

Precisa de fazer alguma alteração na sua reserva?

- Se tem voo agendado, indique-nos o número do voo com pelo menos 48h de antecedência;
- Se prevê que vai chegar mais tarde, avise a nossa equipa com pelo menos 6h de antecedência;
- Pode alterar os dados da reserva até 48h antes do levantamento. Sujeito a disponibilidade.

Documentos que precisa de apresentar

- Cartão de cidadão **OU** Passaporte para cidadãos fora da EU (formato físico);
- **Cartão crédito em nome do condutor principal com validade mínima de 3 meses;**
- Carta de condução:
 - Antiguidade mínima de 1 ano;
 - Deve ser apresentada em formato físico (digital não é aceite) e em língua portuguesa ou inglesa;
 - Em alternativa, deve apresentar carta de condução internacional acompanhada da original;
 - Verifique com antecedência que a sua carta é válida para conduzir em Portugal.

Métodos pagamento e caução

São aceites os seguintes métodos de pagamento:

Cartões de Crédito



VISA



MasterCard



Diners Club



JCB



UnionPay



American Express

*(Sujeito a uma taxa de 4% sobre o valor total a pagar)

Cartões de Débito aceites para pagamento, mas não para caução



VISA Electron



Maestro



Multibanco



Cartões Pré-pagos

Caução/Franquia

- No momento do levantamento da viatura, é obrigatória a apresentação de um cartão de crédito em nome do condutor principal, com validade mínima de 90 dias;
- **Não é aceite a apresentação de um cartão de crédito pertencente a terceiros, incluindo familiares.**

O que já está incluído no seu aluguer

- Seguro danos próprios (CDW) com franquia;
- Assistência em Viagem 24h;
- Serviço de shuttle do Aeroporto de Lisboa e Porto;
- Cancelamento gratuito até 48 horas.



Tudo o que precisa de saber sobre os nossos seguros e franquias

Coberturas base: Todas as viaturas da Waygo estão cobertas com seguro danos próprios (CDW) com franquia:

- CDW - Seguro danos próprios com Franquia
- TP - Proteção contra furto ou roubo do veículo com franquia
- PAI - Seguro acidentes pessoais de ocupantes
- TPL - Seguro de responsabilidade civil com limite de 50.000.000€
- Assistência em Viagem 24h

Coberturas adicionais: Pode contratar uma das seguintes opções:

GO Flex

- Redução de franquia para um valor de 400€ ou 600€ consoante a classe da viatura alugada;
- WWI- Proteção para quebra de vidros;
- Assistência em Viagem GO+.

GO Plus

- SCDW - Seguro danos próprios sem Franquia (caução mínima de 150€);
- WWI e pneus - Proteção para quebra de vidros e danos em pneus e jantes;
- Assistência em Viagem GO+.

Assistência em Viagem: Inclui Assistência em viagem em caso de avaria ou acidente, porém o cliente é responsável pelos custos de reboque em situações de negligência, tais como:

- Troca ou falta de combustível;
- Perda de chaves;
- Danos nos pneus.

Evite custos de reboque nas situações atrás mencionadas, contratando a assistência em viagem GO+.

Franquia/caução: No aluguer de uma viatura na Waygo o cliente fica responsável por danos ou roubo da viatura até ao limite da franquia de acordo com o contrato de aluguer. Será necessário efetuar uma pré-autorização no seu cartão de crédito, que servirá como caução durante o período do aluguer.

O que não está coberto por nenhum seguro

- Perda das chaves ou documentos da viatura;
- Danos nos acessórios contratados (cadeira de bebé, GPS, Wi-Fi, etc.);
- Danos resultantes de condução sob efeito de álcool, drogas ou outras substâncias ilegais, ou ocorridos fora de Portugal sem autorização da Waygo;
- Danos no interior, fechaduras, caixa de velocidades, embraiagem, tejadilho ou parte inferior do carro causados por mau uso;
- Troca de combustível e/ou falta de combustível;
- Bagagem e objetos pessoais (não estão cobertos em caso de perda, furto ou dano).

Se precisar de cancelar, veja como funciona

- Pode cancelar gratuitamente até 48h antes do início do aluguer. Se tiver efetuado pagamento antecipado, o valor será devolvido para o mesmo IBAN (descontado 3% de custos bancários);
- Cancelamentos com menos de 48h ou falta de comparência: devolvemos o valor pago, mas retemos uma taxa de 50€.

Questões práticas do seu aluguer

Política de combustível - Cheio-Cheio: A viatura é entregue com o depósito cheio e deve ser devolvida nas mesmas condições.

