



**CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DOS  
SERVIÇOS DA CARRIS**

**JULHO.2017**

## Índice

INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....	1
CAPÍTULO II – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	4
II.1 DEFINIÇÃO DA OFERTA COMERCIAL DOS SERVIÇOS DA CARRIS.....	4
II.1.1 Rede de autocarros .....	4
II.1.2 Rede de elétricos .....	5
II.1.3 Rede de ascensores e elevador .....	5
II.2 ACORDOS E PARCERIAS COMERCIAIS.....	5
CAPÍTULO III – TÍTULOS DE TRANSPORTE.....	6
III.1 INFORMAÇÃO GERAL SOBRE TÍTULOS DE TRANSPORTE.....	6
III.1.1 Tipologia de Títulos de Transporte (suportes, títulos e modalidades) .....	7
III.2 VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	21
III.3 TARIFÁRIO .....	22
III.4 DESCONTOS .....	22
III.4.1 Canais de venda .....	22
III.5 CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	23
III.5.1 Desistência de viagem por motivo de greves.....	23
CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS.....	23
IV.1 DIREITOS DOS PASSAGEIROS.....	23
IV.2 DEVERES E OBRIGAÇÕES DOS PASSAGEIROS.....	24
IV.3 EXIGÊNCIA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO.....	26
IV.4 PASSAGEIROS COM DIREITO A TÍTULO DE TRANSPORTE SEM CUSTO PARA O UTILIZADOR.....	27
CAPÍTULO V – OBRIGAÇÕES DA CARRIS .....	27
CAPÍTULO VI - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA.....	28
CAPÍTULO VII - TRANSPORTE DE VOLUMES PORTÁTEIS, BICICLETAS E ANIMAIS DE COMPANHIA ....	29
VII.1 TRANSPORTE DE BAGAGEM .....	29
VII.2 BICICLETAS .....	30
VII.3 ANIMAIS DE COMPANHIA E CÃES GUIA .....	30
CAPÍTULO VIII – PERDIDOS E ACHADOS .....	31
CAPÍTULO IX – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES.....	31
CAPÍTULO X - ENTRADA EM VIGOR.....	32
ANEXO I- MAPA DE COROAS .....	33

# INTRODUÇÃO

O presente documento contém as condições gerais do transporte de passageiros da CARRIS, definidas pela CARRIS e aprovadas pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, adiante designado por IMT, I. P, nos termos do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.

## CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Os serviços da CARRIS, que incluem a utilização de autocarros, elétricos, ascensores e elevadores, são identificados e divulgados através dos respetivos percursos e horários. Estas informações estão disponíveis na *internet* no *site* oficial da CARRIS ([www.carris.pt](http://www.carris.pt)), nas paragens, na rede de vendas e na linha de atendimento CARRIS (atendimento@carris.pt - 213 500 115).
2. Para utilização dos serviços da CARRIS, os passageiros devem munir-se do título de transporte adequado, válido para o serviço, de acordo com as condições, preços e horários estabelecidos.
3. A informação sobre os títulos de transporte disponíveis, produtos comerciais e condições de venda e pós- venda, poderá ser consultada na *internet* no *site* oficial da CARRIS, nas bilheteiras, gabinetes de apoio ao cliente e noutros canais devidamente autorizados pela CARRIS.
4. A aquisição de títulos de transporte está disponível na rede de vendas, multibanco (passes) e junto do motorista (tarifa de bordo).
5. 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.
6. Em situações pontuais de suspensão, de acentuada degradação das condições de circulação ou decorrentes de outras situações imprevistas, os serviços da CARRIS poderão sofrer alterações de percurso e horários. As situações antecipadamente conhecidas são publicitadas, sempre que possível, interna e externamente pelos meios disponíveis.
7. O transporte de crianças até à véspera do dia em que perfazem 4 anos, desde que não ocupem lugar sentadas, é gratuito e não está sujeito a 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. O transporte nestas condições está de acordo com o disposto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.
8. O transporte de crianças até à véspera do dia em que perfazem 13 anos é gratuito, mediante a simples utilização do cartão Lisboa Viva com perfil de criança. O transporte nestas condições está de acordo com o disposto no despacho das Finanças de 31/01/2017 pelo Secretário de Estado Adjunto, do Tesouro e das Finanças.

