

Índice

1) A QUEM SE DESTINAM OS “TERMOS E CONDIÇÕES DO ALUGUER”	4
2) A QUEM É PERMITIDO O ALUGUER E A QUEM É PODE CONDUZIR.....	4
a) A quem é permitido alugar uma viatura?	4
b) Quem pode ser “Condutor”	4
c) Quem não pode conduzir	5
3) É PERMITIDO CONDUZIR	5
4) TIPOS DE VIATURAS E FINALIDADE	5
5) OBRIGAÇÕES PARA COM A VIATURA.....	6
6) SERVIÇOS DE MOBILIDADE INCLUIDOS NO ALUGUER	8
7) OUTROS SERVIÇOS DE MOBILIDADE NÃO INCLUÍDOS NO ALUGUER	8
8) O PREÇO INCLUI	8
9) OUTROS VALORES A PAGAR	9
10) PROCEDIMENTOS AO LEVANTAR A VIATURA.....	10
11) PROCEDIMENTOS AO DEVOLVER A VIATURA.....	11
a) Devolução da Viatura durante o horário de funcionamento das Estações Ilha Verde ...	11
b) Devolução da Viatura fora do horário de funcionamento das Estações Ilha Verde (“Fora de Horas”).....	11
c) Devolução da Viatura, não presencial, durante o horário de funcionamento das Estações Ilha Verde.	12
d) Atraso na devolução da Viatura.....	12
12) DANOS NA VIATURA.....	13
a) Danos identificados, presencialmente, no momento da devolução da Viatura.	13
b) Danos identificados em caso de devolução “Fora de Horas” e não presencial.....	13
c) Regras Gerais.....	14
13) PROCEDIMENTOS NA MANUTENÇÃO DA VIATURA.....	14
14) PROCEDIMENTOS EM CASO DE ACIDENTE, AVARIA MECÂNICA OU ROUBO	14
15) FATURA E PAGAMENTO DO ALUGUER.....	15
16) PROCEDIMENTOS PARA CANCELAR OU ALTERAR A RESERVA.....	16
a) Alterações	16
b) Cancelamento e não comparência.....	16
17) PROCEDIMENTOS PARA PROLONGAR O CONTRATO DE ALUGUER	16
18) COMBUSTÍVEL.....	17

1) Cheio – Cheio (Full to full)	17
2) Compra do Tanque de Combustível (Full Tank Option)	17
3) EZFUEL	17
19) DEPÓSITO/CAUÇÃO ANTES DE LEVANTAR A VIATURA	17
20) PAGAMENTO COM CARTÃO DE CRÉDITO ESTRANGEIRO.....	18
21) POLÍTICA DA ILHA VERDE RENT A CAR PARA PROTEGER OS MEUS DADOS PESSOAIS	18
22) EQUIPAMENTOS ELETRÓNICOS	19
23) CASO DE LITÍGIO RELACIONADO COM O ALUGUER a) Lei aplicável	20
b) Serviço de Apoio ao Cliente	20
c) Notificações.....	20
d) Jurisdição e Foro	20
e) Documentos contratuais	20
24) EXISTE ALGUM CÓDIGO DE CONDUTA APLICÁVEL À INDÚSTRIA DE ALUGUER DE AUTOMÓVEIS?	21
ANEXOS	22
ANEXO 1 - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM AO VEÍCULO.....	22

Obrigada por alugar com a Ilha Verde Rent a Car!

REGO COSTA & TAVARES Lda - ILHA VERDE RENT A CAR, é uma sociedade por quotas constituída na Região Autónoma dos Açores, com o capital social EUR 1.995.200,00 e sede no Campo de São Francisco nº 9, em Ponta Delgada, com número de identificação de pessoa coletiva 512005150, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Ponta Delgada, sob o mesmo número de pessoa colectiva, adiante designada apenas por **“ILHA VERDE”**.

De acordo com os presentes Termos e Condições Gerais de Aluguer (**T&C**), a Ilha Verde está obrigada a cumprir os seguintes deveres:

- Alugar uma Viatura (ligeiro de passageiros ou comercial) à pessoa indicada no Contrato de Aluguer, quem assina, tal como abaixo indicado, pelo período de tempo que não exceda 30 dias, especificado no Contrato de Aluguer em **“Período de Aluguer”**, acrescido de acessórios que pretenda alugar, os quais devem estar também especificados no mesmo Contrato.
- Prestar certos serviços de mobilidade integrados em todos os nossos alugueres e oferecer-lhe outros serviços que estão disponíveis a um valor extra.

A relação contratual estabelecida entre o Locatário e a Ilha Verde é regulada pelos seguintes documentos:

- O “Contrato de Aluguer” e as suas cláusulas específicas no documento assinado pelo Locatário no momento do levantamento da viatura “check-out” ou no primeiro dia do aluguer;
- O email de confirmação da reserva, caso tenha reservado previamente “on line” o aluguer;
- O Guia dos Seguros e dos Produtos de Proteção Ilha Verde;
- O Tarifário Recomendado de Custos;
- Os “T&C” que se aplicam aos referidos documentos.

Em caso de contradição entre quaisquer dos documentos acima referidos, prevalecem os termos do primeiro documento referido.

1) A QUEM SE DESTINAM OS “TERMOS E CONDIÇÕES DO ALUGUER”

O “T&C” destina-se, à pessoa que paga o aluguer e os custos associados, podendo ser também o condutor, bem como a qualquer outro condutor, que esteja expressamente indicado no Contrato de Aluguer, e, como tal, esteja autorizado a conduzir a viatura.

Todas as pessoas indicadas no Contrato de Aluguer são responsáveis pelo pagamento de quaisquer quantias devidas no âmbito do mesmo.

2) A QUEM É PERMITIDO O ALUGUER E A QUEM É PODE CONDUZIR

a) A quem é permitido alugar uma viatura?

Qualquer indivíduo, que:

- Seja legalmente capaz de assinar um contrato com a Ilha Verde e esteja preparado para assumir a responsabilidade pela viatura durante o Período de Aluguer.
- Tenha indicado os meios para pagar o aluguer da Viatura e custos adicionais à Ilha Verde (conforme tabela abaixo);
- Cartões de crédito e ou de débito no nome do condutor ou condutores indicados no contrato
- Cartões de Crédito (Visa, Mastercard, American Express, Diner’s) e ou Débito. Não são aceites cartões crédito virtuais, pré-pagos ou de carregamento — ou qualquer outro cartão no qual os caracteres não estejam em relevo.

Método de Pagamento aceite	PT
Dinheiro / Cheques*	✓
Cartões de crédito	✓
Vouchers	✓

*Dinheiro até 3.000,00 €. A partir de 80,00 só cheque visado

- Seja portador de documentos de identificação válidos, conforme indicados abaixo.

Documentos exigidos	PT
CC / ID	✓
Número de contribuinte	✓
Passaporte	✓*
Carta de condução (válida há mais de 1 ano)	✓
Factura serviços públicos	✓**

*Obrigatório para cidadãos fora da UE;

**Apenas para pagamentos em dinheiro

b) Quem pode ser “Condutor”

Um Condutor autorizado da Viatura é qualquer pessoa física que cumpra todos os seguintes requisitos:

- Esteja expressa e completamente identificado no Contrato de Aluguer ou em qualquer documento anexo ao mesmo (que também pode ser o locatário);
- Seja portador de carta de condução e de documentos de identificação válidos (identificação nacional ou passaporte);
- Seja portador de carta de condução válida, por um período de tempo que pode variar de acordo com a categoria da viatura, mínimo 1 ano da emissão e, ou com a idade do Condutor

c) Quem não pode conduzir

Qualquer pessoa que não esteja expressamente mencionada/identificada no Contrato de Aluguer não está autorizada a conduzir a Viatura.

Da mesma forma, qualquer pessoa que não seja portadora dos documentos de identificação válidos mencionados nas secções, 2a) e 2b).

A permissão de conduzir a uma pessoa não autorizada, implica a violação dos “T&C “ e a responsabilidade por quaisquer consequências que daí resultem, incluindo a possibilidade de responder perante a Ilha Verde pelos danos que causou ou causados pela pessoa não autorizada.

Nessas circunstâncias, nem o locatário nem o condutor, não autorizado, estarão cobertos por qualquer seguro ou produto de proteção oferecido através da Ilha Verde, salvo o seguro obrigatório de responsabilidade civil.

3) É PERMITIDO CONDUZIR

Pode conduzir o veículo ligeiro de passageiros no Arquipélago dos Açores, mediante comunicação à Ilha Verde. Os veículos ligeiros de mercadoria não podem circular em todo o Arquipélago, salvo autorizado pela Ilha Verde.

Não é permitida a devolução de viatura nas ilhas onde o aluguer não foi iniciado. Outros serviços de mobilidade são propostos. Por favor contacte o nosso Departamento de Reservas para mais informações.

4) TIPOS DE VIATURAS E FINALIDADE

Pode alugar um automóvel de passageiros ou de mercadorias e deve conduzi-los de acordo com a sua finalidade própria, nos termos seguintes:

- Os veículos de passageiros têm por finalidade transportar um número de pessoas variável (dependente da lotação, autorizada no Documento Único Automóvel) ,
- Os veículos de mercadorias (comerciais) podem ser utilizadas para transporte de mercadoria até ao limite de peso, resultante do Documento Único Automóvel.

A Ilha Verde não cobre as mercadorias transportadas nas Viaturas e não pode ser responsabilizada por quaisquer bens ou objetos deixados na mesma. A Ilha Verde também não

é responsável por lucros cessantes ou prejuízos de exploração ocorridos na vigência do aluguer.

5) OBRIGAÇÕES PARA COM A VIATURA

Quando aluga uma viatura na Ilha Verde, ou qualquer Condutor, devem cumprir as seguintes obrigações:

- Devolver o Viatura e as respetivas chaves, acessórios e documentos à Ilha Verde, na estação de devolução, indicada no Contrato de Aluguer, na hora e na data do termo do aluguer, conforme registado no Contrato, e no mesmo estado em que a recebeu, no início do Período de Aluguer. Caso não devolva a Viatura nos termos referidos, a Ilha Verde poderá tomar as medidas previstas na cláusula 11 dos presentes “T&C”, “Procedimentos ao devolver Viatura”.
- Como locatário ou qualquer condutor não podem conduzir a viatura fora da ilha, onde efectuou o aluguer. Se pretender e/ou qualquer condutor levar a viatura para outra Ilha, devem informar a Ilha Verde, e, nesse caso, devem assegurar-se, que esta tem o equipamento adequado e necessário a outro destino que pretenda dirigir-se.
- Deve e/ou qualquer Condutor conduzir, em condições de razoabilidade, de acordo com o Código da Estrada, as leis e as regulamentações de trânsito aplicáveis e devem assegurar-se que estão familiarizados com as regras de trânsito e da condução locais.
- Deve confirmar que qualquer bagagem ou bens transportados na Viatura estão seguros de modo a não causarem danos ou provocarem riscos aos ocupantes bem como aos demais utentes da via.
- Deve e/ou qualquer Condutor cuidar da Viatura com toda a diligência. Assegurem-se sempre que a mesma está fechada e protegida com os dispositivos anti-roubo quando estiver estacionado ou sem vigilância.
- Nunca e/ou qualquer Condutor devem conduzir enquanto estiverem sob a influência de álcool, drogas, alucinogénias, narcóticos, barbitúricos, outras drogas ilegais ou qualquer substância (legal ou ilegal), suscetível de afetar ou prejudicar a capacidade de condução e /ou a de qualquer Condutor.
- Deve ou qualquer Condutor reabastecer a Viatura com o tipo de combustível apropriado. Se a Viatura for abastecida com o combustível errado, será responsável por quaisquer custos incorridos com a deslocação da mesma e/ou com a reparação dos Danos causados, calculados de acordo com as regras descritas abaixo (ver Danos ao Veículo), salvo se demonstrar que o erro foi imputável a terceiro.
- Não pode e/ou qualquer Condutor utilizar a Viatura nem permitir que seja utilizada para:
 - O subaluguer, hipoteca, penhor, venda ou qualquer espécie de garantia, quer em relação à Viatura como um todo quer a qualquer das suas componentes, bem como ao Contrato de Aluguer, às chaves, aos documentos, às ferramentas, ou qualquer dos seus acessórios;
 - O transportar passageiros por conta de outrem ou contra pagamento;

