescindir o Contrato a qualquer momento após os primeiros 30 minutos e, além de qualquer cobrança por carregamento/tempo de espera, poderá cobrar uma taxa de rescisão de acordo com a Tabela de Preços ou Cotação de Preços para tal rescisão .

### Bagagem Esquecida

A única obrigação do Transportador em relação a qualquer Bagagem e Itens Pessoais ou outros itens deixados pelo(s) Passageiro(s) no Veículo após a conclusão do Serviço será informar ao Cliente que tal Bagagem e Itens Pessoais ou outros itens foram encontrados , e quando e onde podem ser retirados do Transportador.

### Animais

O Transportador não transportará nenhum animal, exceto cães-guia que acompanhem Passageiros Cegos Registrados.

### Cintos de segurança/requisitos legais/horário do motorista

O Cliente e o(s) seu(s) Passageiro(s) não devem exigir que o condutor do Veículo infrinja quaisquer disposições das Leis de Trânsito Rodoviário, ou as regras contidas na Lei de Transportes de 1968, conforme alterada; o Acordo AETR; ou os regulamentos da UE (EC Reg. 561/2006, conforme alterado) relativos às horas diárias máximas e períodos de descanso do condutor.

O(s) Passageiro(s) deverá(ão) cumprir toda a legislação e regulamentos aplicáveis, incluindo a exigência de uso de cinto de segurança.

### Rota percorrida

A menos que instruído de outra forma pelo Passageiro antes do início do Serviço, as rotas percorridas (de acordo com as condições da estrada, tráfego e clima) ficarão a critério do motorista.

### Voos perdidos/atraso

É responsabilidade do Cliente garantir que seja concedido tempo suficiente para a conclusão do Serviço. O Transportador dá qualquer conselho sobre os tempos de viagem de boa fé, mas não garante a conclusão de qualquer viagem em um horário específico e não será responsável por qualquer perda direta ou consequente, atraso ou inconveniente causado ao(s) Passageiro(s) pela viagem real tempo (incluindo, mas não limitado a custos de voo e hotel).

## CONDIÇÕES GERAIS

A ERMITA & CO. LTD é uma operadora de veículos particulares licenciada pelo TFL. Como tal, apenas aceitamos pedidos de reserva diretamente dos nossos clientes/passageiros. Todos os nossos motoristas são licenciados em Londres para conduzir veículos PHV licenciados, mas não autorizados pelos regulamentos a aceitar um pedido de reserva. As reservas são aceitas apenas através do formulário de solicitação do nosso site, e-mail ou telefone.

Após a aceitação da reserva na Tabela de Preços ou Cotação de Preços acordada, é criado um contrato entre o operador e o cliente/passageiro para a reserva, bem como a prestação dos serviços de transporte.

O contrato para todas as reservas é entre o cliente/passageiro (ou seja: a empresa ou pessoa que reserva e paga o serviço de transporte) e o operador ERMITA & CO. LTD.

A ERMITA & CO. LTD é responsável tanto pela aceitação da reserva como pela prestação dos serviços de transporte.

Apenas a ERMITA & CO. LTD, como operador licenciado, pode cancelar uma reserva com um Cliente/Passageiro, embora o condutor possa legalmente recusar a realização de uma determinada viagem em circunstâncias excepcionais, conforme descrito na secção TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E BAGAGEM.

A ERMITA & CO. LTD só aceita pagamentos diretamente do cliente/passageiro. Nossos motoristas nunca cobram tarifas.

Qualquer responsabilidade em relação aos serviços de transporte pertence à ERMITA & CO. LTD.

A ERMITA & CO. LTD reserva-se o direito de cancelar qualquer reserva com um passageiro. Todas as reservas estão sujeitas a disponibilidade.

Ao confirmar a reserva, o cliente/passageiro aceita todos os termos e condições aqui descritos.

### Início e fim do Serviço - Período de Responsabilidade da Transportadora

O Serviço terá início na chegada do Veículo para recolha do(s) Passageiro(s) no local de recolha designado pelo Cliente.