9. A CARRIS não se responsabiliza, pela utilização dos seus serviços, por menores não acompanhados por adultos.
10. Considera-se transbordo a mudança de veículo da nossa rede (autocarro, elétrico, ascensor ou elevador) que é realizada dentro dos limites e sentido da viagem em curso, em função da validade espacial e temporal do título de que o cliente é portador.
11. As atuais Condições Gerais de Transporte dos Serviços da CARRIS refletem a operacionalização da legislação vigente. Sempre que a CARRIS entender poderá, pontualmente ou em função de campanhas sazonais, praticar condições particulares, mais favoráveis aos clientes, que estarão previamente publicitadas em [www.carris.pt](http://www.carris.pt).
12. O contrato de transporte na CARRIS regula-se pela legislação que a todo o tempo estiver em vigor, pelas atuais Condições Gerais de Transporte dos Serviços da CARRIS, pelas condições particulares vigentes, se aplicáveis, e pelas Tabelas de preços em vigor; estas informações encontram-se à disposição dos clientes nas respetivas plataformas disponíveis.

A principal legislação relevante para a atividade da CARRIS, é a seguinte:

- Portaria n.º 951/99, de 29 de Outubro, que define os títulos de transporte que as empresas de transporte público colectivo de passageiros devem praticar, incluindo títulos próprios, alterada pela Portaria n.º 102/2003, de 27 de janeiro.
- Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, 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, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, 21 de junho.
- Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, que aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes colectivos de passageiros, na redação dada pela Lei n.º 83-C/2013, de 31 de dezembro.
- Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros.
- Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março, que consagra o direito de acesso as pessoas com deficiência, acompanhadas de cães de assistência, a locais, transportes 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.
- Resolução de Conselho de Ministros n.º 45/2011, de 10 de novembro, que aprova o Plano estratégico dos Transportes, para o horizonte 2011-2015.
- Despacho normativo nº 1/2012, de 27 de janeiro, que fixa os tarifários dos transportes públicos coletivos de passageiros.
- Portaria n.º 241 –A/2013, de 31 de julho, que regula o sistema de passes intermodais e as condições de disponibilização destes títulos de transporte na Área Metropolitana de Lisboa (AML), bem como as regras relativas à respetiva compensação financeira dos operadores de transporte coletivo regular de passageiros da AML por parte do Estado. Decreto-lei nº 9/2015, de 15 de janeiro que estabelece as condições de realização e utilização do transporte rodoviário de passageiros, alterado pela Declaração de Retificação n.º 3ª/2015 (revoga o Decreto nº 37272 de 31/12 de 1948 (RTA)).
- Decreto-Lei n.º 174/2014, de 5 de dezembro, que estabelece o quadro jurídico da Concessão.
- 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.
- Lei nº 22/2016, de 4 de agosto, que estabeleceu a autonomia Jurídica da CARRIS, revogando o Decreto-Lei nº 98/2012, de 3 de maio que permitia a junção das administrações conjuntas CARRIS e Metro e do Decreto-Lei n.º 161/2014 de 29 de outubro que determinava a integração igualmente da TT e Soflusa.
- Decreto-Lei nº 86-D/2016, de 30 de dezembro, que efetua a transmissão para a CML da posição contratual detida pelo Estado no contrato de concessão de serviço público celebrado com a CARRIS.

## **CAPÍTULO II – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

### **II.1 DEFINIÇÃO DA OFERTA COMERCIAL DOS SERVIÇOS DA CARRIS**

O serviço de transporte de passageiros da CARRIS desenvolve-se na cidade de Lisboa (urbano) e pontualmente nos concelhos de Almada, Amadora, Loures, Odivelas e Oeiras.

Os serviços disponibilizados pela CARRIS são:

- Rede de autocarros
- Rede de elétricos
- Rede de ascensores e elevador

O serviço desenvolve-se diariamente, 24h por dia, através de carreiras regulares essencialmente urbanas, algumas parcialmente suburbanas, compondo a rede diurna, a rede noturna e a rede da madrugada.

A rede da Carris tem uma extensão aproximada de 680 km, em via simples, com um total de 70 km de via reservada BUS.

#### **II.1.1 Rede de autocarros**

A rede de autocarros tem uma extensão aproximada de 670 km, em via simples, com um total de 67 km de via reservada BUS.

Nos serviços da CARRIS são utilizadas as seguintes tipologias de autocarros: standard, articulado, médio e mIni, conforme o percurso e a procura das carreiras.

##### **Rede Madrugada**

A rede da Madrugada integra as carreiras que operam de segunda a domingo, entre as 23h30 e as 5h35.

### **Serviço Especial para Pessoas com Mobilidade Reduzida**

Este serviço funciona em regime “porta a porta”, para clientes sujeitos a prévia qualificação e mediante marcação, usando como tarifário a tarifa de bordo, exclusivamente.

