carris metropolitana

CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DA CARRIS METROPOLITANA

FEVEREIRO 2022

ÍNDICE

INTRODUÇÃO **3**
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS **3**
1. OBJETO 3
2. ÂMBITO 3
3. DEFINIÇÕES 3
4. LEGISLAÇÃO 6
CAPÍTULO II - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO **7**
CAPÍTULO III - TÍTULOS DE TRANSPORTE **10**
1. INFORMAÇÕES GERAIS 10
2. TIPOS DE SUPORTES 11
3. TIPO DE TÍTULOS 12
4. VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE 13
5. CONDIÇÕES DE TROCA E DE DEVOLUÇÃO DO VALOR DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE 14
6. VALIDAÇÃO DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE 15
7. CONSERVAÇÃO DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE 15
8. REEMBOLSO DO TÍTULO DE TRANSPORTE 16
9. INDEMNIZAÇÕES 16
10. DOCUMENTO DO ATRASO OU SUPRESSÃO DE SERVIÇOS 17
11. PROLONGAMENTO DO PERCURSO 17
12. LUGARES E SUA MARCAÇÃO 17
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS **17**
1. DIREITOS DOS PASSAGEIROS 17
2. DEVERES DOS PASSAGEIROS 18
3. PROIBIÇÕES DOS PASSAGEIROS 18
4. EXIGÊNCIA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO 20
5. FISCALIZAÇÃO 20
CAPÍTULO V - OBRIGAÇÕES DO OPERADOR **20**
CAPÍTULO VI - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA **22**
CAPÍTULO VII - TRANSPORTE DE BAGAGENS, BICICLETAS E ANIMAIS DE COMPANHIA **23**
1. BAGAGENS 23
2. CARRINHOS DE BEBÉ 23
3. BICICLETAS 23
4. ANIMAIS DE COMPANHIA 24
CAPÍTULO VIII - PERDIDOS E ACHADOS **24**
CAPÍTULO IX – ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES **26**
CAPÍTULO X - LITÍGIOS **27**

CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DA CARRIS METROPOLITANA

INTRODUÇÃO

O presente documento contém as Condições Gerais do Transporte Rodoviário de Passageiros da Carris Metropolitana operada por Viação Alvorada, Lda., Rodoviária de Lisboa, S.A., T.S.T. - Transportes Sul do Tejo, S.A. e Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda., aprovadas pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., adiante designado por IMT, nos termos do nº4 do artigo 4º do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

1. OBJETO

O documento tem por objeto a definição das condições gerais de prestação e utilização do serviço público de transporte rodoviário de Passageiros na área metropolitana de Lisboa, sob a marca Carris Metropolitana, adiante designadas por Condições Gerais de Transporte, que regulam o Contrato de Transporte.

2. ÂMBITO

As Condições Gerais de Transporte aplicam-se a todos os serviços regulares prestados na área metropolitana de Lisboa, sob a marca Carris Metropolitana.

3. DEFINIÇÕES

Para efeitos das Condições Gerais de Transporte, e salvo se do contexto claramente resultar sentido diverso, as palavras e as expressões abaixo indicadas terão o significado que a seguir lhes é atribuído, quando indicadas com letra maiúscula:

- "**Agente de Fiscalização**": a pessoa ao serviço da TML ou do Operador, ajuramentada, nos termos da Lei, sendo equiparado para todos os efeitos a agente da ordem pública, podendo para além do levantamento de Autos de Notícia, reclamar a intervenção de autoridades de força pública e esta, nos termos da lei, deter em flagrante delito os infratores;
- "**AML**": a Área Metropolitana de Lisboa, ou qualquer entidade que a venha legalmente a substituir;
- "**AMT**": a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes ou qualquer entidade que a venha legalmente a substituir;
- "**Atraso**": a diferença entre a hora programada de partida do serviço regular, de acordo com o horário publicado, e a hora real da sua partida;

- "**Auto de Notícia**": documento emitido por um qualquer Agente de Fiscalização ajuramentado, e ao seu serviço, no exercício das suas funções, que contem as menções previstas na Lei, incluindo a identificação da infração e do respetivo infrator, em documento aprovado pelo IMT;
- "**Cancelamento de serviço**": a não realização de um serviço regular previamente programado;
- "**Carris Metropolitana**": marca sob a qual é prestado o serviço público de transporte rodoviário de Passageiros na área metropolitana de Lisboa operado pelos Operadores;
- "**Cartão navegante® ocasional**": cartão de utilização individual, dotado de tecnologia sem contacto e permite o carregamento de títulos de tarifário pré-pago.
- "**Cartão navegante® personalizado**": cartão pessoal e intransmissível, dotado de tecnologia sem contacto, que permite o carregamento de passes mensais ou deslizantes, e títulos de tarifário pré-pago e pós-pago;
- "**Contrato de Transporte**": contrato celebrado com o Operador, em que este se obriga a prestar ao Passageiro um ou vários serviços regulares de transporte, mediante a apresentação de Título de Transporte válido e devidamente validado;
- "**Espaço navegante® Carris Metropolitana**": o local onde se disponibilizam diversos serviços ao Passageiro, nomeadamente de comercialização e carregamento de Títulos, bem como a requisição, venda, personalização de Cartões navegante® e serviço pós-venda (trocas e devoluções de passes e Títulos, análise e resolução de falhas de funcionamento de cartões), onde se prestam diversas informações, nomeadamente sobre o serviço prestado pelo Operador, apoio aos perdidos e achados e registo de reclamações e sugestões;
- "**Lei**": a lei portuguesa, incluindo a lei constitucional, ordinária ou os regulamentos aplicáveis à atividade da Carris Metropolitana;
- "**NIF**": número de identificação fiscal;
- "**Operador**": qualquer uma das seguintes empresas prestadoras do serviço público de transporte rodoviário de Passageiros: Viação Alvorada, Lda., Rodoviária de Lisboa, S.A., T.S.T. - Transportes Sul do Tejo e Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, S.A., a operar sob a marca Carris Metropolitana, que celebraram contratos de serviço público de transporte rodoviário de Passageiros com a AML, entretanto cedidos à TML;
- "**Paragem**": qualquer ponto distinto de um terminal em que, de acordo com o percurso determinado, está prevista a paragem de um serviço regular para embarque e desembarque de Passageiros;
- "**Passageiro**": qualquer pessoa que seja utilizadora do serviço prestado pelo Operador no âmbito do Contrato de Transportes, utilizando-o de forma permanente ou pontual, para qualquer viagem;
- "**Passe**": Título com um período de validade temporal determinada, adquiridos antecipadamente para um número ilimitado de viagens;
- **Ponto navegante®**: Equipamento ou local onde é possível produzir e carregar o navegante® personalizado na hora, ou carregar um cartão navegante® ocasional.

- "**Passageiros com Mobilidade Reduzida (PMR)**" qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade devido a uma deficiência ou incapacidade, incluindo a idade, e necessitando de uma atenção especial e da adaptação do serviço de transporte disponível às suas necessidades específicas (DL nº9/2015):;

- "**Portal navegante® ou** www.navegante.**pt**": portal *online* que disponibiliza diversas informações aos Passageiros sobre o serviço de transporte, carregamento de Títulos de Transporte e pedidos de Cartão navegante® personalizado.