O serviço terminará com a entrega dos Passageiros no local de entrega acordado.

### Direito de subcontratar o Serviço

A Transportadora pode contratar qualquer agente ou subcontratado para executar o Serviço e fornecer o nome de tal agente ou subcontratado ao Cliente mediante solicitação.

Cobranças da transportadora

Os encargos do Transportador serão baseados na Tabela de Preços ou Cotação de Preços, com IVA a ser adicionado se ou quando exigido por lei.

Os encargos do Transportador devem ser pagos integralmente no prazo de 15 dias a partir da data da fatura do Transportador, sem qualquer dedução ou compensação de qualquer alegada reclamação contra o Transportador.

Qualquer consulta de um Cliente em relação às cobranças do Transportador deve ser feita por escrito no prazo de 7 dias a partir da data da fatura do Transportador.

Se os encargos da Transportadora não forem pagos integralmente dentro de 15 dias a partir da data da fatura, a Transportadora terá, a partir de então, o direito de cobrar juros sobre todos os valores pendentes a uma taxa anual de 3% acima da taxa básica do Banco da Inglaterra vigente na data da fatura não paga. Quando o Cliente for uma entidade comercial, juros e multas serão cobrados de acordo com a Lei de Pagamento Atrasado de Dívidas Comerciais (Juros) de 1998.

#### Sem variação de termos

Estas Condições aplicam-se à exclusão de quaisquer outros termos e condições (incluindo os do Cliente). A menos que acordado por escrito por um Diretor da Transportadora, nenhum funcionário, agente ou subcontratado da Transportadora está autorizado a alterar ou alterar estas condições.

#### Cancelamentos

Se o cliente cancelar seu contrato com a transportadora, ele poderá ser obrigado a pagar uma taxa de cancelamento na chegada ou uma taxa de cancelamento em qualquer instância em que:

**Taxa de Cancelamento na Chegada** - A reserva de um Automóvel de Passageiros, Autocarro, Minibus, ou qualquer outro veículo que acomode mais de oito passageiros, esse veículo já tenha sido despachado para a recolha do Passageiro, então haverá um Cancelamento de 100% na Chegada Taxa. Esta taxa será igual à cobrança do tarifário acordado para essa reserva, mais quaisquer Taxas Municipais aplicáveis, Taxas de Estacionamento e Tempo de Espera, etc., que podem ser encontradas na Tabela de Preços ou Cotação de Preços, Confirmação de Reserva ou solicitadas ao Transportador .

**Taxa de Cancelamento** - A reserva de um Carro de Passageiros, Ônibus, Microônibus, ou qualquer outro veículo que acomoda mais de oito passageiros, uma Taxa de Cancelamento é aplicável de acordo com o cronograma abaixo:

#### Taxa de cancelamento de 100%:

Quando o aviso de cancelamento for fornecido pelo Cliente à transportadora menos de 72 horas antes do horário de coleta, a Taxa de Cancelamento será igual ao valor total cotado para a reserva.

#### Taxa de cancelamento de 50%:

Quando o aviso de cancelamento for fornecido pelo Cliente à transportadora entre 14 dias e 72 horas antes do horário de coleta, a taxa de cancelamento será igual a 50% do valor total cotado para a reserva.

#### Taxa de cancelamento de 25%:

Quando o aviso de cancelamento for fornecido pelo Cliente à transportadora entre 28 e 14 dias antes do horário de coleta, a Taxa de Cancelamento será igual a 25% do valor total cotado para a reserva.

#### 0% Taxa de cancelamento:

Quando o aviso de cancelamento for superior a 28 dias corridos, não haverá taxa de cancelamento.