### **Carreiras de Bairro**

Serviço em implementação desde julho de 2017 que pretende servir as freguesias de Lisboa, aceitando todos os títulos de transporte válidos na Rede da Carris, tem associado um passe mensal exclusivo destas carreiras.

### **Outros serviços especiais**

Pontualmente a Carris efetua reforços de serviço, associados a eventos que resultam na movimentação de grande número de clientes na cidade de Lisboa.

## **II.1.2 Rede de elétricos**

Encontra-se em exploração uma infraestrutura ferroviária com uma extensão aproximada de 47 km, em via simples, com um total de 15 km de via reservada BUS.

São utilizados carros elétricos das seguintes tipologias: históricos e articulados.

## **II.1.3 Rede de ascensores e elevador**

São explorados 3 ascensores e 1 elevador:

**Ascensores:** Glória, Lavra e Bica.

**Elevador:** Santa Justa

## **II.2 ACORDOS E PARCERIAS COMERCIAIS**

A CARRIS pode estabelecer acordos comerciais com entidades públicas ou privadas dos quais resultam vantagens para passageiros, associados, membros ou colaboradores das entidades parceiras, que permitem usufruir de tarifas e/ou condições mais favoráveis.

## **CAPÍTULO III – TÍTULOS DE TRANSPORTE**

### **III.1 INFORMAÇÃO GERAL SOBRE TÍTULOS DE TRANSPORTE**

1. Os títulos de transporte são comercializados pela CARRIS ou por outro operador de transporte que esteja incluído no título, de acordo com os requisitos definidos legalmente. Podem ser desmaterializados ou materializarem-se num título escrito ou em qualquer outra forma que a CARRIS reconheça como válida.
2. Para além dos títulos de transporte obrigatórios previstos na Lei, a CARRIS pode solicitar autorização para a criação de outros, desde que para tal o solicite à autoridade competente, consoante a respetiva área geográfica, com a antecedência de 20 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. A alteração tarifária dos serviços de transporte obriga a CARRIS à divulgação ao público com 10 dias de antecedência face à sua entrada em vigor.
4. A CARRIS pode comercializar títulos de transporte com outras características e preços em campanhas promocionais, em datas e condições previamente divulgadas, desde que acordado com os operadores participantes nos títulos.
5. A utilização do transporte CARRIS apenas pode ser feita por quem detém um título de transporte válido para a viagem que se propõe realizar.
6. Para os serviços da rede da CARRIS é obrigatória a validação dos títulos de transporte, que deverá ser feita no interior dos veículos em validadores próprios ou através da aquisição de título de transporte (tarifa de bordo) ao tripulante. A utilização dos serviços da CARRIS sem título de transporte válido é passível de coima, à exceção da situação prevista para as crianças até 4 anos, desde que não ocupem lugar sentado
7. Os títulos de transporte e respetivos suportes, perdidos ou roubados, não são substituídos ou reembolsados nem são objeto de emissão de segunda via.



## **III.1.1 Tipologia de Títulos de Transporte (suportes, títulos e modalidades)**

### **SUPORTES ELETRÓNICOS**

#### **Cartão Lisboa Viva**

É o cartão de suporte para carregamento de passes, aceite por todos os operadores de transporte da Região de Lisboa, permitindo também o carregamento de Zapping.

Comportam a possibilidade de ter 4 contratos carregados em simultâneo, sendo 4 passes ou 3 passes e Zapping.

#### **Cartões 7 Colinas, Viva Viagem e VIVA viagem SRT**

Estes cartões foram especialmente criados para carregamento de bilhetes para responder às necessidades dos Clientes menos frequentes.

O 7 Colinas e o Viva Viagem têm exatamente as mesmas funções e o mesmo tipo de utilização, diferindo apenas no nome e imagem. Podem igualmente ser utilizados como complemento do cartão personalizado Lisboa Viva.

São válidos durante um ano após o primeiro carregamento. Após o período de validade, os clientes podem continuar a utilizar os títulos que tiverem carregados até os esgotar.

Apenas comportam um tipo de título de cada vez, mas na quantidade desejada pelo cliente.

#### **Cartão Bancário**

Cartão de débito bancário que permite pagar automaticamente viagens na CARRIS, Metro, Transtejo/Soflusa, Fertagus, MTS e CP.