- "**Rede de Venda**": os locais onde são comercializados os Títulos de Transporte, designadamente os Espaços navegante® Carris Metropolitana, Ponto navegante®, a rede multibanco, junto do motorista (tarifa de bordo), o Portal navegante® e outros locais ou canais que venham a ser disponibilizados pela TML;

- "**Serviços Regulares**": aqueles que asseguram o transporte de Passageiros segundo itinerário, frequência, horário e tarifas predeterminados e em que podem ser tomados e largados Passageiros em paragens previamente estabelecidas;

- **"SIBS"**: Sociedade Interbancária de Serviços;

- **"Site do Operador"**: sítio na internet com o seguinte endereço eletrónico [.];

- "**Tarifa Reduzida**": a vantagem económica associada a um Título de Transporte;

- "**Terminal**": Local ou infraestrutura destinada ao embarque e desembarque de Passageiros que é simultaneamente o ponto de origem / destino de uma carreira;

- "**Título" ou "Título de Transporte**": o documento emitido pelo Operador, pela TML, ou por outrem, em papel ou em suporte sem contacto, que confirma o Contrato de Transporte;

- **"Título Caducado":** Título de Transporte com data de validade expirada;

- "**TML**": a empresa municipal de âmbito metropolitano TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T. S.A., criada pelo Decreto-Lei n.º 121/2019, de 22 agosto, responsável pela gestão da mobilidade e dos transportes na área metropolitana e, entre outros, representante do contraente público nos contratos de serviço público de transporte rodoviário de Passageiros e a quem se encontra atribuída a titularidade da receita das vendas de Títulos de Transporte nesses contratos.

- "**Trabalhador**": todos os funcionários ou prestadores de serviços do Operador, que se encontram devidamente identificados;

- "**Transporte**": o serviço público de transporte rodoviário de Passageiros realizado pelos Operadores sob a marca da Carris Metropolitana;

- "**Validação**": a passagem, leitura e aceitação do Título de Transporte no validador (registo) instalado a bordo do veículo, tornando o Título de Transporte válido para a viagem pretendida, mediante o descarregamento/validação da respetiva viagem;

- "**Viagem**": a deslocação de um Passageiro documentada por Título de Transporte ou outro meio, desde o momento em que embarca num veículo até ao momento em que desembarca.

4. LEGISLAÇÃO

A legislação aplicável, mais relevante, é a seguinte:

- **Decreto-Lei n.º 9/2015**, de 15 de janeiro, que estabelece as condições de transporte rodoviário de Passageiros e bagagens em serviços regulares, bem como o regime sancionatório pelo incumprimento das normas do Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, com as alterações introduzidas pela Declaração de Retificação n.º 3-A/2015, de 16 de janeiro;
- **Lei n.º 52/2015**, de 9 de junho, que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, alterada pelo Decreto-lei n.º 86-D/2016, de 30 de dezembro e pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março e Lei n.º 71/2018 de 31 de dezembro;
- **Lei n.º 28/2006**, de 4 de julho, com as alterações introduzidas pelos Decreto-Lei n.º 14/2009, de 14 de janeiro, Decreto-Lei n.º 114/2011, de 30 de novembro, Lei n.º 83-C/2013, de 31 de dezembro, e Decreto-Lei n.º 117/2017, de 12 de setembro, que aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes coletivos de Passageiros;
- **Decreto-Lei n.º 3/2001**, de 10 de janeiro, que aprova o regime jurídico de acesso à atividade dos transportes rodoviários de Passageiros por meio de veículos com mais de nove lugares e de organização do mercado de transportes não regulares;
- **Regulamento n.º 278-A/2019**, de 19 de março, alterado pelo Regulamento n.º 717/2019, de 31 de julho de2019, Regulamento n.º 131/2020, de 20 de dezembro de 2019 e Regulamento n.º 320/2020, de 17 de fevereiro de 2020, que procede à implementação na área metropolitana de Lisboa, a partir de 1 de abril de 2020, do novo sistema tarifário metropolitano, com a criação dos Passes navegante® metropolitano e municipal;
- **Portaria n.º 298/2018**, de 19 de novembro e alterações subsequentes, que estabelece regras gerais relativas à criação e disponibilização de Títulos de Transporte aplicáveis aos serviços de transporte público coletivo de Passageiros, no âmbito da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, bem como à fixação das respetivas tarifas;
- **Regulamento n.º 430/2019**, de 16 de maio, alterado pelo Regulamento n.º 273/2021, de 23 de março, que aprova regras gerais tarifárias e procedimentos de recolha e transmissão de informação à AMT. Este regulamento surge em complemento das regras estabelecidas pela Portaria n.º 298/2018.
- **Decreto-Lei n.º 74/2007**, de 27 de março, que consagra o direito de acesso às pessoas com deficiência, acompanhadas de cães de assistência, a locais, transporte e estabelecimentos de acesso público;
- **Portaria n.º 968/2009**, de 26 de agosto, que estabelece as regras a que obedecem as deslocações de diversos animais de companhia em transportes públicos;
- **Decreto-Lei n.º 276/2001**, de 17 de outubro, com as alterações subsequentes, sendo a mais recente o Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que estabelece as normas legais tendentes a pôr em aplicação em Portugal a Convenção Europeia para a Proteção dos Animais de Companhia e um regime especial para a detenção de animais potencialmente perigosos;

- **Decreto-Lei n.º 58/2004**, de 19 de março, que aprova o Regulamento sobre Disposições Especiais Aplicáveis aos Automóveis Pesados de Passageiros, inclui disposições destinadas a permitir o acesso mais fácil dos Passageiros com mobilidade reduzida, nomeadamente as pessoas com deficiência, aos veículos utilizados para o transporte de Passageiros com mais de oito lugares sentados;
- **Decreto-Lei n.º 163/2006**, de 8 de agosto, com as alterações subsequentes, sendo a mais recente o Decreto-Lei n.º 95/2019, de 18 de julho, que aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, incluindo centrais de camionagem, paragens dos transportes coletivos na via pública e áreas de serviço;
- **Lei nº. 37/2007**, de 14 de agosto, que aprova normas para a proteção dos cidadãos da exposição involuntária ao fumo do tabaco e medidas de redução da procura relacionadas com a dependência e a cessação do seu consumo;
- **Lei n.º 61/2013**, de 23 de agosto, que estabelece o regime aplicável aos grafitos, afixações, picotagem e outras formas de alteração, ainda que temporária, das caraterísticas originais de superfícies exteriores de edifícios, pavimentos, passeios, muros e outras infraestruturas;
- **Decreto-Lei n.º 156/2005**, de 15 de setembro, com as alterações subsequentes, sendo a mais recente o Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público.
- **Portaria n.º 201-A/2017**, de 30 de junho, que define, a par do modelo de livro de reclamações físico, fixado pela Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro, alterada pelas Portarias n.º 70/2008, de 23 de janeiro e n.º 896/2008, de 18 de agosto, o formato eletrónico do livro de reclamações, a sua edição, preço, fornecimento e distribuição aos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, com as alterações subsequentes;
- **Lei n.º 144/2015**, de 8 de setembro, com as alterações subsequentes, sendo a mais recente o Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios (RAL) de consumo e estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- **Regulamento (EU) 2016/679, RGPD**; do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, retificado a 4 de maio de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados). A **Lei n.º 58/2019**, de 08 de agosto, assegura a execução, na ordem jurídica nacional, deste Regulamento.

CAPÍTULO II - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço público de transporte rodoviário de Passageiros sob a marca Carris Metropolitana desenvolve-se nos 18 concelhos da Área Metropolitana de Lisboa: Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.

Contempla serviços intermunicipais nos 18 concelhos e serviços municipais em 15 dos 18 concelhos (todos, exceto Barreiro, Cascais e Lisboa).