- O transportar ocupantes que excedem a lotação permitido pelo Documento Único Automóvel;
- O transportar mercadoria com peso, em quantidade e/ou volume que exceda o autorizado pela lei e pelo Documento Único Automóvel;
- O transportar mercadoria inflamável, ou perigosa, tóxica, produtos nocivos e/ou radioativos ou que sejam ilegais, (desde que tal exclusão não o impeça de satisfazer as necessidades diárias lícitas e cujo transporte corresponda ao uso normal da Viatura);
- O provas desportivas, fora de estrada, ensaios de confiança, testes de velocidade, para fazer parte em rallies, concursos, ou ensaios, Independentemente do local, oficiais ou não;
- O transportar animais vivos (exceto animais domésticos ou de estimação, com autorização escrita e expressa da Ilha Verde);
- O dar aulas de condução ou “condução acompanhada”;
- O para empurrar ou puxar outro veículo ou reboque, exceto se a Viatura alugada estiver equipada com um dispositivo de acoplamento/engate de reboque e para o peso bruto rebocável que estiver devidamente averbado;
- O em estradas de terra/gravilha ou em estradas cuja superfície, tamanho ou condição envolva risco para a Viatura, tais como praias, estradas não adequadas, caminhos florestais, montanhas, etc., ou quaisquer estradas não autorizadas ou pavimentadas, salvo para categorias de Viaturas com autorização para o efeito;
- O para praticar uma infração dolosa;
- O para ser transportado a bordo de qualquer tipo de barco, navio, camião, salvo com o consentimento expresso da Ilha Verde;
- O dentro das faixas não admitidas ao trânsito nos portos, aeroportos, e/ou aeródromos e/ ou locais análogos ou similares, não acessíveis ao trânsito público, sem o expresso e escrito consentimento da Ilha Verde. No caso de a Ilha Verde autorizar nos termos referidos, informará do seguro de responsabilidade civil que é aplicável a estes casos e que varia de acordo com as circunstâncias.

Durante o Aluguer, deve tomar todas as medidas de proteção necessárias para manter a Viatura nas mesmas condições em que lhe foi entregue. Em especial, deve e/ou qualquer Condutor devem efetuar verificações regulares ao estado da mesma relativamente aos níveis do óleo, à água e à pressão dos pneus. Pode ser responsabilizado, perante a Ilha Verde, pelos prejuízos que resultem da violação de quaisquer das obrigações mencionadas. Por favor note que o incumprimento de quaisquer obrigações, acima mencionadas, implica ainda a ineficácia e inaplicabilidade de eventuais limitações ou exclusões de responsabilidade a que tivesse direito no âmbito dos seguros facultativos ou outros produtos de proteção.

A Ilha Verde reserva-se também ao direito de exigir a imediata devolução da Viatura.

6) SERVIÇOS DE MOBILIDADE INCLUIDOS NO ALUGUER

O valor básico de aluguer inclui os seguintes serviços de mobilidade:

Serviços de Mobilidade	PT
Assistência em viagem à Viatura *	✓
Direito a devolver a Viatura na mesma Ilha, cidade ou vila	✓
Seguro de Responsabilidade Civil Automóvel	✓
Proteção contra danos e Roubo	✓
Quilómetros Limitados	/
Quilómetros Ilimitados	/

[x] Não Incluído – [✓] Incluído – [/] Depende da tarifa aplicável/produto

* encontrar a descrição deste serviço no ANEXO I

7) OUTROS SERVIÇOS DE MOBILIDADE NÃO INCLUÍDOS NO ALUGUER

A Ilha Verde propõe-lhe diversos serviços de mobilidade adicionais, nos termos seguintes:

Lista de produtos/serviços	PT
Limpeza para Exterior e Interior do veículo	✓
Cadeira de bebé	✓
Condutor Adicional	✓
Jovem Condutor	✓
Compra de Tanque de Combustível ("Full Tank")	✓
One way	✓
Reabastecimento	✓
Dias de aluguer adicionais	✓
Seguros /outras proteções	✓
Serviço de Entrega e recolha Veículo	✓
Entrega e Recolha "fora de horas"	✓
SAT NAV	✓
Custo de Reabastecimento	✓
Serviço de aeroporto	✓
Assistência em viagem EXTRA	✓

Pode encontrar os custos destes produtos e serviços no TARIFÁRIO DE SUPLEMENTOS DE SERVIÇO, SEGUROS E PROTEÇÕES COMPLEMENTARES, OUTROS EXTRAS, anexado ao seu email de confirmação ou disponibilizado no website ou em qualquer estação Ilha Verde.

8) O PREÇO INCLUI

A informação que presta à Ilha Verde no momento da reserva (tal como a duração do aluguer, a sua idade ou a idade do Condutor adicional) vai alterar o valor a pagar. Qualquer alteração a essa informação poderá, em consequência, alterar esse preço. O valor do aluguer será o que estiver em vigor no momento da reserva ou no momento em que fizer qualquer alteração subsequente à mesma.

- O preço que pagar inclui os seguintes custos:
- O valor do aluguer diário da Viatura pelos dias de calendário contratados, calculados por períodos de 24 Horas (que inclui os serviços padrão de mobilidade acima referidos);
- O valor de quaisquer outros serviços de mobilidade adicionais que pretenda contratar;
- O imposto aplicável (IVA);
- Outros custos que lhe estejam associados (por exemplo: a idade, se for um Condutor Jovem).
- Ao contratar com a Ilha Verde, autoriza debitar nos meios de pagamento disponibilizados qualquer montante não liquidado decorrente do aluguer. Para este efeito, o consentimento expresso será dado na estação da Ilha Verde, ao disponibilizar o meio de pagamento, antes de levantar a Viatura.

9) OUTROS VALORES A PAGAR

- O Depósito/Caução. Para além do preço do aluguer (que pagou previamente no momento da reserva ou que irá pagar no momento do levantamento), a Ilha Verde requer que deixe uma garantia para eventuais custos adicionais que possam resultar do período do aluguer.
Esta garantia é prestada na modalidade de depósito sob a forma de pré-autorização bancária. No caso de ter reservado a Viatura, com a Ilha Verde, por meios de comunicação à distância (website, aplicação móvel ou telefone) o montante da caução ser-lhe-á lembrado no email de confirmação que recebe após a sua reserva. Note que o montante da caução será novamente recordado na estação da Ilha Verde. Pode consultar mais informação sobre a caução na cláusula 19 (“ Depósito/Caução antes de levantar a Viatura”).
- A Ilha Verde pode ainda cobrar-lhe por serviços ou custos que tenha que executar ou suportar por causa de incidentes que possam ter ocorrido durante o Período de Aluguer e /ou pela forma como utilizou a Viatura.
O valor (incluindo IVA) desses serviços ou custos estão descritos no TARIFÁRIO DE SUPLEMENTOS DE SERVIÇO, SEGUROS E PROTEÇÕES COMPLEMENTARES, OUTROS EXTRAS, anexado ao seu email de confirmação (no caso de ter optado por reserva on-line com a Ilha Verde) e/ou, que lhe foi disponibilizada no website ou na estação Ilha Verde.

Tais serviços e custos incluem, sem limitar:

- O Custos administrativos pela gestão dos processos de coimas, no montante de Euros 35.40, por processo. Note que tais custos administrativos são pagos para além das coimas que se referem e pelas quais é total e exclusivamente responsável;
- O Custos administrativos pela gestão do processo, em caso de danos, no montante de Euros 59,00;
- O Custo da limpeza da Viatura no exterior e interior por sujidade;
- O Custo das chaves perdidas ou roubadas;

- O “Danos” causados na Viatura (qualquer dano material ou ato de vandalismo causado na Viatura) e/ou “Roubo da Viatura” (roubo e/ou tentativa de roubo da Viatura ou dos seus componentes). A sua responsabilidade pode ser limitada, nos termos e em conformidade com o tipo de proteção que tiver escolhido (por favor confira o Guia dos Seguros e Proteções Ilha Verde, anexado ao email de confirmação ou disponível no website ou em qualquer estação Ilha Verde);
- O Custo do combustível utilizado durante o Período de Aluguer;
- O Custo do reabastecimento, no caso de não devolver o tanque cheio;
- O Quilómetros adicionais para além dos que estavam incluídos no valor do seu aluguer se for o caso);
- O Custo do dispositivo NAV (GPS) em caso de desaparecimento ou dano;
- O Cancelamento tardio: Se cancelar o aluguer nas 48 horas posteriores à hora de Recolha do Veículo, poderá ser aplicada uma taxa até euros 59, 00, por “Cancelamento tardio”. O Montante desta taxa não excederá o preço do Seu aluguer, caso este seja inferior. Em caso de reserva pré-paga, o montante será reembolsado, sendo deduzida a taxa de “Cancelamento Tardio”. Em caso de reserva não paga previamente, a taxa será deduzida do meio de pagamento que tenha prestado. Em caso de reserva não paga previamente, e na ausência de prestação de meios de pagamento, continuará responsável pelo pagamento da taxa De “Cancelamento Tardio”.
- O Não Comparência (“No Show”): Caso não tenha cancelado a reserva e não compareça na Agência para recolher o seu veículo à hora agendada, poderá ser aplicada uma taxa de “No Show” até €59, 00. Caso o preço do aluguer seja inferior ao montante da taxa de “No Show”, a taxa será igual ao preço do aluguer. Em caso de reserva pré-paga, o montante será reembolsado, deduzida a taxa de “No Show”. Em caso de reserva não paga, a taxa será deduzida do meio de pagamento que tenha prestado. Em caso de reserva não paga, na ausência de meios de pagamento, continuará responsável pelo pagamento da taxa de “No Show”.
- O Os seguintes custos específicos adicionais: nos levantamentos ou devoluções nas estações situadas nos aeroportos ou nas estações de gares, cais e portos se aplicável do retorno da Viatura para uma estação Ilha Verde que não aquela em que procedeu ao levantamento (“One Way”) o prolongamento do aluguer.

10) PROCEDIMENTOS AO LEVANTAR A VIATURA

Quando levantar A Viatura, junto da Ilha Verde, vai ser solicitado que assine, para além de outros, um documento adicional ao Contrato de Aluguer que descreve o estado da Viatura naquele momento.

Se verificar qualquer anomalia aparente ou Dano que não esteja descrito no Contrato de Aluguer, deve assegurar-se que é feita essa menção no documento e que ambos, o locatário e o representante da Ilha Verde, assinam tal alteração. No caso de nada estar mencionado,

considera-se que a Viatura que lhe foi entregue no estado referido no Contrato de Aluguer ou no documento adicional. Ser-lhe-ão cobrados quaisquer novos Danos que sejam verificados por si e pelo representante da Ilha Verde quando a Viatura for inspecionada por ambas as partes, no momento da sua devolução.