Circulação no estrangeiro: A circulação no estrangeiro é permitida apenas para Espanha, mediante autorização prévia da Waygo. É aplicado um valor diário de 12,5€/dia com um máximo de 75€ por aluguer. Deslocações não autorizadas implicam a cobrança de uma taxa de 100€ e a responsabilidade total por quaisquer danos.

Política de quilómetros: Ilimitados em território nacional até períodos de 30 dias, à exceção de viaturas dos grupos M2, M3 e M4.

Jovem condutor: Idade mínima para alugar a viatura é de 19 anos. Para condutores entre os 19 e os 24 anos é aplicada uma taxa de jovem condutor de 7€/dia, com um máximo de 70€ por aluguer.

Condutor adicional: A inclusão de um condutor adicional tem um valor diário de 4€ com um máximo de 40€ por aluguer.

Portagens: As viaturas da Waygo estão equipadas com um dispositivo de portagens eletrónicas, que permite maior comodidade ao utilizar autoestradas, pontes e vias com cobrança eletrónica, sem paragens nem complicações:

- É aplicada uma taxa de 1,99€/dia, com um máximo de 19,90€ por aluguer, e o serviço é ativado no momento do levantamento da viatura;
- No final do aluguer, serão apurados e cobrados os valores das portagens utilizadas;
- Nos termos do Decreto-Lei n.º 84-C/2022, de 9 de dezembro, a adesão ao serviço de portagens eletrónicas é automática.

Fora de horas: O levantamento ou devolução da viatura fora do horário de funcionamento está sujeita a disponibilidade e implica uma taxa adicional. Saiba mais sobre horários no segmento “Quando e como falar connosco”.

Apuramento de Danos: Para garantir total transparência, a Waygo utiliza uma régua de danos e uma tabela com valores fixos por peça danificada ou em falta. Desta forma, sabe antecipadamente como é calculado qualquer custo relacionado com danos.

Extensão de aluguer: Devem ser solicitadas com 24h de antecedência, através da linha de apoio (customerservice@waygo.pt | +351 212 841 171). Sujeitas a disponibilidade e condições.

Outras taxas aplicáveis:

- Custo de reboque em situações de negligência - 100€
- Extravio de documentos - 100€
- Extravio de dispositivo identificador de portagens - 92,25€
- Taxa de gestão/identificação multas - 20€
- Quilómetro extra (se aplicável) - 0,16€/km

Instruções e regras para o levantamento

Serviço de Shuttle: A Waygo disponibiliza um serviço de Shuttle gratuito do aeroporto de Lisboa e do Porto para as respetivas estações.

Instruções de levantamento: Consulte no voucher da sua reserva as instruções de levantamento no segmento “Detalhes da reserva”.

Período de tolerância:

- É concedida uma tolerância de 120 minutos após a hora prevista para o levantamento da viatura;
- Se a hora prevista for próxima do encerramento do balcão, a tolerância será de apenas 30 minutos após o fecho;
- No caso de levantamentos em período fora de horas, a tolerância também é de 30 minutos após a hora marcada;
- Após o período de tolerância, a reserva fica sujeita à disponibilidade da viatura e poderá não ser garantida.

Nota Importante

Atrasos no levantamento:

- Se prevê que vai chegar fora da hora marcada, por favor contacte a nossa linha de apoio (customerservice@waygo.pt | +351 212 841 171) com antecedência mínima de 6 horas;
- Para levantamentos fora de horas, a ausência de aviso e o não comparecimento à hora prevista poderá implicar o levantamento das viaturas, uma vez que nesses períodos a equipa está presente apenas para atender à reserva marcada.

Política de reembolsos:

- Depois de iniciado o contrato de aluguer não será devolvido qualquer montante (valor de aluguer e extras) mesmo que a viatura seja levantada depois da data prevista ou devolvida antes do prazo estipulado;
- A Waygo poderá recusar a entrega da viatura caso o cliente:
 - Não apresente todos os documentos necessários;
 - Se encontre sob efeito de álcool ou substâncias proibidas por lei. Se tal acontecer, não haverá lugar a qualquer reembolso ou compensação.

Não é permitido o aluguer de uma viatura para atividade de TVDE ou similares.

Quando e como falar connosco



Balcão Lisboa e Porto

- Dias úteis: 08h00–20h00 | Fim de semana: 08h00–18h00
- Fora de horas: sujeito a disponibilidade



Balcão Leiria – Pedreiras

- Dias úteis: 09h00–18h00 | Fins de semana/feriados: sob consulta
- Fora de horas: não disponível



Contactos

- Customer Service: customerservice@waygo.pt | +351 212 841 171
- Assistência 24h: 800 201 833 (estrangeiro: +351 210 049 291)