O sistema de informação ao público contempla versões impressas, eletrónicas/digitais, e verbais sobre horários, Títulos de Transporte disponíveis, mapas de rede, produtos comerciais, condições de venda de Títulos e respetivos suportes, etc., conforme a tabela seguinte:

CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES AOS PASSAGEIROS/PÚBLICO				
TIPOLOGIA		LOCAL	SUPORTE	CONTEÚDO
Impressa	Estática	Paragens	Cartazes e Sinalética	Espinha das linhas, quadro de horários, tarifários, sinalética e/ou outra informação considerada pertinente.
		Veículos	Cartazes	Condições de utilização do serviço, preços de venda a bordo, contacto do apoio ao Passageiro, localização do livro de reclamações, declaração de direito e deveres dos Passageiros, ou outra informação que se prove necessária a uma boa operação ou por imperativo legal, assim como a informação institucional obrigatória.
			Sinalética	Proibição de fumar, aviso de sistema de videovigilância, localização de comandos e saídas de emergência, localização de lugares reservados, ou outra sinalética que se prove necessária a uma boa operação ou por imperativo legal.
		Terminais e Espaços navegante® Carris Metropolitana	Cartazes	Informações gerais sobre os serviços oferecidos (como mapas das redes, espinhas das linhas, horários, tarifários, contactos telefónicos de todos os Espaços navegante® Carris Metropolitana) ou outro tipo de informação, como campanhas institucionais e publicitárias.
	Portátil	Terminais e Espaços navegante® Carris Metropolitana	Folhetos	Informações gerais sobre os serviços oferecidos (como mapas das redes, espinhas das linhas, horários, tarifários, contactos telefónicos de todos os Espaços navegante® Carris Metropolitana) ou outro tipo de informação, como campanhas institucionais e publicitárias.

CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES AOS PASSAGEIROS/PÚBLICO				
TIPOLOGIA		LOCAL	SUPORTE	CONTEÚDO
Eletrónica / Digital	Estática	Veículos	Monitor de bordo	Informação sobre próxima paragem, pontos de correspondência, espinha da linha, informações gerais, ocorrências especiais relacionadas com os serviços e conteúdos publicitários ou institucionais.
			Painéis eletrónicos	Exterior frontal: número da linha e destino. Exterior traseiro: número da linha. Exterior lateral direito: número da linha e destino quando possível.
		Portal navegante®, Site do Operador, Apps, redes sociais e Espaços navegante® Carris Metropolitana	Ecrãs	Mapas da rede, espinhas das linhas, quadros de horários, tarifários, contactos telefónicos e por e-mail, localização de todos os Espaços navegante® Carris Metropolitana, planeadores de percursos e/ou outras informações consideradas pertinentes.
	Dinâmica	Paragens	PIP's[1]	Informação em tempo real sobre o tempo de espera de cada linha.
		Veículos	Ecrãs	Espinha da linha com a indicação da próxima paragem e conexões disponíveis.
		Portal navegante®, Apps e redes sociais	Ecrãs	Tempos de espera nas paragens.
Verbal	Estática	Espaços navegante® Carris Metropolitana	Colaboradores	Esclarecimento de dúvidas, obtenção de informações relacionadas com deslocações e serviços prestados, resolução de situações relacionadas com aqueles serviços.
	Dinâmica	Veículos	Equipamentos de som	Avisos sonoros em tempo real no interior dos veículos sobre a designação da próxima paragem e no exterior dos veículos sobre o número e destino da linha, no momento em que param nas paragens.

[1] Painéis de informação ao público em tempo real

Em situações pontuais de suspensão do serviço, de acentuada degradação das condições de circulação ou de impedimentos decorrentes de outras situações imprevistas, os serviços da Carris Metropolitana poderão sofrer alterações de percurso e horários. As situações antecipadamente conhecidas são publicitadas, sempre que possível, pelos meios disponíveis.

As atuais Condições Gerais de Transporte dos serviços da Carris Metropolitana refletem a operacionalização da legislação vigente. Sempre que a TML entender poderá, pontualmente ou em função de campanhas sazonais, praticar condições particulares, mais favoráveis aos Passageiros, que estarão previamente publicitadas em www.navegante.pt e noutros canais determinados para o efeito.

O Contrato de Transporte com os Operadores sob a marca da Carris Metropolitana regula-se pela legislação que a todo o tempo estiver em vigor, pelas atuais Condições Gerais de Transporte, pelas condições particulares vigentes, se aplicáveis, e pelas tabelas de preços em vigor.

CAPÍTULO III - TÍTULOS DE TRANSPORTE

1. INFORMAÇÕES GERAIS

Os Títulos de Transporte podem ser desmaterializados ou materializarem-se num Título escrito ou assumirem qualquer outra forma que a TML reconheça como válida.

Para além dos Títulos de Transporte obrigatórios previstos na Lei, a TML pode, nos termos da legislação em vigor, solicitar autorização para a criação ou extinção de Títulos de Transporte, requerendo uma análise prévia por parte da autoridade de transportes competente que evidencie as alternativas de opção tarifária dos Passageiros, sendo que não deverão implicar a imposição de um aumento tarifário superior ao que tenha sido fixado num determinado ano, salvo situações devidamente fundamentadas.

A alteração tarifária dos serviços de transporte obriga a TML à divulgação ao público com 5 dias de antecedência face à sua entrada em vigor.

A TML pode comercializar Títulos de Transporte com outras características, preços e lançar campanhas promocionais, em datas e condições previamente divulgadas.

Os Operadores sob a marca da Carris Metropolitana obrigam-se a prestar ao Passageiro o serviço de transporte contratualmente definido pelo Título de Transporte, nos termos previstos para a sua utilização.

A utilização do transporte rodoviário prestado pelos Operadores apenas pode ser feita por quem detém um Título de Transporte válido, que poderá ser adquirido a bordo ou validado no momento da entrada no veículo nos validadores existentes para o efeito.

A aquisição de Títulos de Transporte está disponível na Rede de Vendas, que incluem os Espaços navegante® Carris Metropolitana, o multibanco, junto do motorista (bilhete de bordo), o Portal navegante® e outros locais ou canais que venham a ser disponibilizados pela TML. No âmbito da intermodalidade, o Operador e a TML emitem ainda Títulos válidos noutros Operadores de serviço público de transporte regular da área metropolitana de Lisboa.

Os Passageiros deverão ter o cuidado de previamente confirmar os horários dos serviços que pretendem utilizar, considerando a época do ano em vigor, tipo de dia da semana e período horário.

Até ao final do mês em que perfazem os 4 (quatro) anos, as crianças viajam gratuitamente, desde que não ocupem lugar sentado, não necessitando de Título de Transporte. A comprovação da idade é feita, sempre que solicitado no ato de fiscalização, mediante a apresentação de documento oficial de identificação que inclua a data de nascimento. Caso pretendam ocupar lugar sentado, devem dispor de Título de Transporte válido e validado. O transporte nestas condições está de acordo com o disposto no artigo 10º do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.

As crianças de idade entre os 4 (quatro) e os 12 (doze) anos (até ao final do mês em que completa 13 anos), têm direito a um Título de Transporte gratuito, o navegante® 12, que está sujeito às regras de utilização e validação tal como os restantes Títulos navegante®.

A TML e os Operadores, a operar sob a marca Carris Metropolitana, não se responsabilizam pela utilização dos seus serviços, por menores não acompanhados por adultos.

Os Títulos de Transporte são válidos para as datas, percursos, destinos ou outro limite geográfico, município ou área metropolitana de Lisboa, indicados nos mesmos. Quando estes elementos não sejam passíveis de identificação no próprio Título de Transporte, a informação estará disponível nos Espaços navegante® Carris Metropolitana e no Portal navegante®.

2. TIPOS DE SUPORTES

2.1. SUPORTES FÍSICOS

É admitida a utilização de outros suportes físicos, para além dos seguidamente indicados, desde que previamente autorizados pela TML.

2.1.1. Cartão navegante® personalizado

Cartão pessoal e intransmissível, dotado de tecnologia sem contacto, que permite o carregamento de passes mensais ou deslizantes, e títulos de tarifário pré-pago e pós-pago.