Caso identifique Danos pré-existentes ao aluguer, que não tenham sido incluídos na descrição do estado da Viatura, e não encontre nenhum representante da Ilha Verde no local, poderá comunicá-los à Ilha Verde, nas 12 horas seguintes à saída da estação.

11) PROCEDIMENTOS AO DEVOLVER A VIATURA

a) Devolução da Viatura durante o horário de funcionamento das Estações Ilha Verde

Deve devolver a Viatura na estação Ilha Verde na data e na hora indicadas no Contrato de Aluguer. Se pretender devolver a Viatura noutra estação Ilha Verde, consulte o Tarifário Recomendado de Custos, anexo ao seu email de confirmação, no caso de ter feito a reserva por meios à distância, este documento pode ser consultado nas estações ou no website da Ilha Verde.

O Período de Aluguer termina quando devolver a Viatura na estação Ilha Verde e entregar a respectiva chave e os documentos da Viatura a um representante Ilha Verde ou na “Caixa de Chaves” (Drop off Box), caso exista.

No caso de devolver a Viatura antes da data mencionada no Contrato de Aluguer, não terá direito a qualquer reembolso.

Quando devolver a Viatura à Ilha Verde deve inspecionar o mesmo juntamente com o representante da Ilha Verde e assinar o relatório de danos pós aluguer.

A Ilha Verde não será responsável por quaisquer bens ou objetos que possa ter deixado na Viatura.

b) Devolução da Viatura fora do horário de funcionamento das Estações Ilha Verde (“Fora de Horas”)

A Ilha Verde recomenda que a devolução da Viatura seja efetuada durante o horário de funcionamento das estações. No entanto, para ir ao encontro de necessidades específicas dos clientes, a Ilha Verde oferece, em certas estações, o serviço adicional “Fora de Horas”.

No caso de optar por este serviço “Fora de Horas”, aceita que o relatório que confirma o estado da Viatura seja elaborado pelo representante da Ilha Verde, sem a sua presença, e após a entrega das chaves. Nas estações que oferecem o serviço “Fora de Horas”, o procedimento de devolução da Viatura descrito acima (11ª) é adaptado, para que se preste este serviço nas melhores condições possíveis.

Deve declarar qualquer incidente e, ou Dano que afete a condição da viatura, no Documento que lhe foi entregue, para o efeito, no início do aluguer.

Esse documento deve ser deixado na Viatura ou devolvido, juntamente com as chaves, na “Caixa de entrega das chaves” (“drop off box”), consoante os sistemas disponíveis e a informação que receber da Ilha Verde.

Repare que o seu Contrato de Aluguer não termina quando entrega as chaves. A Ilha Verde recomenda que estacione a Viatura no parque da empresa e de modo a que não cause perigo para outros ou perturbe o trânsito, cumprindo com o Código da Estrada. Deve também deixar os documentos do Viatura, no porta-luvas.

Tendo em conta que a Viatura será inspeccionada numa fase posterior ao da sua entrega – durante o horário de funcionamento da estação - a Ilha Verde recomenda que tire fotografias, como meio de prova do estado da mesma, no momento do estacionamento e antes da entrega das chaves.

Após a inspeção ter sido efetuada e na ausência de qualquer Dano, a Ilha Verde enviará a Declaração de Devolução da Viatura.

A Ilha Verde não será responsável por quaisquer bens ou objetos que possa ter esquecido na Viatura.

c) Devolução da Viatura, não presencial, durante o horário de funcionamento das Estações Ilha Verde.

No caso de não ser possível e ou, se recusar a inspecionar a Viatura com o representante da Ilha Verde, este fica autorizado a inspecioná-la, sem a sua presença, e a registar a sua recusa ao contraditório.

Nesta situação aplica-se o mesmo procedimento referido em 11 b).

d) Atraso na devolução da Viatura.

No caso de a Viatura não ser devolvida na data mencionada no Contrato de Aluguer e se no período de 24 horas não houver qualquer informação justificativa do atraso na devolução, a Ilha Verde reserva-se no direito de:

- Considerar que se apropriou ilegalmente da Viatura e reportará tal facto às autoridades locais competentes.
- Cobrar o valor do aluguer por cada dia em que ficar com a Viatura para além da data do termo do aluguer, acrescido de uma indemnização equivalente ao dobro do valor a pagar, salvo se demonstrar que já não tem a posse da Viatura ou que a não restituição da mesma resultará de facto que não lhe seja imputável.
- Reclamar a sua responsabilidade de todos os danos e perdas sofridos, bem como as coimas, multas ou demais sanções ou penalizações que recaiam sobre a Viatura em resultado dos processos instaurados pelas autoridades públicas, com a finalidade de identificar o infrator ou de clarificar outras circunstâncias relacionadas com o incumprimento ou com a infracção criminal.
- Iniciar os procedimentos judiciais necessários para reclamar a imediata restituição da Viatura.

Note que neste caso, as proteções, seguros facultativos e serviços adicionais contratados ficarão sem efeito.

12) DANOS NA VIATURA

No caso de a Viatura não ser devolvida nas mesmas condições em que foi entregue, terá de responsabilizar-se pelas quantias referidas abaixo:

a) Danos identificados, presencialmente, no momento da devolução da Viatura.

No caso de serem identificados Danos no âmbito da inspeção realizada, presencialmente, e na do representante da Ilha Verde aquando da devolução da Viatura e dos quais tomou conhecimento quando assinou o documento (Adenda) e o relatório de danos pós aluguer, a Ilha Verde entregará uma avaliação com os custos da reparação que lhe poderão ser cobrados.

Os custos da reparação variam, dependendo da natureza dos Danos:

- O “Pequenos Danos” (danos menores e não substanciais causados à Viatura, sem afetar a sua devolução ao Locador e sem afetar a sua mobilidade nos termos do Código da Estrada, tais como e sem limitar, pequenos riscos ou mossas no para-brisas) são cobrados de acordo com a lista de preços indicados pela Ilha Verde, disponível em qualquer estação Ilha Verde e no nosso website no seguinte endereço: Preço Recomendados para Pequenos Danos, que incluem o custo da imobilização da Viatura, juntamente com os custos administrativos de gestão de danos.
- Quaisquer outros danos não incluídos na lista acima referida e/ou outros danos mais graves (danos substanciais que impedem a devolução da Viatura e exigem a sua temporária imobilização para reparação, tais como e sem limitar: danos na carroçaria), serão avaliados por um perito e cobrados de acordo com o relatório do mesmo ou pelo custo orçamentado de uma oficina de reparações.

No caso de contestar os Danos e, ou a respetiva faturação, através da recusa em assinar a Declaração de Devolução do Veículo, a Ilha Verde irá aplicar o procedimento a seguir descrito em (12b).

b) Danos identificados em caso de devolução “Fora de Horas” e não presencial.

No caso de os Danos serem identificados no âmbito da inspeção à Viatura efetuada pelo representante da Ilha Verde sem a sua presença, a Ilha Verde enviará os seguintes documentos:

- Declaração de Devolução do Veículo com descrição dos Danos identificados;
- Fotografias dos Danos;
- Uma estimativa (orçamento) dos custos de reparação, que dependerão da natureza dos Danos (v. supra 12a), dos custos de imobilização da Viatura e dos custos administrativos pela gestão do processo de Danos.

Poderá contestar os Danos identificados e a respetiva faturação no prazo de (14) catorze dias corridos após o envio dos documentos, por email para customerservice@ilhaverde.com, ou

por carta para o Campo de São Francisco nº 9 9500-153, Ponta Delgada. No caso de não contestação, no referido prazo de 14 dias, a Ilha Verde reserva-se o direito de lhe cobrar os referidos custos.

c) Regras Gerais

Repare que, dependendo do Dano sofrido pela Viatura e do tipo de proteção que tenha subscrito com a Ilha Verde, confira o Guia dos Seguros e Protecções Ilha Verde anexado ao Seu email de confirmação ou disponível no website ou em qualquer estação Ilha Verde, pode ser ou não cobrado pelo montante total do custo da reparação.

Em qualquer caso, poderá contestar os Danos e, ou a respetiva faturação, nos termos referidos na alínea b, sem prejuízo de poder reclamar sempre junto dos meios jurisdicionais competentes (Cláusula 23) "Caso de litígio relacionado com o aluguer").

13) PROCEDIMENTOS NA MANUTENÇÃO DA VIATURA

Durante o aluguer deve tomar todas as medidas de proteção necessárias para manter a Viatura nas mesmas condições em que lhe foi entregue.

Deverá estar atento a qualquer sinal de aviso das luzes do painel de instrumentos e tomar as medidas de segurança necessárias.

A Viatura é fornecida com os pneus, em número e nas condições que cumprem os requisitos das leis do Código da Estrada. No caso de algum deles sofrer danos, para além do uso e desgaste normal, de defeito latente ou de força maior, obrigar-se-á a substituir de imediato, a expensas suas, por um pneu das mesmas dimensões, tipo e marca.

É proibida qualquer modificação ou intervenção mecânica na Viatura, sem a prévia autorização escrita da Ilha Verde. No caso de violar esta norma, terá de suportar os custos de repor a Viatura nas mesmas condições em que lhe foi entregue e será responsável perante a Ilha Verde por quaisquer prejuízos que decorram da violação das condições acima mencionadas, relativamente a obrigações de manutenção.

14) PROCEDIMENTOS EM CASO DE ACIDENTE, AVARIA MECÂNICA OU ROUBO

- Em caso de avaria mecânica ou acidente, que impeça de continuar a conduzir e/ou que obrigue a parar para evitar o agravamento do dano, tem disponível um serviço de assistência, incluído no preço do aluguer. Os termos desta assistência estão descritos no Anexo I do presente "T&C".
- Em caso de acidente, deve, comunicar logo de imediato à Ilha Verde e chamar as autoridades policiais locais e preencher a Declaração Amigável de Acidente Automóvel.
- Nestes casos, deve contactar o serviço de assistência que está incluído no preço do aluguer, para o número que está indicado no pára-brisas.

- Em caso de roubo da Viatura, deve apresentar à Ilha Verde uma cópia da participação da mesma às autoridades policiais, no prazo de 12 horas, juntamente com as chaves e os documentos da Viatura, caso os tenha em posse.

15) FATURA E PAGAMENTO DO ALUGUER

A fatura será emitida assim que todos os elementos do Aluguer estejam concluídos e nunca antes do dia seguinte ao da devolução da Viatura.

- Pode optar pelo pré-pagamento do aluguer, na reserva feita “on line”, via departamento de reservas ou numa estação Ilha Verde, que incluirá o valor diário do aluguer da Viatura e acessórios para o Período de Aluguer, bem como quaisquer serviços de mobilidade adicionais. O valor acordado será debitado no meio de pagamento indicado e receberá uma fatura ou um recibo referente ao pré-pagamento. Por último, o valor pré-pago será mencionado na fatura final e deduzido ao montante total que eventualmente, ainda, falte pagar.
- Caso não opte pelo pré-pagamento no momento da reserva, o montante da caução, os custos do aluguer da Viatura e dos acessórios, de quaisquer serviços ou condutores adicionais ou de quaisquer coberturas que decida subscrever, serão discriminados no Contrato de Aluguer e aceites, antes de proceder à assinatura do mesmo e do levantamento da Viatura. Os custos finais dos alugueres serão cobrados e faturados no momento da devolução da Viatura, no final do Período de Aluguer.

Quaisquer taxas ou custos adicionais serão cobrados quando devolver a Viatura (se puderem ser calculados na altura).

Caso tenha incorrido em custos extras, tais como coimas e ou Danos na Viatura identificado, sem a sua presença, a Ilha Verde irá cobrá-los, juntamente com os respetivos custos administrativos (pela gestão dos processos de coimas e de gestão de danos) mais tarde, quando tomar conhecimento dos mesmos.