#### Indenização geral contra quaisquer encargos incorridos pela Transportadora

O Cliente deverá indenizar a Transportadora em relação a:

Todas as consequências sofridas pelo Transportador (incluindo, mas não se limitando a reclamações, custos, despesas, demandas, processos, multas, penalidades, danos e perda ou dano ao Veículo de transporte e a outras mercadorias transportadas) resultantes, sejam diretas ou indireta de qualquer erro, omissão, distorção ou declaração falsa por parte do Cliente ou de um funcionário ou agente de qualquer um deles.

Todas as reclamações e demandas que excedam a responsabilidade do Transportador sob estes Termos e Condições.

#### Quebra de contrato

Se qualquer disposição das Condições for considerada por qualquer tribunal ou autoridade competente como inválida ou inexecutável, no todo ou em parte, a validade do restante destas Condições e de tal disposição continuará em pleno vigor e efeito.

#### Reivindicações

Nenhuma reclamação será feita contra qualquer funcionário, funcionário ou subcontratado da ERMITA & CO. LTD.

#### Processamento de Dados

Este documento descreve os termos e condições sob os quais a ERMITA & CO. LTD ("nós", "nos", "nosso") coleta, utiliza, processa e protege os dados pessoais de nossos clientes, funcionários e outras pessoas ("você", "seu") em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), a Lei de Proteção de Dados de 2018 e as regulamentações do Transport for London (TfL).

#### Coleta de Dados Pessoais

Tipos de Dados Coletados: Coletamos dados pessoais necessários para fornecer nossos serviços de forma eficaz. Isso pode incluir nomes, detalhes de contato, informações de pagamento e detalhes de viagem.

Finalidade e Base Legal para o Processamento: Os dados pessoais são processados com o propósito de cumprir nossos compromissos de serviço com você, cumprir obrigações legais e para nossos interesses comerciais legítimos. As bases legais para o processamento são consentimento, desempenho de contrato, obrigações legais e interesses legítimos.

#### Uso e Divulgação de Dados Pessoais

Uso dos Dados: Seus dados pessoais são usados para processar reservas, gerenciar contas, fornecer suporte ao cliente e para fins de segurança e proteção.

Divulgação: Podemos compartilhar seus dados com terceiros, incluindo processadores de pagamento, prestadores de serviços e o TFL, quando necessário para fornecer nossos serviços, cumprir com a lei ou proteger nossos direitos.

### Medidas de Proteção de Dados

Segurança: Implementamos medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os dados pessoais contra processamento não autorizado ou ilegal, perda acidental, destruição ou dano.

Retenção de Dados: Os dados pessoais são retidos apenas pelo tempo necessário para cumprir os propósitos para os quais foram coletados, incluindo para fins de satisfazer quaisquer requisitos legais, contábeis ou de relatórios.

### Seus Direitos

Sob o GDPR e a Lei de Proteção de Dados de 2018, você tem direitos em relação aos seus dados pessoais, incluindo:

Acesso: Você tem o direito de solicitar acesso aos seus dados pessoais.

Retificação: Você pode solicitar a correção de dados pessoais inexatos.

Exclusão: Sob certas condições, você pode solicitar a exclusão dos seus dados pessoais.

Restrição: Você tem o direito de solicitar a restrição do processamento dos seus dados pessoais.

Portabilidade de Dados: Você pode solicitar a transferência dos seus dados pessoais para outra parte.

Objecção: Você tem o direito de se opor ao processamento baseado em interesses legítimos.

### Alterações nestes Termos

Reservamo-nos o direito de atualizar estes termos e condições a qualquer momento. As alterações serão publicadas em nosso site e entrarão em vigor imediatamente.

### Contate-Nos

Se você tiver quaisquer perguntas ou preocupações sobre estes Termos e Condições de Processamento de Dados, por favor, entre em contato conosco em:

Email: [celllos@celllos.com](mailto:celllos@celllos.com)

Telefone: 07939300127

### Lei e jurisdição

Estas Condições e o Contrato a que se aplicam estarão sujeitos às leis do Reino Unido, e qualquer litígio entre o Cliente e o Transportador estará sujeito à jurisdição exclusiva dos tribunais ingleses.