2.1.2. Cartão navegante® escola

Cartão com características idênticas ao cartão navegante® personalizado, mas com uma personalização gráfica distinta, destinado a estudantes do ensino obrigatório.

2.1.3. Cartão navegante® ocasional

Cartão de utilização individual, dotado de tecnologia sem contacto e permite o carregamento de títulos de tarifário pré-pago.

2.1.4. Outros Suportes Impressos

São utilizados suportes impressos na venda a bordo (bilhete de bordo), ficando esta restrita a Títulos com validade exclusiva para a viagem correspondente à circulação em que são adquiridos. Estes Títulos são impressos a bordo em papel.

2.2. APLICAÇÕES MÓVEIS

A disponibilização de Títulos através de aplicações móveis está sujeita às mesmas condições comerciais que os Títulos com suporte físico, Do mesmo modo, estes Títulos deverão ser pessoais e intransmissíveis.

O suporte técnico das aplicações móveis que integrem títulos de transporte deve ser prestado pelas

entidades que os disponibilizam.

3. TIPO DE TÍTULOS

3.1. TÍTULOS OCASIONAIS

3.1.1. Bilhete de bordo

Título ocasional adquirido a bordo do veículo ao motorista, que permite a utilização imediata de uma viagem.

3.1.2. Títulos Pré-pagos

Títulos de utilização ocasional adquiridos antecipadamente em qualquer ponto da Rede de Venda, para validação a bordo do veículo, de acordo com o trajeto e tarifário praticado.

3.1.3. Títulos Pós-Pagos

Suporte de pagamento associado a cartão bancário, que permite o pagamento de viagens após a sua realização, sendo o débito em conta diferido da validação e após a sua efetivação.

3.1.4. Outros Títulos ocasionais

A TML poderá manter válidos ou criar novos Títulos ocasionais nos termos da legislação em vigor.

3.2. PASSES

Passes são Títulos com um período de validade temporal determinada, adquiridos antecipadamente para um número ilimitado de viagens, dentro da sua validade temporal. Podem ser carregados em cartão navegante® personalizado ou noutro suporte a determinar.

3.2.1. Passe navegante® metropolitano

Válido em todas as carreiras da Carris Metropolitana e nos restantes Operadores de serviço público de transporte regular, nos 18 municípios da área metropolitana.

3.2.2. Passe navegante® municipal

Válido em todas as carreiras da Carris Metropolitana e nos restantes Operadores de serviço público de transporte regular, apenas dentro dos limites do município da área metropolitana de Lisboa para o qual foi adquirido.

3.2.3. Passe navegante® 12

Passe disponibilizado gratuitamente a crianças com idade compreendida entre os 4 e os 12 anos (até ao final do mês em que completam os 13 anos). Possui uma abrangência igual ao navegante® metropolitano.

3.2.4. Passe navegante® +65 anos

Passe destinado a indivíduos com idade igual ou superior a 65 anos, ou reformados e pensionistas menores de 65 anos com rendimento do agregado familiar inferior ao salário mínimo nacional. Este passe tem o custo de 50% do título mensal de abrangência metropolitana e abrangência idêntica.

3.2.5. Passe navegante® Família

Passe destinado a agregados familiares com pelo menos 3 indivíduos, com o mesmo domicílio fiscal,

localizado num dos 18 municípios da área metropolitana de Lisboa, que tenham relação familiar direta de ascendência ou descendência entre si. O preço deste Título corresponde a 2 vezes o Título mensal de abrangência metropolitana ou municipal, independentemente do número de elementos do agregado familiar.

3.2.6. Outros passes ou complementos de passes

A TML poderá manter válidos ou criar novos Títulos de utilização frequente e/ou complementos dos mesmos nos termos da legislação em vigor.

3.3. MODALIDADES

3.3.1. Descontos aplicáveis aos Títulos de utilização frequente

Conferem os mesmos direitos do respetivo Título base e são adquiridos a preço reduzido, de acordo com o preenchimento de determinados requisitos. A informação sobre os descontos disponíveis, condições de acesso e documentação necessária para comprovar a elegibilidade de acesso a cada uma destas modalidades pode ser consultada nos canais de apoio ao Passageiro.

Descontos em vigor:

a) 4_18 – desconto destinado a crianças e estudantes, dos 4 aos 18 anos, inclusive, que frequentem o ensino obrigatório e não beneficiem de transporte escolar assegurado pela autarquia. O desconto a atribuir é de 25% ou 60% (para os beneficiários do escalão A da Ação Social Escolar) aplicado sobre o Título mensal pretendido;

b) Sub23 – desconto destinado a alunos do ensino superior, com idade inferior a 23 anos, inclusive (24 para os estudantes de Arquitetura e Medicina). O desconto a atribuir é de 25% ou 60% (para os beneficiários do escalão A da Ação Social no Ensino Superior) aplicado sobre o Título mensal pretendido;

c) Social+ – desconto destinado a agregados familiares com rendimentos reduzidos, devidamente comprovados. O desconto Social +A corresponde a um desconto de 50% sobre o valor do Título mensal pretendido, o desconto Social +B corresponde a um desconto de 25% sobre o valor do Título mensal pretendido;

d) Antigo(a) Combatente ou Viúva(o) de Antigo Combatente – desconto destinado a Antigos Combatentes ou Viúvas(os) de Antigos Combatentes, titulares de Cartão de Antigo Combatente ou de Viúva(o) de Antigo Combatente, com residência fiscal num dos 18 municípios da área metropolitana de Lisboa. Para indivíduos com idade superior a 65 anos o desconto é de 100% sobre o valor do Título de abrangência metropolitana, para indivíduos menores de 65 anos o desconto a atribuir é de 100% sobre o Título de abrangência municipal (do município de residência fiscal do titular). Os menores de 65 anos podem, às suas custas, suportar a diferença de valor entre o Título de abrangência municipal e o Título de abrangência metropolitana.

4. VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

É de responsabilidade do Passageiro conferir os dados do Título de Transporte no ato da compra. O Passageiro deve ainda confirmar que a fatura recebida, ou documento equivalente, bem como o NIF

constante na mesma, é referente ao Título/cartão suporte adquirido.

A fatura ou documento equivalente não substituem os Títulos de Transporte, para todos os efeitos.

Qualquer outro documento comprovativo da sua aquisição não é substituto de Título de Transporte, nem permite a emissão de segunda via.

Em caso de deterioração ou avaria do suporte do Título, a fatura ou documento equivalente devem ser utilizados, em conjunto com o Título de Transporte, como comprovativo da aquisição e validade do Título, de forma a permitir a leitura dos dados necessários à fiscalização dos Títulos de Transporte.

No caso dos Títulos de Transporte materializados, a tarifa de bordo é um documento ao portador, comprovativo do pagamento e Título de Transporte, pelo que não serve de fatura. Contudo se o Passageiro assim o desejar pode pedir fatura com o seu NIF no Portal navegante® ou, durante o horário de funcionamento, nos Espaços navegante® Carris Metropolitana. As reclamações sobre o Título emitido, preço ou trocos que resultem da venda personalizada, devem ser feitas no ato da compra.

O pagamento do Título é feito em moeda corrente ou outro meio de pagamento aceite pelo Operador, pela TML ou por agente da Rede de Venda.

Os Títulos de Transporte são vendidos nos veículos afetos ao serviço público da Carris Metropolitana, Espaços navegante® Carris Metropolitana e na restante Rede de Venda.

A localização e horário de funcionamento dos Espaço navegante® Carris Metropolitana encontram-se afixados no exterior dos mesmos, em sítio visível, e no Portal navegante®.