Neste caso, terá 15 dias úteis, a contar da data do envio da notificação da cobrança, para contestar e, ou justificar não ser o responsável pelos custos de gestão, podendo fazê-lo através de email para customerservice@ilhaverde.com, ou por carta para, Campo de São Francisco, 9, 9500-153 Ponta Delgada. No caso de não contestar no período mencionado, ser-lhe-á cobrado o montante dos referidos custos administrativos.

A fatura será enviada eletronicamente para o endereço de email que indicou, para o efeito. Caso não pretenda receber a fatura eletronicamente, pode optar por recebê-la em papel.

No caso da data de pagamento indicada na fatura a vencer, expressamente concorda que:

- Tal implica o vencimento imediato e integral de todas as faturas por pagar e a rescisão do Contrato de Aluguer e, a Ilha Verde terá o direito de exigir imediatamente a devolução do Viatura e terá de pagar juros de mora à taxa legal.

No caso de o Contrato de Aluguer ser assinado ao abrigo de um Acordo Comercial, a respetiva empresa será responsável pelo pagamento da fatura.

16) PROCEDIMENTOS PARA CANCELAR OU ALTERAR A RESERVA

a) Alterações

Poderá alterar a sua reserva, sem qualquer custo, desde que dê conhecimento à Ilha Verde de tais alterações, pelo menos 48 horas, antes do aluguer estar previsto para iniciar.

Por favor tenha em atenção que, caso altere a sua reserva poderão ser aplicáveis novos preços de aluguer e deverá usar sempre o mesmo canal de comunicação anteriormente utilizado quando efectuou a reserva da Viatura. Em alternativa, pode ligar para o nosso Call Center, número: + 351 296 304 891.

b) Cancelamento e não comparência

- Cancelamento – Poderá cancelar a sua reserva gratuitamente, com pré-aviso à Ilha Verde, com 48 horas de antecedência, relativamente à hora de recolha.
- Cancelamento tardio – Se cancelar a sua reserva com pré-aviso à Ilha Verde, inferior a 48 horas, poderá ser aplicada uma taxa até €59. O montante desta taxa não poderá exceder o preço do aluguer, caso este seja inferior. Em caso de reserva pré-paga, o montante será reembolsado, sendo deduzida a taxa de “Cancelamento Tardio”. Em caso de reserva não paga, a taxa será deduzida do meio de pagamento indicado. Em caso de reserva não paga, e na ausência de prestação de meios de pagamento, continuará responsável pelo pagamento da taxa de “Cancelamento Tardio”.
- Não Comparência (“No Show”) - Caso não tenha cancelado a reserva e não comparecer na agência para recolher a viatura à hora agendada, poderá ser aplicada uma taxa de “No Show” até €59. Caso o preço do aluguer seja inferior ao montante da taxa de “No Show”, a taxa será igual ao preço do aluguer. Em caso de reserva pré-paga, o montante será reembolsado, deduzida a taxa de “No Show”. Em caso de reserva não paga, a taxa será deduzida do meio de pagamento que tenha indicado. Em caso de reserva não paga, na ausência de meios de pagamento, continuará responsável pelo pagamento da taxa de “No Show”, a não ser que possa demonstrar a verificação de um caso de “Força Maior”, tal como definido abaixo, ou pagará o preço integral do aluguer, caso o valor seja inferior.

Para os devidos efeitos, o cancelamento da reserva ou o não levantamento da Viatura, devido a Causas de força maior, como de atos de guerra e outras hostilidades e comoções civis, acidentes, greves, lock-outs, ou outros conflitos laborais, embargos ou decisões governamentais de restrições de circulação, de importações ou exportações ou qualquer outra causa ou circunstância insusceptível do seu controlo (direto ou indireto).

17) PROCEDIMENTOS PARA PROLONGAR O CONTRATO DE ALUGUER

No caso de pretender prolongar o Período de Aluguer previsto no Contrato de Aluguer, deve proceder do seguinte modo:

- Contactar a estação Ilha Verde, de devolução da Viatura;
- Dirigir-se à estação Ilha Verde mais próxima que lhe for indicada;
- Efetuar uma inspeção à Viatura com o representante Ilha Verde;

- Assinar um aditamento ao Contrato ou um novo Contrato de Aluguer, consoante o que se lhe aplicar;
- No caso de querer alterar as condições do aluguer, para além de assinar um novo Contrato, deve liquidar o aluguer anterior e os respetivos custos associados.

Se não cumprir os passos acima referidos e ficar com a Viatura, aplica-se o disposto na cláusula 11 d): “Atraso na devolução da Viatura”.

18) COMBUSTÍVEL

As regras aplicáveis ao abastecimento e ao reabastecimento de combustível dependem da modalidade de aluguer que escolher. Por favor confira as regras de combustível aplicável, a cada aluguer que faça.

Todas as Viaturas são entregues com o tanque cheio de combustível gasolina ou gasóleo. No momento da devolução da Viatura, podem ocorrer as seguintes situações:

1) Cheio – Cheio (Full to full)

- A Ilha Verde entrega a Viatura com o tanque cheio de combustível, gasolina ou gasóleo, com o nível mencionado no Contrato de Aluguer.
- Deverá devolver a Viatura com o mesmo nível de combustível e não pagará pelo reabastecimento ou pelo combustível.
- No caso de não devolver a viatura com o mesmo nível de combustível indicado, no momento da entrega, ser-lhe-á cobrado o custo do combustível em falta, acrescido de um valor correspondente ao custo do reabastecimento (Ver o Tarifário de Suplementos de serviço, Seguros e Protecções Complementares, outros Extras), junto ao email de confirmação e disponível no web site ou nas estações Ilha Verde.

2) Compra do Tanque de Combustível (Full Tank Option)

- No ato de levantamento da Viatura, tem a possibilidade de pagar o preço de um tanque de Combustível cheio. Este custo dependerá da categoria da Viatura.
- Neste caso, pode devolver a Viatura, independentemente do nível de combustível que tiver no momento. A Ilha Verde não lhe cobrará qualquer valor adicional, mas não o reembolsará pelo combustível não utilizado.

3) EZFUEL

- Para Contratos de Aluguer de percurso inferior a 100 kms, salvo se for apresentado o talão comprovativo de abastecimento.

19) DEPÓSITO/CAUÇÃO ANTES DE LEVANTAR A VIATURA

Quando levantar o Veículo, permite uma autorização de cartão de crédito e ou de débito para um depósito. O depósito visa cobrir os custos do aluguer, custos adicionais e ou outros custos inerentes.

No caso de não ter efetuado o pré-pagamento, no momento da reserva, o custo do aluguer vai ser também bloqueado no seu cartão de crédito. Neste caso, o montante bloqueado vai

corresponder, ao custo do aluguer e ao valor da franquia conforme seguros contratados. Em qualquer caso, o montante definitivo do depósito está especificado no email de confirmação que lhe foi enviado no momento da reserva e no Contrato de Aluguer. Por favor note que em caso de pré pagamento, se fizer alguma compra ao balcão, o montante do mesmo será adicionado ao valor do depósito. Se não forem identificados custos de aluguer adicionais, a caução será reembolsada, no prazo acordado entre o locatário e a entidade bancária.

A caução deve ser efetuada pelo locatário ou por um condutor adicional, devidamente identificado, no Contrato de Aluguer e deve apresentar o mesmo cartão de crédito/débito indicado no momento da reserva ou outro no nome do locatário ou de um condutor adicional.

20) PAGAMENTO COM CARTÃO DE CRÉDITO ESTRANGEIRO

Se for um locatário estrangeiro, portador de um cartão de crédito Visa ou MasterCard (em moeda corrente diferente do Euro) pode beneficiar das vantagens do câmbio para a moeda corrente do seu cartão quando pagar o aluguer. Nesse caso, a Ilha Verde assegurará a conversão da moeda, utilizando uma taxa de câmbio baseada no índice do mencionado no talão de compra.

Se por qualquer razão técnica, a Ilha Verde não puder prestar este serviço ou se, portador de cartão VISA ou MasterCard optar por pagar em Euros, a conversão para a moeda corrente do cartão será efetuada de acordo com as condições da sua entidade bancária.

21) POLÍTICA DA ILHA VERDE RENT A CAR PARA PROTEGER OS MEUS DADOS PESSOAIS

A Ilha Verde poderá utilizar qualquer informação pessoal que tenha prestado, incluindo os dados de qualquer Condutor Autorizado, com a finalidade de prestar os serviços de aluguer, nomeadamente para verificar a identidade, para proceder à cobrança de valores, para monitorizar fraudes e para gerir quaisquer situações antes, durante e após o Período de Aluguer.

A Ilha Verde poderá fornecer os seus dados pessoais constantes do Contrato de Aluguer e detalhes do cumprimento das obrigações decorrentes do mesmo a entidades terceiras, tais como às autoridades policiais, a entidades de recuperação de crédito (incluindo advogados) e qualquer outra organização relevante.

Em caso de incumprimento por falta de pagamento, a Ilha Verde poderá igualmente, caso o consinta, No final do presente “ T&C’s” comunicar a sua informação pessoal à ARAC – Associação dos Industriais de Aluguer de Automóveis Sem Condutor, para efeitos de inserção no respetivo ficheiro de clientes incumpridores, o qual, poderá ser acessível a qualquer dos seus membros para os ajudar a decidir se devem aceitá-lo ou a qualquer condutor identificado como um cliente. Por favor note que a celebração do Contrato de Aluguer não fica dependente do seu consentimento para a utilização, por qualquer forma, em bases de dados de clientes incumpridores e da sua comunicação à ARAC, dos dados pessoais fornecidos no âmbito do presente contrato. A nossa política de privacidade está disponível em www.ilhaverde.com

A Ilha Verde recolhe e processa dados com a finalidade de fornecer os serviços de aluguer de veículos e para fins de marketing tais como promoções e para efeitos do programa de fidelização de clientes. Será informado de qualquer indicação pessoal que deva ser recolhida pela Ilha Verde na estação ou online, por via da indicação de um asterisco *. Alguns dos destinatários dos dados recolhidos poderão estar localizados em países, nos quais a legislação relativa a dados pessoais não confere um nível de proteção equivalente aos standards da lei Portuguesa e da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

Note que, nos termos da lei, poderá ter direito de acesso, retificação, oposição, limitação e eliminação de quaisquer dados que lhe digam respeito. Poderá exercer este direito mediante o acesso a customerservice@ilhaverde.com ou envio para Campo de São Francisco nº 9 9500-153 Ponta Delgada. Nos termos da lei e com o objetivo de prevenir riscos associados, a Ilha Verde tem o direito de recusar o aluguer de viaturas a pessoas que não ofereçam garantias de cumprimento do contrato. Para esse efeito, a Ilha Verde utiliza ainda os dados e a informação recolhida no âmbito do Contrato de Aluguer para a elaboração de uma Lista de Observação de clientes. A inclusão de um cliente em tal Lista implica a indisponibilidade da Ilha Verde para a celebração de qualquer reserva ou aluguer no âmbito da respetiva conta. A inclusão de uma conta na Lista de Observação pode ocorrer na sequência de qualquer das seguintes situações:

- Falta de pagamento atempado de serviços contratados com a Ilha Verde;
- Ocorrência de sinistro com a Viatura, derivado de culpa do condutor;
- Devolução do Veículo fora do prazo contratado;
- Violação de quaisquer regras de utilização da Viatura, constantes dos presentes Termos e Condições;
- Verificação de condutas inadequadas com colaboradores e/ou em instalações da Ilha Verde.