Nos Espaços navegante® Carris Metropolitana realizam-se as seguintes operações:

- Venda / carregamento de Títulos mensais;
- Venda / carregamento de Títulos de venda antecipada (pré-comprados);
- Pedido e emissão do cartão navegante® personalizado;
- Atualização de dados de Passageiros;
- Requisição, venda, recuperação e anulação de Suportes Eletrónicos;
- Serviço pós-venda dos Títulos de Transporte e respetivos cartões de suporte;
- Distribuição de horários;
- Informações sobre o serviço prestado.

Os Passageiros com mobilidade reduzida, doentes, grávidas ou acompanhados de crianças de colo terão direito a atendimento prioritário, de acordo com a legislação em vigor.

5. CONDIÇÕES DE TROCA E DE DEVOLUÇÃO DO VALOR DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

Antes do início da validade do passe, são aceites anulações/devoluções e trocas nos seguintes termos:

- As trocas podem ser feitas por outro qualquer Título, da mesma modalidade ou não, e por valor igual, inferior ou superior, mediante a entrega do original da fatura do respetivo carregamento;
- Nos passes, cuja validade ainda não tenha iniciado, poderá ser efetuada a devolução do valor

do Título de Transporte;

- Não são aceites trocas de Passes navegante® metropolitano.

Após o início da validade do passe, depois do dia 1 do mês (inclusive), só serão aceites trocas nos seguintes termos:

- Os passes, cuja validade já tenha sido iniciada, poderão efetuar a sua troca por outro passe da mesma modalidade que tenha preço igual ou superior, mediante a entrega do original da fatura do respetivo carregamento;
- As trocas poderão ser efetuadas até ao dia 25 do mês de utilização.

Não se efetuam devoluções de qualquer Título de Transporte após o início da sua validade.

A TML poderá alterar as condições de troca e de devolução do valor dos Títulos de Transporte, no âmbito das suas competências e em cumprimento da legislação aplicável.

6. VALIDAÇÃO DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

Qualquer Título de Transporte só é válido para utilização do serviço após validação. A validação realiza-se através da aproximação do cartão sem contacto ao validador instalados a bordo dos veículos, que emite um aviso sonoro/luminoso verde, após o qual poderá ocupar o lugar na viatura.

Qualquer que seja o cartão sem contacto não deverá ser validado junto a outros cartões eletrónicos.

7. CONSERVAÇÃO DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

O Passageiro deve manter o Título de Transporte válido e deverá apresentá-lo sempre que solicitado quer pelo motorista, quer pelo agente de fiscalização do Operador ou da TML.

O Passageiro deve manter o Bilhete de bordo em boas condições de utilização e conservá-lo durante toda a viagem.

A falta de Título de Transporte ou a exibição de Título de Transporte inválido, designadamente Títulos Caducados, em estado de conservação que não permita a verificação da identificação do portador e/ou da validade, Título de Transporte sem validação, ou a recusa da sua exibição, implica a cessação imediata do Contrato de Transporte, considerando-se o Passageiro sem Título e constituindo infração punível por lei.

O prazo de garantia do Cartão navegante® personalizado é contado a partir da data de emissão. A sua substituição é gratuita, caso deixe de funcionar por motivo de avaria não imputável ao Passageiro, de acordo com as condições gerais de emissão e utilização do Cartão navegante®.

Considera-se avaria não imputável ao Passageiro sempre que o cartão avariado não apresente qualquer dano visível, nomeadamente fissuras, cortes, chip descolado total ou parcialmente, dobragens ou outros sinais de mau uso ou uso indevido.

Os Títulos de Transporte que o cartão avariado contenha serão transferidos para um novo suporte, desde que seja possível a confirmação da venda no sistema, ou em alternativa a apresentação do talão comprovativo de venda, procedendo-se à retenção do respetivo cartão.

Fora destas situações, ou findo o prazo de garantia, a substituição do cartão será suportada pelo Passageiro.

8. REEMBOLSO DO TÍTULO DE TRANSPORTE

Os reembolsos, quando devidos, são pagos ao Passageiro que suportou o custo de viagem.

O reembolso não se aplica quando o Passageiro seja titular de passe.

8.1. REEMBOLSO POR MOTIVO ALHEIO AO OPERADOR

Se o Passageiro não utilizar o Título de Transporte por motivo alheio ao Operador, não há lugar a qualquer reembolso.

8.2. REEMBOLSO POR MOTIVO IMPUTÁVEL À TML OU AO OPERADOR

Os Passageiros têm direito a receber a quantia despendida na aquisição do Título de Transporte pago, se se verificar um atraso à partida superior a 90 minutos.

O reembolso ou pagamento de quaisquer quantias, nos termos atrás mencionados, impedem a utilização do Título de Transporte que o tenha suportado.

O pedido de reembolso deve ser solicitado no prazo máximo de 15 dias após a data do atraso. Quando devido, o reembolso é efetuado no prazo máximo de 30 dias após a data de apresentação do pedido.

9. INDEMNIZAÇÕES

9.1. DIREITO A INDEMNIZAÇÃO

O Passageiro tem direito a uma indemnização correspondente a 50% do preço do bilhete efetivamente pago, quando se verifique atraso imputável à TML superior a 90 minutos. Para tal é necessário que tenha Título válido e desde que não tenha exercido o direito ao reembolso.

Não há lugar ao pagamento de qualquer indemnização quando:

- O Passageiro tenha sido informado do atraso antes de adquirir o Título de Transporte, ou tenha iniciado a viagem com conhecimento desse atraso;
- O valor a pagar, nos termos das regras anteriores, seja igual ou inferior a € 4,00 (quatro euros);
- O Passageiro seja titular de passe;
- O Passageiro seja transportado gratuitamente;
- O Passageiro não prove possuir Título de Transporte válido no momento do atraso.

Consideram-se não imputáveis à TML ou ao Operador, logo, não indemnizáveis, os atrasos ou supressões devidas às seguintes situações:

- Catástrofes naturais (tempestades, avalanches, inundações, deslizamentos de terras, entre outros);
- Greves;
- Alteração do itinerário, por motivos de obras, anunciado atempadamente ou decorrente das

orientações dadas pelas Autoridades de Segurança Rodoviária, em situações imprevistas e, como tal, não anunciadas;

- Incêndios que condicionem a circulação;
- Ataques terroristas;
- Sabotagem no material circulante ou instalações;
- Manifestações ou problemas de ordem pública;
- Interrupção do serviço por ordem judicial ou do governo;
- Interrupção do serviço por ocupação de via por pessoas, animais, veículos ou outras situações anómalas.

10. DOCUMENTO DO ATRASO OU SUPRESSÃO DE SERVIÇOS

Nos atrasos superiores a uma hora, em relação ao tempo de viagem previsto, no horário, ou no caso de supressão de serviço que impeça a conclusão da viagem, o Operador deve fornecer ao Passageiro, sempre que este o solicite, um documento que ateste a ocorrência e a duração do atraso, segundo modelo comunicado ao IMT, mediante a apresentação do Título de Transporte válido naquela viagem.

Os documentos poderão ser igualmente solicitados nos Espaços navegante® Carris Metropolitana.

11. PROLONGAMENTO DO PERCURSO

Os Passageiros que pretendam viajar para além do limite da validade do seu Título de Transporte, deverão adquirir um novo Título de Transporte complementar para o percurso em falta (bilhete de bordo ou Título de Transporte de venda antecipada).

12. LUGARES E SUA MARCAÇÃO

O Título de Transporte confere ao Passageiro o direito a um lugar sentado, desde que disponível, dado que os serviços operados pelos Operadores utilizam veículos com lotação constituída por lugares sentados e em pé.

Não existem lugares marcados. Apenas existem lugares reservados a Passageiros de mobilidade reduzida, a grávidas, a idosos e a pessoas acompanhadas de crianças de colo.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS

1. DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Os Passageiros têm os direitos constantes da legislação em vigor, cujos aspetos mais relevantes se encontram refletidos nas presentes Condições Gerais de Transporte.