A Ilha Verde informa-o expressamente da colocação em Lista de Observação. Poderá apenas celebrar novos contratos de aluguer junto da Ilha Verde quando a sua conta for retirada da Lista de Observação, mediante a resolução da situação subjacente, segundo os critérios internamente definidos pela Ilha Verde.

A Lista de Observação é elaborada e mantida pela Ilha Verde unicamente para utilização interna de gestão de clientes, não sendo tais dados partilhados com entidades externas, sem autorização prévia.

Ao aceitar os presentes “T&Cs”, reconhece ter prestado o seu consentimento explícito à supra mencionada política de privacidade.

22) EQUIPAMENTOS ELETRÓNICOS

Para manter e proteger a Viatura e para prevenir e detetar práticas criminais, a Ilha Verde pode utilizar dispositivos electrónicos, de geo-localização, para monitorizar o estado, a funcionalidade e operacionalidade a Viatura e/ou para detetar os movimentos do mesmo. Esta informação pode ser utilizada durante e após o Período de Aluguer.

Nos termos da Lei portuguesa de Proteção de Dados, terá direito de acesso, retificação e eliminação de quaisquer dados que lhe digam respeito. Pode exercer este direito mediante o acesso a customerservice@ilhaverde.com, ou envio para Campo de São Francisco nº 9 9500-153, Ponta Delgada. As Viaturas podem estar ainda equipadas com um dispositivo NAV (GPS), pelo que obriga-se a assegurar o seu correto funcionamento e conservação, podendo a Ilha Verde proceder ao débito do custo do mesmo em caso de desaparecimento ou dano.

23) CASO DE LITIGIO RELACIONADO COM O ALUGUER

a) Lei aplicável

Em caso de litígio entre o locatário e a Ilha Verde, relativo ao aluguer, a lei aplicável será a Portuguesa.

b) Serviço de Apoio ao Cliente

Independentemente do local em que tiver celebrado o Contrato de Aluguer, pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para customerservice@ilhaverde.com, ou para Campo de São Francisco nº 9, 9500-153 Ponta Delgada.

c) Notificações

Todas as notificações a efetuar ao abrigo do Contrato de Aluguer devem ser enviadas para as moradas constantes do mesmo, reconhecido por ambos por ser o domicílio convencionado para todos os efeitos legais, obrigando-se a comunicar qualquer alteração.

Conferimos a assinatura manuscrita aposta digitalmente ou por quaisquer meios biométricos, digitais ou electrónicos, força probatória idêntica à de um documento escrito, nos termos da lei, tendo a assinatura realizada naqueles termos a mesma validade que a assinatura manuscrita.

d) Jurisdição e Foro

Qualquer uma das partes pode submeter a resolução do litígio junto dos Tribunais competentes, que podem ser os da sua residência, sem prejuízo de poder dirigir-se às entidades de resolução alternativa de litígios indicadas: <https://www.livroreclamacoes.pt>, ou Portal do Consumidor em <http://www.consumidor.pt/>, às quais a Ilha Verde não se encontra vinculada, salvo nos conflitos de consumo até ao valor de Euros 5.000,00. (LR).

e) Documentos contratuais

Os documentos obrigatórios e vinculativos entre o Locatário e a Ilha Verde são, por ordem de prioridade, os seguintes:

- O Contrato de Aluguer e respectivas cláusulas específicas,
- As presentes T&Cs e respectivos anexos,
- O Guia de Seguros e Produtos Proteções Ilha Verde,
- O Tarifário Recomendado de Custos,
- O email de confirmação que recebeu quando reservou a Viatura.

24) EXISTE ALGUM CÓDIGO DE CONDUTA APLICÁVEL À INDÚSTRIA DE ALUGUER DE AUTOMÓVEIS?

A Leaseurope publicou um código de conduta para a indústria de aluguer de automóveis. Pode consultar uma cópia no seguinte endereço electrónico: www.leaseurope.org.

☐ Tomei conhecimento que o Veículo pode estar equipado com dispositivo de geo-localização (GPS) que pode ser utilizado em caso de incumprimento contratual ou roubo.

☐ Autorizo que, em caso de incumprimento, os meus dados pessoais sejam comunicados à ARAC (Associação dos Industriais de Alugueres de Automóveis sem condutor) para inclusão em bases de dados de incumpridores e posterior divulgação pelas empresas associadas.

☐ Não autorizo que os meus dados sejam utilizados para efeitos de marketing direto. (LR)

Li e concordo com os T&Cs.

Data e assinatura

ANEXOS

ANEXO 1 - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM AO VEÍCULO

Na vigência do Período de Aluguer, Você beneficia, sem custos extra, de um serviço de assistência 24 horas associado à utilização do Veículo.

Atenção que em caso de avarias causadas por Si e/ou qualquer condutor ou em consequência da utilização de combustível errado ou pela perda/ danos causados às chaves do Veículo, bem como em caso de furo ou dano nos pneus, Você tem de pagar os seguintes custos:

- Chaves perdidas ou partidas: EUR 200 a 350;
- Combustível errado, embora sem causar danos na mecânica ou no motor: EUR 380 a 500, já incluindo reboque (acrescido do combustível em falta);
- Furo e/ou dano que destrua apenas o pneu: EUR 130 a 300 + fee administrativo de EUR 30 por sinistro.

Caso pretenda cobrir este tipo de ocorrências pode subscrever o serviço Assistência em Viagem Mais, cujo valor vem especificado no Tarifário Recomendado de Custos.

O serviço de assistência técnica ao Veículo inclui:

- Remoção do Veículo avariado;
- Envio e pagamento dos custos de reboque de um veículo que não tenha estado envolvido num acidente ou tenha avariado e não possa ser reparado no local;
- Encontrar um veículo de substituição num raio de 50 Km, no caso de o Veículo não poder ser reparado no local (NB: o Contrato de Aluguer continua em vigor até ao último dia do aluguer originalmente acordado),
- Transporte dos beneficiários até à estação de aluguer onde a substituição possa ser feita;
- No caso de não ser identificado nenhum veículo de substituição;
- Quarto de hotel com pequeno-almoço por uma noite ou, transporte de táxi ou de comboio para o local de residência ou de destino ou partida em Portugal no caso de não residentes. Este benefício é prestado até ao montante de EUR 60 por beneficiário.

Este serviço de assistência técnica ao Veículo exclui:

- Quaisquer incidentes ou danos causados pelo facto de tomar parte em eventos desportivos, rallies ou qualquer outro tipo de competição;
- Veículos comerciais alugados em uma ILHA e que foram para outra ilha.

Index

1) TO WHOM THE “RENTAL TERMS AND CONDITIONS” ARE INTENDED	26
2) WHO RENT IS ALLOWED AND WHO CAN DRIVE	26
a) Who is allowed to rent a car?	26
b) Who can be a “Driver”	26
c) Who cannot drive	27
3) DRIVING IS ALLOWED	27
4) TYPES OF VEHICLES AND PURPOSE	27
5) OBLIGATIONS TO THE VEHICLE	28
6) MOBILITY SERVICES INCLUDED IN THE RENTAL	29
7) OTHER MOBILITY SERVICES NOT INCLUDED IN THE RENTAL	30
8) PRICE INCLUDES	30
9) OTHER AMOUNTS PAYABLE	31
10) PROCEDURES WHEN LIFTING THE VEHICLE	32
11) PROCEDURES WHEN RETURNING THE VEHICLE	32
a) Return of the Vehicle during the opening hours of the Ilha Verde Stations	32
b) Return of the Vehicle outside the opening hours of Ilha Verde Stations (“Out of Hours”)	33
c) Return of the Vehicle, not in person, during the opening hours of Ilha Verde Stations.	34
d) Delay in returning the vehicle	34
12) CAR DAMAGE	34
a) Damage identified, in person, at the time of returning the Vehicle.	34
b) Damages identified in case of “Out of Hours” and not in person return.	35
c) General rules	35
13) CAR MAINTENANCE PROCEDURES	35
14) PROCEDURES IN CASE OF ACCIDENT, MECHANICAL FAILURE OR THEFT	36
15) RENTAL INVOICE AND PAYMENT	36
16) PROCEDURES FOR CANCELING OR CHANGING THE RESERVATION	37
a) Changes	37
b) Cancellation and no show	37
17) PROCEDURES FOR EXTENDING THE RENTAL AGREEMENT	38
18) FUEL	38
1) Full to Full	38
2) Fuel Tank Purchase	39
3) EZFUEL	39

19) DEPOSIT / SECURITY BEFORE LIFTING THE VEHICLE	39
20) PAYMENT WITH FOREIGN CREDIT CARD	39
21) ISLAND GREEN POLICY RENT A CAR TO PROTECT MY PERSONAL DATA	40
22) ELECTRONIC EQUIPMENT	41
23) LITIGATION CASE RELATED TO RENT a) Applicable law	41
b) Customer services	41
c) Notifications	41
d) Jurisdiction and Venue	41
e) Contract documents	42
24) THERE IS SOME CODE OF CONDUCT APPLICABLE TO THE CAR RENTAL INDUSTRY?	42
ANNEXES.....	43
ANNEX 1 - VEHICLE TRAVEL ASSISTANCE SERVICE	43

Thank you for renting with Ilha Verde Rent a Car!

REGO COSTA & TAVARES Lda - ILHA VERDE RENT A CAR, is a private limited company incorporated in the Autonomous Region of the Azores, with a share capital of EUR 1,995,200.00 and headquartered in Campo de São Francisco nº 9, in Ponta Delgada, with a corporate identification number 512005150, registered at the Ponta Delgada Registry Office, under the same number of legal person, hereinafter referred to only as **“ILHA VERDE”**.

In accordance with these General Rental Terms and Conditions (T&C), Ilha Verde is obliged to fulfill the following duties:

- Rent a Vehicle (light passenger or commercial) to the person indicated in the Rental Agreement, who signs, as indicated below, for the period of time not exceeding 30 days, specified in the Rental Agreement in “Rental Period”, plus accessories you want to rent, which must also be specified in the same contract.
- Provide certain mobility services integrated in all of our rentals and offer you other services that are available at an extra cost.

The contractual relationship established between the Lessee and Ilha Verde is regulated by the following documents:

- The “Rental Agreement” and its specific clauses in the document signed by the Lessee at the time of pick up of the vehicle “check-out” or on the first day of the rental;
- The booking confirmation email, if you previously booked the rental “on line”;
- The Ilha Verde Insurance and Protection Products Guide;
- The Recommended Cost Tariff;
- The “T&C” that apply to those documents.

In case of contradiction between any of the documents mentioned above, the terms of the first document referred to prevail.

1) TO WHOM THE “RENTAL TERMS AND CONDITIONS” ARE INTENDED”

The "T&C" is intended for the person who pays the rental and associated costs, and may also be the driver, as well as any other driver, who is expressly indicated in the Rental Agreement, and, as such, is authorized to drive the vehicle.

All persons indicated in the Rental Agreement are responsible for the payment of any amounts due under the same.

2) WHO RENT IS ALLOWED AND WHO CAN DRIVE

a) Who is allowed to rent a car?

Any individual who:

- Be legally able to sign a contract with Ilha Verde and be prepared to take responsibility for the vehicle during the Rental Period.
- Have indicated the means to pay the car rental and additional costs to Ilha Verde (as shown in the table below);
- Credit and debit cards in the name of the driver or drivers indicated in the contract.
- Credit Cards (Visa, MasterCard, American Express, Diners) and or Debit cards. Virtual, prepaid or top-up credit cards - or any other card on which the characters are not embossed are not accepted.