O acesso ao serviço de transporte público rodoviário de Passageiros implica o cumprimento por parte destes do disposto na legislação vigente constante no Capítulo I – Disposições Gerais e nas instruções que lhes forem dadas pelos funcionários da TML e do Operador, a operar sob a marca Carris Metropolitana, no exercício das suas funções.

2. DEVERES DOS PASSAGEIROS

São deveres dos Passageiros:

- Munir-se de Título de Transporte válido para o percurso correspondente à viagem pretendida;
- No ato de aquisição do Título de Transporte, confirmar a seguinte informação: identificação do Operador ou Operadores prestadores do serviço, da entidade emitente, validade temporal e geográfica, o preço a pagar e o NIF constante na fatura, no caso de a ter solicitado;
- Validar todos os Títulos de Transporte no início de cada viagem, sob pena de, ao não o fazer, incorrer ao pagamento de uma coima, de acordo com a legislação em vigor;
- Apresentar e facultar o seu Título de Transporte, fazendo prova de que é o titular do respetivo Título, sempre que solicitado pelos Agentes de Fiscalização;
- Guardar e acondicionar em segurança os seus volumes de mão, bicicletas e animais de companhia são da responsabilidade do Passageiro;
- Alertar o motorista, ou os Agentes de Fiscalização, sempre que ocorra alguma situação anómala ou perigosa;
- Respeitar as instruções dadas pelos funcionários ou Trabalhadores em representação do Operador ou da TML, no âmbito do exercício das suas funções;
- Ajudar a manter os veículos, áreas das paragens, os Espaços navegante® Carris Metropolitana limpos, utilizando, sempre que necessário, os recipientes existentes para a recolha de lixo.

O Passageiro será responsabilizado por todos os danos causados por si, ou por objetos, volumes, animais de companhia ou crianças a seu cuidado.

3. PROIBIÇÕES DOS PASSAGEIROS

São proibições dos Passageiros:

- Utilizar os dispositivos de emergência fora dos casos em que tal se justifique;
- Entrar ou sair do veículo quando este esteja em movimento, fora das paragens, ou depois do sinal sonoro que anuncia o fecho de portas;
- Ocupar o local reservado a Passageiros com mobilidade reduzida, a grávidas, a idosos e a pessoas acompanhadas de crianças de colo, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;
- Abrir as portas durante a marcha ou impedir que se fechem após o sinal de fecho de portas;
- Projetar/atirar para o exterior ou interior do veículo quaisquer objetos;
- Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés sobre os estofos, costas dos outros assentos, etc.;
- Colocar, nos locais para tal reservados, volumes que, pelo seu conteúdo, natureza ou forma, possam cair ou perturbar os outros Passageiros em caso de acidente ou de travagem brusca;
- Dedicar-se a qualquer atividade ou oferecer serviços para os quais não está previamente

autorizado pelo Operador;

- Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas, ou realizar inquéritos sem autorização expressa do Operador;
- Proceder a qualquer espécie de publicidade, distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações, bem como captar, fotografar, filmar, registar e divulgar imagem de pessoas, objetos, espaços, de instalações, veículos nem de serviços, nomeadamente colaboradores do Operador em exercício de tarefas, salvo nas situações em que a mesma tenha expressado por escrito a sua autorização;
- Transportar animais de companhia ou assistência em violação das condições estabelecidas nas presentes Condições Gerais de Transporte e na legislação vigente;
- Pendurar-se em qualquer dos acessórios do veículo;
- Sujar e/ou danificar quer o interior quer o exterior dos veículos, as áreas de paragem, os Espaços navegante® Carris Metropolitana, bem como qualquer outro bem ou objeto pertencente ao Operador ou à TML;
- Comer e/ou beber no interior dos veículos;
- Transportar armas que não estejam acondicionadas nos termos da legislação aplicável, salvo tratando-se de agentes da autoridade;
- Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
- Transportar volumes que, pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros Passageiros ou danificar o material circulante;
- Utilizar aparelhos sonoros ou fazer qualquer outro tipo de ruído que possam incomodar os outros Passageiros e/ou o motorista;
- Praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros Passageiros;
- Entrar nos veículos quando a lotação estiver completa;
- Destruir, danificar, inutilizar ou fazer uso indevido dos equipamentos existentes nos veículos;
- Viajar em condições de manifesta falta de higiene, ou sob a influência do efeito de medicamentos, álcool ou substâncias psicotrópicas, que perturbem, de forma intolerável, os outros Passageiros;
- Fumar ou usar cigarros eletrónicos, no interior dos veículos, bem como nos Espaços navegante® Carris Metropolitana;
- Entregar-se à prática de jogos ilícitos no interior das viaturas e nas instalações afetas ao serviço público prestado.

No caso em que o incumprimento pelos Passageiros dos deveres e obrigações que lhes incumbem, perturbe os outros Passageiros, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, os

Agentes de Fiscalização podem determinar a sua saída do veículo, recorrendo à autoridade policial competente no caso de recusa no acatamento dessa determinação, sem prejuízo desses Passageiros ficarem sujeitos a um processo por contraordenação e pagamento de uma coima.

Os Passageiros cuja saída do veículo seja determinada nos moldes referidos anteriormente, não têm direito a qualquer reembolso do preço do Título de Transporte.

Os Agentes de Fiscalização podem, desde que no interior do veículo e no exercício das suas funções, e quando tal se mostre necessário, exigir ao infrator a respetiva identificação e solicitar intervenção policial. A identificação é feita mediante a apresentação de bilhete de identidade/cartão de cidadão ou outro documento autêntico, que permita a identificação ou, na sua falta, através de uma testemunha identificada nos mesmos termos.

4. EXIGÊNCIA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO

Os Passageiros são obrigados a apresentar e facultar o seu Título de Transporte, sempre que solicitado, desde o início da viagem até ao seu término.

No caso de falta de Título, Título de Transporte inválido ou caducado, ausência de validação do Título ou recusa de exibição do Título, os Passageiros ficam sujeitos ao pagamento de uma coima correspondente, cujos valores e condições de pagamento se encontram especificados na Lei n.º 28/2006, de 4 de julho e alterações subsequentes.

5. FISCALIZAÇÃO

A fiscalização é efetuada por Agentes de Fiscalização ajuramentados e credenciados pelo IMT, que se encontram ao serviço da TML ou do Operador, devidamente identificados.

Cabe aos Passageiros prestar os esclarecimentos que lhe sejam pedidos e respeitar as instruções recebidas dos Agentes de Fiscalização, no âmbito do exercício das suas funções.

Ao verificar-se o incumprimento pelos Passageiros dos deveres que lhes pertencem, os Agentes de Fiscalização, ou o motorista, podem determinar a sua saída do veículo e recorrer à força de segurança pública competente.

Os Passageiros que não cumpram os seus deveres ficam sujeitos a um processo por contraordenação e pagamento da coima prevista na Lei.

Os Passageiros cuja saída tenha sido determinada não têm direito ao reembolso do valor do Título de Transporte nem a qualquer outro reembolso.

CAPÍTULO V - OBRIGAÇÕES DO OPERADOR

O Operador é, nos termos da Lei, responsável pelo serviço de transporte por si prestado, designadamente, perante os Passageiros.