Payment method accepted	PT
Cash / Checks *	✓
Credit cards	✓
Vouchers	✓

*Cash up to € 3,000.00. From 80.00 only certified check.

- Be the holder of valid identification documents, as indicated below.

Required documents	PT
CC / ID	✓
Taxpayer number	✓
Passport	✓*
Driving license (valid for more than 1 year)	✓
Invoices utilities	✓**

*Mandatory for non-EU citizens;

** Cash payments only.

b) Who can be a “Driver”

An Authorized Car Driver is any individual who meets all of the following requirements:

- Be expressly and completely identified in the Rental Agreement or in any document attached to it (which may also be the lessee);

- Hold a valid driving license and identification documents (national identification or passport);
- Hold a valid driving license, for a period of time that may vary according to the category of the vehicle, minimum 1 year of the issue and, or the age of the Driver;

c) Who cannot drive

Anyone who is not expressly mentioned / identified in the Rental Agreement is not authorized to drive the Vehicle.

Likewise, any person who does not carry the valid identification documents mentioned in sections, 2a) and 2b).

The permission to drive to an unauthorized person implies the violation of the “T&C” and the responsibility for any consequences that result, including the possibility to answer before Ilha Verde for the damages caused or caused by the unauthorized person.

In these circumstances, neither the renter nor the unauthorized driver will be covered by any insurance or protection product offered through Ilha Verde, except for mandatory civil liability insurance.

3) DRIVING IS ALLOWED

You can drive the light passenger vehicle in the Azores Archipelago, by communicating to Ilha Verde. Light goods vehicles cannot travel throughout the Archipelago, unless authorized by Ilha Verde.

Car return is not permitted on islands where rental has not started. Other mobility services are proposed. Please contact our Reservations Department for more information.

4) TYPES OF VEHICLES AND PURPOSE

You can rent a passenger car or freight car and you must drive them according to your own purpose, under the following terms:

- Passenger vehicles have the purpose of transporting a variable number of people (depending on the capacity, authorized in the Single Automobile Document) and,
- Goods vehicles (commercial) can be used to transport goods up to the weight limit, resulting from the Single Automobile Document.

Ilha Verde does not cover the goods transported in the Vehicles and cannot be held responsible for any goods or objects left in it. Ilha Verde is also not responsible for lost profits or operating losses incurred during the rental period.

5) OBLIGATIONS TO THE VEHICLE

When renting a car on Ilha Verde, or any Driver, they must comply with the following obligations:

- Return the vehicle and the respective keys, accessories and documents to Ilha Verde, at the return station, indicated in the Rental Agreement, at the time and date of the rental term, as recorded in the Contract, and in the same state in which you received it , at the beginning of the Rental Period. If the vehicle is not returned under the terms referred to, Ilha Verde may take the measures provided for in clause 11 of these “T&C”, “Procedures when returning the vehicle”.
- As a renter or any driver, you cannot drive the vehicle outside the island, where you rented. If you intend and / or any driver to take the vehicle to another island, you must inform Ilha Verde, and in that case, you must ensure that it has the appropriate and necessary equipment to another destination that you intend to go to.
- You and / or any Driver must drive, under reasonable conditions, in accordance with the Highway Code, applicable traffic laws and regulations and must ensure that they are familiar with local traffic and driving rules.
- You must confirm that any baggage or goods carried in the Vehicle are safe so as not to cause damage or cause risks to the occupants as well as to other road users.
- You and / or any Driver must take care of the Car with all due diligence. Always ensure that it is closed and protected with anti-theft devices when it is parked or unattended.
- Never and / or any Driver should drive while under the influence of alcohol, drugs, hallucinogens, narcotics, barbiturates, other illegal drugs or any substance (legal or illegal), which is likely to affect or impair the ability to drive and / or any Driver.
- Any driver must refuel the vehicle with the appropriate type of fuel. If the Vehicle is refueled with the wrong fuel, it will be responsible for any costs incurred in moving it and / or repairing the Damage caused, calculated in accordance with the rules described below (see Damage to the Vehicle), unless it demonstrates that the error was attributable to a third party.
- You may not and / or any Driver use the Vehicle or allow it to be used for:
 - The sub-lease, mortgage, pledge, sale or any kind of guarantee, whether in relation to the Vehicle as a whole or to any of its components, as well as the Rental Agreement, keys, documents, tools, or any of its accessories;
 - Transport passengers on behalf of others or against payment;
 - Transporting occupants that exceed the capacity permitted by the Single Automobile Document;
 - Transporting goods with weight, in quantity and / or volume that exceeds that authorized by law and the Single Automobile Document;
 - Transporting flammable, or dangerous, toxic goods, harmful and / or radioactive products or which are illegal, (provided that such exclusion does not prevent you from meeting the lawful daily needs and whose transport corresponds to the normal use of the Vehicle);

- O sports events, off-road, confidence tests, speed tests, to be part of rallies, contests, or rehearsals, Regardless of the location, official or not;
- Transporting live animals (except pets or pets, with written and express authorization from Ilha Verde);
- Giving driving lessons or “accompanied driving”;
- O to push or pull another vehicle or trailer, unless the rented Vehicle is equipped with a towing coupling / coupling device and for the towable gross weight that is properly registered;
- O on dirt / gravel roads or on roads whose surface, size or condition involves risk to the Vehicle, such as beaches, unsuitable roads, forest paths, mountains, etc., or any unauthorized or paved roads, except for categories Vehicles with authorization for this purpose;
- O to commit a willful offense;
- O to be carried on board any type of boat, ship, lorry, except with the express consent of Ilha Verde;
- O within lanes not allowed for transit at ports, airports, and / or aerodromes and / or similar or similar places, not accessible to public transit, without the express and written consent of Ilha Verde. If Ilha Verde authorizes under the terms mentioned, it will inform you of the civil liability insurance that is applicable in these cases and that varies according to the circumstances.

During the Rental, you must take all necessary protective measures to keep the Vehicle in the same condition as it was delivered to you. In particular, you and / or any Driver should regularly check the condition of the vehicle for oil levels, water and tire pressure. You can be held liable, before Ilha Verde, for the losses that result from the breach of any of the mentioned obligations. Please note that failure to comply with any of the obligations mentioned above also implies the ineffectiveness and inapplicability of any limitations or exclusions of liability to which you were entitled under optional insurance or other protection products.

Ilha Verde also reserves the right to demand the immediate return of the Vehicle.

6) MOBILITY SERVICES INCLUDED IN THE RENTAL

The basic rental price includes the following mobility services:

Mobility Services	PT
Car travel assistance *	✓
Right to return the Vehicle on the same Island, city or town	✓
Car Liability Insurance	✓
Protection from damage and theft	✓
Limited kilometers	/
Unlimited kilometers	/

[x]Not included – [✓]Included – [/]Depends on applicable tariff/product

* find the description of this service in ANNEX I

7) OTHER MOBILITY SERVICES NOT INCLUDED IN THE RENTAL

Ilha Verde proposes several additional mobility services, under the following terms:

List of products / services	PT
Vehicle Exterior and Interior Cleaning	✓
Baby chair	✓
Additional Driver	✓
Young Driver	✓
Purchase of Fuel Tank ("Full Tank")	✓
One way	✓
Replenishment	✓
Additional rental days	✓
Insurance / Other protections	✓
Vehicle Delivery and Collection Service	✓
Delivery and pick-up "out of hours"	✓
SATA / NAV	✓
Replenishment Cost	✓
Airport service	✓
EXTRA travel assistance	✓

You can find the costs of these products and services in the SERVICE SUPPLEMENTS, INSURANCE AND COMPLEMENTARY PROTECTION RATES, OTHER EXTRAS, attached to your confirmation email or available on the website or at any Ilha Verde station.

8) PRICE INCLUDES

The information you provide to Ilha Verde at the time of booking (such as the length of the rental, your age or the age of the additional Driver) will change the amount payable. Any change to that information may, as a result, change that price. The rental price will be the one in force at the time of booking or at the time you make any subsequent changes to the booking.

- The price you pay includes the following costs:
- The daily rental value of the Car for the contracted calendar days, calculated for periods of 24 Hours (which includes the standard mobility services referred to above);
- The value of any other additional mobility services you intend to hire;
- The applicable tax (VAT);
- Other costs associated with it (for example: age, if you are a Young Driver).
- When contracting with Ilha Verde, you authorize to debit any unpaid amount resulting from the rental from the available means of payment. For this purpose, express consent will be given at the Ilha Verde station, when providing the payment method, before collecting the car.

9) OTHER AMOUNTS PAYABLE

- The Deposit / Security Deposit. In addition to the rental price (which you paid in advance at the time of booking or you will pay at the time of collection), Ilha Verde requires that you leave a guarantee for any additional costs that may result from the rental period.

This guarantee is provided in the form of deposit in the form of bank pre-authorization. In case you have reserved the car, with Ilha Verde, by means of remote communication (website, mobile application or phone) the amount of the deposit will be reminded in the confirmation email you receive after your reservation. Please note that the deposit amount will be remembered again at Ilha Verde station. You can find more information about the security in clause 19 ("Deposit / Security before collecting the Car").

- Ilha Verde may also charge you for services or costs that you have to perform or bear because of incidents that may have occurred during the Rental Period and / or the way you used the Car.

The value (including VAT) of these services or costs are described in the SERVICE SUPPLEMENTS, INSURANCE AND COMPLEMENTARY PROTECTION RATES, OTHER EXTRAS, attached to your confirmation email (if you have chosen to book online with Ilha Verde) and / or, which was made available on the website or at Ilha Verde station.

Such services and costs include, without limitation:

- Administrative costs for the management of fines processes, in the amount of Euros 35.40, per process. Note that such administrative costs are paid in addition to the fines they refer to and for which you are fully and exclusively responsible;
- Administrative costs for the management of the process, in case of damages, in the amount of Euros 59.00;
- The cost of cleaning the vehicle on the outside and inside due to dirt;
- The cost of lost or stolen keys;
- The "Damage" caused to the Vehicle (any material damage or vandalism caused to the Vehicle) and / or "Theft of the Vehicle" (theft and / or attempted theft of the Vehicle or its components). Your liability may be limited, under the terms and according to the type of protection you have chosen (please check the Ilha Verde Insurance and Protection Guide, attached to the confirmation email or available on the website or at any Ilha Verde station);
- The cost of fuel used during the Rental Period;
- The cost of refueling, in case you do not return the full tank;
- Additional kilometers in addition to those that were included in your rental price if applicable);
- The cost of the NAV device (GPS) in case of disappearance or damage;
- Late cancellation: If you cancel the rental within 48 hours after the pick-up time, a fee of up to € 59.00 may be applied for "Late cancellation". The amount of this fee will not exceed the price of your rental, if it is lower. In case

of pre-paid reservation, the amount will be refunded, being deducted the “Late Cancellation” fee. In case of booking not paid in advance, the fee will be deducted from the payment method you have provided. In case of booking not paid in advance, and in the absence of provision of means of payment, you will continue to be responsible for paying the “Late Cancellation” fee.

- O No Show (“No Show”): If you have not cancelled your reservation and do not show up at the Agency to collect your vehicle at the scheduled time, a “No Show” fee of up to € 59.00 may be applied. If the amount of the rental is less than the amount of the “No Show” fee, the fee will be equal to the rental price. In case of pre-paid reservation, the amount will be refunded, less the “No Show” fee. In case of unpaid booking, the fee will be deducted from the payment method you have provided. In case of unpaid booking, in the absence of means of payment, you will continue to be responsible for paying the “No Show” fee.
- O The following specific additional costs: for withdrawals or returns at stations located at airports or at gares, docks and ports stations, if applicable, of the return of the Vehicle to an Ilha Verde station other than the one where the collection was made (“One Way”) the extension of the rental.