O Operador e os seus Trabalhadores são obrigados a cumprir o Contrato de serviço público de transporte rodoviário de Passageiros, designadamente no que respeita a:

- Prestar o serviço objeto do Contrato de Transporte com segurança e qualidade;

- Divulgar os direitos e obrigações estabelecidas no âmbito do Contrato de Transporte;
- Informar os Passageiros das alterações temporárias ou permanentes de serviços, através dos meios adequados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em face da data de entrada em vigor dessas alterações;
- Comunicar aos Passageiros todas as alterações imprevisíveis causadas ao serviço, com a maior brevidade possível e através dos meios mais adequados e eficazes para o efeito em face das circunstâncias concretas;
- Manter em bom estado de conservação todos os meios de comunicação e/ou suportes físicos de informação ao público;
- Publicitar o tarifário e os horários nos Espaços navegante® Carris Metropolitana;
- Divulgar os vários canais de venda de Títulos de Transporte, bem como os locais de venda dos mesmos;
- Emitir o Título de Transporte ao Passageiro, num dos suportes admitidos na Lei e nas presentes Condições Gerais de Transporte;
- Prestar, desde que tecnicamente possível, aos Passageiros durante a viagem, informações solicitadas pelo Passageiro como: eventuais atrasos, identificador da próxima paragem, principais correspondências;
- Assinalar, devidamente, em todos os veículos de Passageiros os lugares reservados, por ordem prioritária, destinados a Passageiros com Mobilidade Reduzida, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo;
- Recusar a admissão de Passageiros quando se verifique que: se encontram em visível estado de embriaguez ou sob a influência de substâncias psicotrópicas, de modo que possam incomodar ou prejudicar os outros Passageiros; transportem armas que não estejam devidamente acondicionadas, ou objetos perigosos, salvo se forem agentes da autoridade;
- Estar devidamente identificados, com cartão colocado de forma visível e fardados nas funções com contacto com o Passageiro;
- Fiscalizar o cumprimento pelos Passageiros das condições de utilização dos transportes coletivos constantes da legislação aplicável;
- Proporcionar, de maneira não discriminatória, o serviço público de transporte de Passageiros incluído na Prestação de Serviços;
- Pautar-se por critérios e regras de rigor, diligência, eficiência, urbanidade e responsividade, que permitam manter e zelar pelo bom-nome e reputação da Prestação de Serviços;
- Oferecer os melhores níveis de limpeza, higiene e segurança nas instalações e equipamentos a utilizar pelo público diariamente, nomeadamente o Espaço navegante® Carris Metropolitana e nos Veículos;
- Exigir que todos os Passageiros detenham Títulos de Transporte válidos e realizem a respetiva validação, nos termos e para os efeitos do disposto na Lei n.º 28/2006, de 4 de julho;

- Instalar canais de fácil acesso que os Passageiros podem contactar sobretudo para o efeito de esclarecimento das dúvidas relativas à utilização do serviço prestado pelo Operador, de apresentação de reclamações e sugestões sobre a Prestação de Serviços, e de comunicação e pesquisa dos bens perdidos e achados;
- Cumprir o disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativamente à disponibilização do livro de reclamações;
- Receber e tratar com eficiência, imparcialidade e seriedade todas as reclamações e sugestões apresentadas pelos Passageiros, sendo as respostas dadas em prazo não superior a 15 (quinze) dias úteis ou outro que seja legalmente definido;
- Prestar aos Passageiros todo o auxílio de que careçam, tendo especial atenção com às pessoas vulneráveis, nomeadamente crianças, Passageiros com Mobilidade Reduzida, grávidas e idosos;
- Zelar pela segurança e comodidade dos Passageiros;
- Verificar, antes de abandonar o veículo em que presta serviço, se no mesmo se encontram quaisquer objetos que nele tenham sido esquecidos pelos Passageiros;
- Parar o veículo nas paragens de tomada e largada de Passageiros, sempre que atempadamente lhe seja feito sinal para esse fim. A obrigação de paragem para a tomada de Passageiros cessa quando o veículo tiver a sua lotação completa.

CAPÍTULO VI - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA

O Operador obriga-se a assegurar aos Passageiros com mobilidade reduzida (PMR) a satisfação dos seus direitos previstos na legislação aplicável e no contrato de serviço público de transporte rodoviário de Passageiros, bem como:

- Prestar-lhes auxílio nos momentos de acesso e desembarque do veículo e no interior do veículo;
- Informar quais os lugares reservados para si.

O Operador assegura com a sua frota, na sua larga maioria, a acessibilidade a PMR, cumprindo os requisitos mínimos contratuais em termos de acessibilidade.

As cadeiras portáteis ou de rodas e outros equipamentos utilizados por PMR são sempre admitidos como bagagem pessoal.

Nos veículos com lotação para Passageiros em pé, consideram-se cativos para PMR, para idosos, para pessoas acompanhadas de crianças de colo e para mulheres grávidas, os lugares devidamente assinalados por meio de dístico.

Qualquer Passageiro pode ocupar os lugares referidos anteriormente, quando estes estejam vagos, ficando, no entanto, obrigado a cedê-los logo que se apresentem no interior do veículo os Passageiros que reúnam os requisitos para ocupação prioritária dos lugares cativos.

CAPÍTULO VII - TRANSPORTE DE BAGAGENS, BICICLETAS E ANIMAIS DE COMPANHIA

Sem prejuízo do disposto nas presentes Condições Gerais, o Motorista ou o Agente de Fiscalização podem definir a quantidade de bagagens de mão, volumes e animais de companhia admitidos a bordo.

Incumbe aos Passageiros o embarque, guarda e vigilância dos seus volumes de mão, bicicletas e animais que se façam acompanhar, sendo os Passageiros os únicos responsáveis pelo seu acondicionamento nos locais disponíveis para o efeito e pelos danos que os mesmos possam causar a outros Passageiros, às bagagens desses ou ao Operador.

1. BAGAGENS

Aos Passageiros nos veículos com compartimentos destinados a bagagens, é permitido levar bagagem de mão e objetos portáteis de uso pessoal gratuitamente, desde que seja possível a sua arrumação e o seu peso não exceda os 20 Kg por Passageiro.

Devem todos os Passageiros, antes de abandonar o veículo, verificar se não deixam nenhuma bagagem esquecida, sendo esta da sua responsabilidade, não dando direito a qualquer indemnização.

Considera-se bagagem:

- os objetos destinados ao uso dos Passageiros contidos em malas, cestos, sacos de viagem, caixas e outras embalagens semelhantes;
- as cadeiras portáteis;
- os carrinhos de bebé fechados;
- os instrumentos de música portáteis;
- os instrumentos de trabalho ou lazer, que possam ser transportados nas caixas próprias dos veículos e sejam acondicionados de forma a não causarem danos à bagagem de outros Passageiros;
- as bicicletas dobráveis.

2. CARRINHOS DE BEBÉ

Como procedimento de segurança, o Passageiro deve fechar o carrinho de bebé e transportar sempre o seu bebé ao colo. Deste modo, o carrinho de bebé deve ser transportado como bagagem.

No caso de optar por não fechar o carrinho de bebé, o Passageiro que o transporta é responsável por todos os danos por este causados no veículo, a terceiros, a si próprio e à criança transportada.

3. BICICLETAS

A possibilidade de um Passageiro viajar com bicicleta, depende da tipologia do veículo e das características do serviço e, em última instância, da disponibilidade de espaço existente, devendo os mesmos estar identificados com simbologia e equipados com dispositivos adequados ao transporte de bicicletas.

Nos casos em que é permitido o seu transporte, é da exclusiva responsabilidade do Passageiro a guarda

e vigilância da bicicleta, sendo responsável pelo seu acondicionamento em segurança e pelos danos que a mesma ocasione.

Dependendo da tipologia dos veículos e do Operador, poderão ser transportadas até 3 bicicletas (no máximo uma por Passageiro) no interior ou no exterior, em estrutura de suporte fixo à retaguarda, ou em estrutura frontal, caso não contrarie a legislação em vigor.

As bicicletas não podem obstruir os lugares sentados, as portas, nem dificultar a entrada e a saída dos Passageiros, devendo ser acondicionadas nos locais identificados para o efeito.