10) PROCEDURES WHEN LIFTING THE VEHICLE

When you pick up The Car, near Ilha Verde, you will be asked to sign, in addition to others, an additional document to the Rental Contract that describes the condition of the Car at that time.

If you notice any apparent anomaly or Damage that is not described in the Rental Agreement, you must ensure that this is mentioned in the document and that both the lessee and the representative of Ilha Verde sign such change. In the event that nothing is mentioned, it is considered that the Vehicle that was delivered to you in the state referred to in the Rental Agreement or in the additional document. You will be charged for any new Damage that is verified by you and the representative of Ilha Verde when the Vehicle is inspected by both parties at the time of its return.

If you identify pre-existing damage to the rental, which has not been included in the description of the vehicle's condition, and you cannot find any representative of Ilha Verde on the spot, you can report them to Ilha Verde within 12 hours after leaving the station.

11) PROCEDURES WHEN RETURNING THE VEHICLE

a) Return of the Vehicle during the opening hours of the Ilha Verde Stations

You must return the car at Ilha Verde station on the date and time indicated in the Rental Agreement. If you want to return the car at another Ilha Verde station, consult the Recommended Cost Tariff, attached to your confirmation email, in case you made the reservation by remote means, this document can be consulted at the stations or on the Ilha Verde website.

The Rental Period ends when you return the Vehicle at Ilha Verde station and deliver the respective key and the documents of the Vehicle to an Ilha Verde representative or in the Drop off Box, if any.

If you return the Vehicle before the date mentioned in the Rental Agreement, you will not be entitled to any refund.

When returning the vehicle to Ilha Verde you must inspect it together with the Ilha Verde representative and sign the post rental damage report.

Ilha Verde will not be responsible for any goods or objects that you may have left in the Vehicle.

b) Return of the Vehicle outside the opening hours of Ilha Verde Stations (“Out of Hours”)

Ilha Verde recommends that the return of the vehicle be made during the opening hours of the stations. However, to meet the specific needs of customers, Ilha Verde offers, in certain seasons, the additional service “Out of Hours”.

In the case of opting for this “Out of Hours” service, you accept that the report confirming the status of the vehicle is prepared by the representative of Ilha Verde, without your presence, and after handing over the keys. In stations offering the “Out of Hours” service, the vehicle return procedure described above (11th) is adapted, so that this service is provided in the best possible conditions.

You must declare any incident and, or Damage that affects the condition of the vehicle, in the Document delivered to you, for this purpose, at the beginning of the rental.

This document must be left in the vehicle or returned, together with the keys, to the “Drop box”, depending on the systems available and the information you receive from Ilha Verde.

Please note that your Rental Agreement does not end when you hand over the keys. Ilha Verde recommends that you park the car in the company park and in such a way that it does not cause danger to others or disturb traffic, complying with the Highway Code. You must also leave the vehicle documents in the glove compartment.

Bearing in mind that the vehicle will be inspected at a later stage than its delivery - during the opening hours of the station - Ilha Verde recommends that you take photographs, as proof of the state of the same, at the time of parking and before delivery of the keys.

After the inspection has been carried out and in the absence of any damage, Ilha Verde will send the Vehicle Return Declaration.

Green Island will not be responsible for any goods or objects that you may have forgotten in the Vehicle.

c) Return of the Vehicle, not in person, during the opening hours of Ilha Verde Stations.

In the event that it is not possible and or, if you refuse to inspect the Vehicle with the representative of Ilha Verde, the latter is authorized to inspect it, without your presence, and to register your refusal to the adversary.

In this situation, the same procedure referred to in 11 b) applies.

d) Delay in returning the vehicle.

In the event that the Vehicle is not returned on the date mentioned in the Rental Agreement and if there is no information in the 24-hour period justifying the delay in returning it, Ilha Verde reserves the right to:

- Considering that you have appropriated the Vehicle illegally and will report it to the competent local authorities.
- Charge the rental price for each day you stay with the Car beyond the date of the rental term, plus compensation equivalent to twice the amount to be paid, unless you demonstrate that you no longer own the Car or that the failure to refund it will result in fact that is not attributable to it.
- Claim your responsibility for all damages and losses suffered, as well as the fines, fines or other sanctions or penalties that fall on the Vehicle as a result of the proceedings initiated by public authorities, in order to identify the infringer or to clarify other circumstances related to non-compliance or criminal offense.
- Initiate the legal proceedings necessary to claim the immediate return of the Vehicle.

Note that in this case, the protections, optional insurance and additional services contracted will have no effect.

12) CAR DAMAGE

In the event that the Vehicle is not returned in the same condition in which it was delivered, you will be responsible for the amounts mentioned below:

a) Damage identified, in person, at the time of returning the Vehicle.

In the event of Damage being identified in the scope of the inspection carried out, in person, and that of the Ilha Verde representative when returning the Vehicle and of which you became aware when you signed the document (Addendum) and the post rental damage report, Ilha Verde will deliver an assessment of the repair costs that may be charged to you.

Repair costs vary, depending on the nature of the Damage:

- “Small Damage” (minor and non-substantial damage caused to the Vehicle, without affecting its return to the Lessor and without affecting its mobility under the terms of the Highway Code, such as and without limiting, small risks or dents in the windshield) are charged according to the price list indicated by Ilha Verde, available at any Ilha Verde station and on our website at the following address:

Recommended Price for Small Damages, which include the cost of the vehicle's immobilization, together with the administrative costs of damage management..

- Any other damages not included in the above list and / or other more serious damages (substantial damages that prevent the return of the Vehicle and require its temporary immobilization for repair, such as and without limitation: damage to the body), will be evaluated by a expert and charged according to the expert's report or the budgeted cost of a repair shop.

In case of contesting the Damages and, or the respective billing, through the refusal to sign the Declaration of Return of the Vehicle, Ilha Verde will apply the procedure described below in (12b).

b) Damages identified in case of "Out of Hours" and not in person return.

In the event that the Damage is identified within the scope of the inspection of the Vehicle carried out by the representative of Ilha Verde without his presence, Ilha Verde will send the following documents:

- Vehicle Return Declaration with description of the identified Damages;;
- Damage photographs;
- An estimate (budget) of the repair costs, which will depend on the nature of the Damage (see above 12a), the costs of immobilizing the Vehicle and the administrative costs for managing the Damage process.

You can contest the identified Damages and the respective billing within (14) fourteen calendar days after sending the documents, by email to customerservice@ilhaverde.com, or by letter to Campo de São Francisco nº 9 9500-153, Ponta Delgada . In the event of non-contestation, within the said period of 14 days, Ilha Verde reserves the right to charge you for the said costs.

c) General rules

Please note that, depending on the Damage suffered by the Vehicle and the type of protection you have subscribed with Ilha Verde, check out the Ilha Verde Insurance and Protection Guide attached to Your confirmation email or available on the website or at any Ilha Verde station, it can be or not charged for the full amount of the repair cost.

In any case, you can contest the Damages and, or the respective billing, under the terms referred to in paragraph b, without prejudice to being able to always complain to the competent jurisdictional means (Clause 23) "Case of litigation related to the rental")

13) CAR MAINTENANCE PROCEDURES

During the rental you must take all necessary protective measures to keep the car in the same condition as it was delivered.

You should watch for any warning signals from the instrument panel lights and take the necessary safety measures.

The vehicle is supplied with tires, in number and under conditions that comply with the requirements of the laws of the Highway Code. Should any of them suffer damage, in addition to normal wear and tear, latent defect or force majeure, it will be obliged to replace immediately, at your expense, with a tire of the same dimensions, type and brand.

Any modification or mechanical intervention on the vehicle is prohibited without the prior written authorization of Ilha Verde. In case of violation of this rule, you will have to bear the costs of replacing the Vehicle in the same conditions as it was delivered to you and will be liable to Ilha Verde for any losses resulting from the violation of the conditions mentioned above, regarding maintenance obligations.

14) PROCEDURES IN CASE OF ACCIDENT, MECHANICAL FAILURE OR THEFT

- In the event of a mechanical breakdown or accident, which prevents you from continuing to drive and / or which requires trimming to avoid aggravating the damage, an assistance service is available, included in the rental price. The terms of this assistance are described in Annex I of this "T&C".
- In the event of an accident, you must immediately communicate to Ilha Verde and call the local police authorities and complete the Friendly Declaration of Automobile Accident.
- In these cases, you must contact the assistance service that is included in the rental price, for the number that is indicated on the windshield.
- In the event of theft of the vehicle, you must submit to Ilha Verde a copy of its participation to the police authorities, within 12 hours, together with the keys and documents of the vehicle, if you have them.

15) RENTAL INVOICE AND PAYMENT

The invoice will be issued as soon as all the elements of the Rental are completed and never before the day after the return of the Vehicle.

- You can choose to prepay the rental, in the reservation made "on line", via the reservations department or at an Ilha Verde station, which will include the daily rental value of the Vehicle and accessories for the Rental Period, as well as any rental services. additional mobility. The agreed amount will be debited from the payment method indicated and you will receive an invoice or a receipt for the prepayment. Finally, the prepaid amount will be mentioned on the final invoice and deducted from the total amount that you may still have to pay.
- If you do not choose to prepay at the time of booking, the amount of the deposit, the costs of renting the Vehicle and accessories, any additional services or drivers or any cover you decide to subscribe to, will be detailed in the Rental Agreement and accepted , before proceeding with the signature and the survey of the Vehicle. The final rental costs will be charged and billed at the time of returning the Vehicle, at the end of the Rental Period.

Any additional fees or costs will be charged when returning the Vehicle (if they can be calculated at the time).

If you have incurred extra costs, such as fines and or Damage to the identified Vehicle, without your presence, Ilha Verde will charge you, along with the respective administrative costs (for managing the fines and damage management processes) more later when you become aware of them.

In this case, you will have 15 working days, from the date of sending the billing notification, to contest and, or justify not being responsible for the management costs, you can do so through email to customerservice@ilhaverde.com, or by letter to, Campo de San Francisco, 9, 9500-153 Ponta Delgada. If not mentioned in the challenge period you will be charged the amount of said administrative costs.

The invoice will be sent electronically to the email address you provided for this purpose. If you do not want to receive the invoice electronically, you can choose to receive it on paper.

If the payment date indicated on the invoice to win expressly agree that:

- This implies the immediate and full maturity of all unpaid invoices and the termination of the Rental Agreement and Ilha Verde will have the right to immediately demand the return of the Car and will have to pay default interest at the legal rate.

In the event that the Rental Agreement is signed under a Commercial Agreement, the respective company will be responsible for paying the invoice.

16) PROCEDURES FOR CANCELING OR CHANGING THE RESERVATION

a) Changes

You can change your reservation, free of charge, as long as you inform Ilha Verde of such changes, at least 48 hours, before the rental is scheduled to start.

Please note that if you change your reservation, new rental prices may apply and you should always use the same communication channel previously used when you made the reservation for the vehicle. Alternatively, you can call our Call Center, number: + 351 296 304 891.

b) Cancellation and no show

- Cancellation - You can cancel your reservation free of charge, with notice to Ilha Verde, 48 hours in advance, regarding the collection time.
- Late cancellation - If you cancel your reservation with less than 48 hours' notice to Ilha Verde, a fee of up to € 59 may apply. The amount of this fee cannot exceed the rental price, if it is lower. In case of pre-paid reservation, the amount will be refunded, being deducted the "Late Cancellation" fee. In case of unpaid booking, the fee will be deducted from the indicated payment method. In case of unpaid reservation, and in the absence of provision of means of payment, you will continue to be responsible for paying the "Late Cancellation" fee.

- No Show (“No Show”) - If you have not canceled the reservation and do not show up at the agency to collect the vehicle at the scheduled time, a “No Show” fee of up to € 59 may apply. If the rental price is less than the amount of the “No Show” fee, the fee will be equal to the rental price. In case of pre-paid reservation, the amount will be refunded, less the “No Show” fee. In case of unpaid booking, the fee will be deducted from the payment method you have indicated. In case of unpaid booking, in the absence of means of payment, you will remain responsible for paying the “No Show” fee, unless you can demonstrate verification of a “Force Majeure” case, as defined below, or you will pay the full rental price, if the value is lower.

For due effects, the cancellation of the reservation or the non-lifting of the Vehicle, due to causes of force majeure, such as acts of war and other civil hostilities and commotions, accidents, strikes, lock-outs, or other labor conflicts, embargoes or governmental decisions on restrictions on circulation, imports or exports or any other cause or circumstance that cannot be controlled (directly or indirectly).

17) PROCEDURES FOR EXTENDING THE RENTAL AGREEMENT

In case you want to extend the Rental Period provided for in the Rental Agreement, you must proceed as follows:

- Contact the Ilha Verde station to return the vehicle;
- Go to the nearest Ilha Verde station indicated to you;
- Carry out an inspection of the vehicle with the representative Ilha Verde;
- Sign an amendment to the Contract or a new Rental Contract, depending on what applies to it;
- In case you want to change the rental conditions, in addition to signing a new Contract, you must settle the previous rental and the associated costs.

If you do not follow the steps above and keep the Car, the provisions of clause 11 d) apply: “Delay in returning the Car”.

18) FUEL

The rules applicable to fueling and refueling depend on the type of rental you choose. Please check the applicable fuel rules for each rental you make.

All vehicles are delivered with a tank full of gasoline or diesel fuel. When returning the Vehicle, the following situations may occur:

1) Full to Full

- Ilha Verde delivers the vehicle with a tank full of fuel, gasoline or diesel, at the level mentioned in the Rental Agreement.
- You must return the vehicle with the same level of fuel and you will not pay for refueling or fuel.

- If you do not return the vehicle with the same fuel level indicated, at the time of delivery, you will be charged for the cost of the missing fuel, plus an amount corresponding to the cost of refueling (See the Supplement Tariff for service, Insurance and Complementary Protection, other Extras), along with the confirmation email and available on the website or at Ilha Verde stations.

2) Fuel Tank Purchase

- When collecting the vehicle, you have the possibility to pay the price of a full fuel tank. This cost will depend on the vehicle category.
- In this case, you can return the vehicle, regardless of the fuel level you currently have. Ilha Verde will not charge you any additional amount, but will not reimburse you for unused fuel.

3) EZFUEL

- For Rental Contracts of less than 100 km, unless the proof of supply is presented.

19) DEPOSIT / SECURITY BEFORE LIFTING THE VEHICLE

When you pick up the Vehicle, allow a credit and / or debit card authorization for a deposit. The deposit is intended to cover rental costs, additional costs and or other inherent costs.

If the prepayment is not made at the time of booking, the cost of the rental will also be blocked on your credit card. In this case, the blocked amount will correspond to the cost of the rental and the value of the deductible according to the insurance contracted. In any case, the final deposit amount is specified in the confirmation email sent to you at the time of booking and in the Rental Agreement. Please note that in case of prepayment, if you make a purchase over the counter, the amount will be added to the deposit amount. If no additional rental costs are identified, the deposit will be refunded, within the period agreed between the renter and the bank.

The deposit must be made by the renter or by an additional driver, duly identified, in the Rental Agreement and must present the same credit / debit card indicated at the time of booking or another in the name of the renter or an additional driver.

20) PAYMENT WITH FOREIGN CREDIT CARD

If you are a foreign renter with a Visa or MasterCard credit card (in a currency other than the Euro), you can benefit from the exchange rate for your card's currency when you pay the rental. In this case, Ilha Verde will ensure the currency conversion, using an exchange rate based on the index mentioned in the purchase receipt.

If, for any technical reason, Ilha Verde is unable to provide this service, or if a VISA or MasterCard cardholder chooses to pay in Euros, the conversion to the card's currency will be made in accordance with the conditions of your bank.

21) ISLAND GREEN POLICY RENT A CAR TO PROTECT MY PERSONAL DATA

Ilha Verde may use any personal information it has provided, including the data of any Authorized Driver, for the purpose of providing rental services, namely to verify identity, to proceed with the collection of values, to monitor fraud and to manage any situations before, during and after the Rental Period.

Ilha Verde may provide your personal data contained in the Rental Agreement and details of the fulfillment of obligations arising therefrom to third parties, such as law enforcement authorities, credit recovery entities (including lawyers) and any other relevant organization.

In case of non-compliance due to non-payment, Ilha Verde may also, if it consents, At the end of this "T & C's" communicate your personal information to ARAC - Association of Industrial Car Rental without Drivers, for the purposes of insertion in the respective defaulting customer file, which may be accessible to any of its members to help them decide whether to accept it or to any driver identified as a customer. Please note that the signing of the Rental Agreement is not dependent on your consent to use, in any way, in non-compliant customer databases and your communication to ARAC, of the personal data provided under this agreement. Our privacy policy is available at www.ilhaverde.com

Ilha Verde collects and processes data for the purpose of providing vehicle rental services and for marketing purposes such as promotions and for the purposes of the customer loyalty program. You will be informed of any personal information that must be collected by Ilha Verde at the station or online, by means of an asterisk *. Some of the recipients of the data collected may be located in countries where the legislation on personal data does not provide a level of protection equivalent to the standards of Portuguese law and the National Data Protection Commission (CNPD).

Please note that, under the law, you may have the right to access, rectify, oppose, limit and delete any data that concerns you. You can exercise this right by accessing customerservice@ilhaverde.com or by sending to Campo de São Francisco nº 9 9500-153 Ponta Delgada. Under the terms of the law and in order to prevent associated risks, Ilha Verde has the right to refuse to rent a car to people who do not offer guarantees of compliance with the contract. For this purpose, Ilha Verde also uses the data and information collected within the scope of the Rental Contract for the preparation of a Customer Observation List. The inclusion of a customer in such a List implies the unavailability of Ilha Verde for the conclusion of any reservation or rental within the scope of the respective account. The inclusion of an account on the Watch List may occur as a result of any of the following situations:

- Lack of timely payment for services contracted with Ilha Verde;
- Occurrence of a claim with the Vehicle, due to the driver's fault;
- Return of the Vehicle after the contracted term;
- Violation of any rules for the use of the Vehicle, contained in these Terms and Conditions;
- Verification of inappropriate conduct with employees and / or in Ilha Verde facilities.

Ilha Verde expressly informs you of the placement on the Watch List. You can only enter into new rental contracts with Ilha Verde when your account is removed from the Watch List, by resolving the underlying situation, according to the criteria internally defined by Ilha Verde.

The Observation List is prepared and maintained by Ilha Verde only for internal use of client management, and such data is not shared with external entities, without prior authorization.

By accepting the present "T & Cs", you acknowledge that you have given your explicit consent to the aforementioned privacy policy.

22) ELECTRONIC EQUIPMENT

To maintain and protect the Vehicle and to prevent and detect criminal practices, Ilha Verde may use electronic devices, geo-located, to monitor the status, functionality and operability of the Vehicle and / or to detect its movements. This information can be used during and after the Rental Period.

Under the terms of the Portuguese Data Protection Law, you will have the right to access, rectify and delete any data that concerns you. You can exercise this right by accessing customerservice@ilhaverde.com, or by sending to Campo de São Francisco nº 9 9500-153, Ponta Delgada. The vehicles can also be equipped with a NAV device (GPS), so it is obliged to ensure its correct operation and conservation, and the Green Island can debit the cost of the same in case of disappearance or damage.

23) LITIGATION CASE RELATED TO RENT

a) Applicable law

In the event of a dispute between the tenant and Ilha Verde regarding the rental, the applicable law will be Portuguese.

b) Customer services

Regardless of where you have signed the Rental Agreement, you can contact Customer Service at customerservice@ilhaverde.com, or at Campo de São Francisco nº 9, 9500-153 Ponta Delgada.

c) Notifications

All notifications to be made under the Rental Agreement must be sent to the addresses contained therein, recognized by both of them as being the agreed address for all legal purposes, being obliged to report any changes.

We check the handwritten signature affixed digitally or by any biometric, digital or electronic means, evidential strength identical to that of a written document, under the terms of the law, with the signature carried out in those terms the same validity as the handwritten signature.

d) Jurisdiction and Venue

Either party can submit the dispute resolution to the competent Courts, which may be those of his residence, without prejudice to being able to address the indicated alternative dispute

resolution entities: <https://www.livroreclamacoes.pt>, or Consumer Portal at <http://www.consumidor.pt/>, to which Ilha Verde is not linked, except in consumption conflicts up to the value of Euros 5,000.00. (LR)

e) Contract documents

The mandatory and binding documents between the Lessee and Ilha Verde are, in order of priority, the following:

- The Rental Agreement and respective specific clauses,
- These T & Cs and their attachments,
- The Ilha Verde Insurance and Products Guide,
- The Recommended Cost Tariff,
- The confirmation email you received when you booked the car.

24) THERE IS SOME CODE OF CONDUCT APPLICABLE TO THE CAR RENTAL INDUSTRY?

Leaseurope has published a code of conduct for the car rental industry. A copy can be found at the following email address: www.leaseurope.org.

☐ I understand that the Vehicle may be equipped with a geo-location device (GPS) that can be used in case of breach of contract or theft.

☐ I authorize that, in case of non-compliance, my personal data are communicated to ARAC (Association of Car Rental Industry without driver) for inclusion in non-compliant databases and later dissemination by associated companies.

☐ I do not authorize my data to be used for direct marketing purposes. (LR)

I read and agree with the T & Cs.

Date and signature

ANNEXES

ANNEX 1 - VEHICLE TRAVEL ASSISTANCE SERVICE

During the Rental Period, you benefit, at no extra cost, from a 24-hour assistance service associated with the use of the Vehicle.

Please note that in the event of damage caused by You and / or any driver or as a result of using the wrong fuel or the loss / damage caused to the Vehicle keys, as well as in the event of a puncture or tire damage, You must pay the following costs:

- Lost or broken keys: EUR 200 to 350;
- Wrong fuel, although without causing damage to the mechanics or engine: EUR 380 to 500, already including a trailer (plus the missing fuel);
- Puncture and / or damage that destroys only the tire: EUR 130 to 300 + administrative fee of EUR 30 per claim.

If you want to cover this type of occurrence, you can subscribe to the Assistance in Travel Plus service, the amount of which is specified in the Recommended Cost Tariff.

The vehicle's technical assistance service includes:

- Removal of the damaged vehicle;
- Shipping and payment of towing costs for a vehicle that has not been involved in an accident or has failed and cannot be repaired on site;
- Find a replacement vehicle within a 50 km radius, in case the Vehicle cannot be repaired on site (NB: the Rental Agreement remains in effect until the last rental day originally agreed);
- Transport of beneficiaries to the rental station where the replacement can be made;
- If no replacement vehicle is identified;
- Hotel room with breakfast for one night or transportation by taxi or train to the place of residence or destination or departure in Portugal for non-residents. This benefit is provided up to the amount of EUR 60 per beneficiary.

This vehicle technical assistance service excludes:

- Any incidents or damage caused by taking part in sporting events, rallies or any other type of competition;
- Commercial vehicles rented on an ISLAND and that went to another island.