O Operador permite o transporte de bicicletas dobráveis em todos os seus veículos, mas pode, pontualmente, recusar o transporte, sempre que, dada a lotação do veículo, o mesmo não seja aconselhável.

4. ANIMAIS DE COMPANHIA

É permitido aos Passageiros transportar gratuitamente animais de companhia que não ofereçam perigosidade, desde que açaimados e devidamente encerrados em contentor apropriado que possa ser transportado como bagagem de mão. Cada Passageiro não pode transportar mais de um contentor com animais de companhia.

É proibido o transporte de animais perigosos e potencialmente perigosos, definidos como tal por lei, bem como aqueles em precário estado de saúde ou de higiene, pelo seu cheiro, ruído, que demonstrem agressividade ou outro motivo objetivamente relevante, como por exemplo a sua dimensão, que possam incomodar os Passageiros.

São transportados gratuitamente, e não açaimados, os denominados cães de assistência ou cães guia, acompanhantes de Passageiros invisuais, com deficiência auditiva, deficiência mental, orgânica ou motora. O cão de assistência ou guia deve transportar de modo bem visível, um distintivo emitido por estabelecimento nacional ou internacional de treino de cães de assistência, que assumirá caráter oficial e que o identifica como tal.

Incumbe aos Passageiros a guarda e vigilância dos animais de que se façam acompanhar, sendo os únicos responsáveis por todos os danos que os mesmos causarem.

Os animais de companhia transportados, em caso algum podem ocupar um assento ou impedir o acesso de outros Passageiros aos restantes lugares.

Nos períodos de maior afluência, o Operador pode recusar o transporte de animais de companhia.

No caso de incumprimento destas condições, o Trabalhador ao serviço do Operador pode determinar a saída do Passageiro e respetivo animal de companhia, sem direito a qualquer reembolso.

No Portal navegante® e no Espaço navegante® Carris Metropolitana, o Passageiro poderá obter mais informações acerca do transporte de animais nos veículos ao serviço da Carris Metropolitana.

CAPÍTULO VIII – PERDIDOS E ACHADOS

O Operador é responsável pelo tratamento dos objetos, valores ou volumes achados nos terminais, veículos e Espaços navegante® Carris Metropolitana e compromete-se a:

- Recolher diariamente os objetos achados;
- Registar assiduamente, em formato eletrónico, os objetos perdidos e achados com a sua descrição detalhada, incluindo: a identificação e contacto do proprietário, caso constem do objeto, o dia, hora e local do achado, a identificação do achador, o destino dado ao objeto, ou seja, se foi entregue ao proprietário ou à autoridade policial do município no qual o objeto foi achado;
- Guardar os objetos por um período de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do achado, na secção de Perdidos e Achados, devendo posteriormente remetê-los para a secção de achados da PSP, cuja lista pode ser consultada na Internet em www.perdidoseachados.mai.gov.pt ou na esquadra mais próxima);
- Informar no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis o Passageiro que recorra ao serviço de perdidos e achados, devidamente identificado, se o objeto reclamado foi ou não achado e, em caso afirmativo, onde e até quando o poderá recuperar, suspendendo-se o prazo para entrega às autoridades policiais referido no ponto anterior;
- Contactar os proprietários de objetos achados cujo contacto conste do objeto no período em que o mesmo permanece à sua guarda, com a indicação de onde e até quando o poderão recuperar.

O Passageiro pode ter acesso à informação disponível na secção de Perdidos e Achados através dos contatos seguintes:

- Site do Operador: [.];
- Telefone: [.];
- Email: [.];
- Correio: [.];
- Espaços navegante® Carris Metropolitana: moradas e contactos disponíveis no Site do Operador e no Portal navegante®;
- Portal navegante®: www.navegante.pt.

Os volumes e objetos abandonados que contenham matérias perecíveis ou de fácil deterioração, são encaminhados passadas 24 horas, para doação a instituições de solidariedade social ou famílias carenciadas, que comprovarão a sua receção, ou destruídos quando possam pôr em perigo a saúde das pessoas ou para venda, sem aviso e anúncio prévio.

A entrega de qualquer bem perdido, ou a informação da sua localização, só pode ser feita depois de ser inequivocamente demonstrada a sua pertença, mediante descrição pormenorizada do objeto perdido e achado, por parte do reclamante.

No caso de bens eletrónicos, nomeadamente telemóveis, tablets, computadores e outros, será pedido ao reclamante que os ligue e os desbloqueie, ou que comprove com fatura ou outra forma conveniente e inequívoca.

No caso de abandono de animais, estes devem ser encaminhados para o centro de recolha da área de destino de transporte.

O Operador, enquanto depositário de objetos perdidos e achados que provêm de crime, deve participar

o depósito à pessoa a quem foi subtraído ou, não sabendo quem é, ao Ministério Público, nos termos do n.º 3 do artigo 1192.º do Código Civil.

CAPÍTULO IX – ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Os elogios, as sugestões, as reclamações e os pedidos de informação relativamente ao serviço do Operador sob a marca Carris Metropolitana podem ser encaminhados através dos diversos canais de comunicação disponíveis, nomeadamente:

- Site do Operador: [.];
- Telefone: [.];
- Email: [.];
- Correio: [.];
- Espaços navegante® Carris Metropolitana: moradas e contactos disponíveis no Site do Operador e no Portal navegante®;
- Portal navegante®: www.navegante.pt.

Os elogios, as sugestões, as reclamações e os pedidos de informação relativamente ao tarifário, e aos Títulos e suporte dos Títulos de Transporte podem ser encaminhadas através dos diversos canais de comunicação disponíveis, nomeadamente:

- Portal navegante®: www.navegante.pt;
- Telefone: 218120020;
- Email: contacto@navegante.pt;
- Correio: Rua Cruz de Santa Apolónia, 23, 25 e 25-A, 1100-187 Lisboa;
- Espaços navegante® Carris Metropolitana: moradas e contactos disponíveis no Site do Operador e no Portal navegante®;
- Site do Operador: [.].

O Operador compromete-se a tratar as reclamações ou sugestões com a análise técnica ou factual, apurando as causas e fundamentos das reclamações ou avaliando a viabilidade das sugestões, para posteriormente respondê-las em conformidade com as conclusões.

O Operador deverá reencaminhar as reclamações e sugestões que não sejam do seu âmbito para as entidades competentes, dando conhecimento aos reclamantes/proponentes.

As respostas às reclamações/sugestões serão formuladas em português e, no caso de se tratar de cidadão estrangeiro, serão dadas preferencialmente em inglês.

O Livro de Reclamações e o Livro de Elogios físicos estão disponíveis em todos os locais de acesso ao público, nomeadamente nos Espaços navegante® Carris Metropolitana.

O Livro de Reclamações e o Livro de Elogios eletrónicos estão disponíveis no Site do Operador.

O prazo de resposta quando a reclamação seja formulada no Livro de Reclamações (em qualquer dos formatos) é de quinze dias úteis (art.º 3º nº 5 e 5ª-B nº 4 do Dec. Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado e republicado pelo Dec. Lei n.º 74/2017, de 21 de junho).

CAPÍTULO X - LITÍGIOS

Para cumprimento do disposto no artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, a TML informa que as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo existentes em todo o território nacional, para dirimir litígios, encontram-se inscritas na lista de entidades de RAL da Direção-Geral do Consumidor, disponível em www.consumidor.pt.

A TML informa ainda que não é utilizador, nem se vincula, a qualquer entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, devendo o reclamante, em caso de litígio, recorrer às vias judiciais competentes.

Para a apreciação de todas as questões relativas às Condições Gerais de Transporte ficam estabelecidos, alternativamente, os foros dos tribunais das comarcas de Lisboa, ou do domicílio do reclamante em Portugal, com expressa renúncia a qualquer outro.