Os tipos de títulos válidos na CARRIS são:

### **BILHETES**

Tarifa de Bordo:

- Rede de Autocarros
- Rede de Eléctricos
- Rede de Ascensores
- Elevador de Santa Justa

## **PRÉ-COMPRADOS**

### **(Suporte 7 Colinas ou Viva Viagem)**

- Bilhete Viagem Carris/Metro
- Zapping (também em Lisboa Viva)
- Bilhete Carris/Metro 24 horas
- Bilhete Carris/Metro/CP 24 horas
- Bilhete Carris/Metro/TT Cacilhas 24 horas
- Lisboa Card

## **PASSES**

### **(Suporte Lisboa Viva)**

## **MODALIDADES DE PASSES**

### **(Consoante o tipo de passe)**

- Normal
- Criança
- 4\_18 A
- 4\_18 B
- Sub23 A
- Sub23 B
- 3º Idade
- Reformado/Pensionista
- Social+ B
- Social+ A
- Navegante Operador (apenas para Operadores de Transporte/Familiares)  
de Funcionário (Cônjuge)
- Familiar de Funcionário (Filho)
- Familiar de Funcionário (Filho deficiente)
- Filho de Membro de Órgão Social
- Cônjuge de Membro de Órgão Social
- Funcionário Reformado
- Sobrevivente de Funcionário e de Reformado

O cartão Lisboa Viva tem um perfil adequado a cada modalidade.

**TÍTULOS VÁLIDOS NA CARRIS**

**PRÉ-COMPRADOS**

**(Suporte eletrónico 7 Colinas ou Viva Viagem)**

<b>TÍTULO</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>VIAGEM CA/ML</b>	Válido em toda a rede da CARRIS e do Metro para efetuar um número ilimitado de viagens durante 60 minutos, contado entre a primeira e a última validação de entrada. Não são permitidas utilizações consecutivas no Metro, isto é, os clientes não podem fazer duas entradas consecutivas na rede do Metro, como é possível fazer na CARRIS.
<b>CA/ML 24 HORAS</b>	Válido para um número ilimitado de viagens em toda a rede da CARRIS e do Metro durante 24 horas, contadas a partir da primeira validação de entrada. Não é válido nas carreiras de ligação ao Aeroporto – Aerobus (3 rotas), nem em Circuitos Turísticos.
<b>CA/ML/CP 24 HORAS</b>	Válido para um número ilimitado de viagens em toda a rede da CARRIS e do Metro durante 24 horas, contadas a partir da primeira validação de entrada. Válido na CP nos Comboios Urbanos de Lisboa, Linhas de Sintra/Azambuja, Cascais e Sado durante 24 h. Não é válido nas carreiras de ligação ao Aeroporto – Aerobus (3 rotas), nem em Circuitos Turísticos.
<b>CA/ML/TT Cacilhas 24 HORAS</b>	Válido para um número ilimitado de viagens em toda a rede da CARRIS e do Metro durante 24 horas, contadas a partir da primeira validação de entrada. Válido na TT linha Cacilhas durante 24 h. Não é válido nas carreiras de ligação ao Aeroporto – Aerobus (3 rotas), nem em Circuitos Turísticos.

**Zapping**

O Zapping é um carregamento em dinheiro nos suportes eletrónicos 7 Colinas, Viva Viagem e Lisboa Viva, podendo ser utilizado na CARRIS, no Metro, na Transtejo/Soflusa, na CP em qualquer percurso, no MTS e na Fertagus.

<b>TÍTULO</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>ZAPPING</b>	Válido em toda a rede da CARRIS para efetuar um número ilimitado de viagens durante 60 minutos, contado entre a primeira e a última validação de entrada A mudança de Operador, implica a perda de validade no Operador anterior, passando a vigorar o preço e validade horária no novo Operador.

### **Lisboa Card**

Não é um título de transporte, mas um produto conjunto do Turismo de Lisboa, do IGESPAR – Instituto de Gestão do Património Arquitetónico e Arqueológico, do IMC – Instituto dos Museus e da Conservação, da CARRIS, Metro e CP.

Confere acesso gratuito nos transportes públicos às redes da CARRIS e Metro e às linhas de Sintra e Cascais da CP e ainda Museus e Monumentos com descontos até 50% em muitos outros locais de interesse turístico.

Carregado em suporte de características técnicas idênticas ao 7 Colinas/Viva Viagem, existe em 3 tipos consoante a validade temporal: 24 h, 48 h e 72 h e em duas modalidades; adulto e criança.

Para mais informações consultar: [www.askmelisboa.com](http://www.askmelisboa.com)

### **BILHETES**

**(Suporte papel térmico)**

<b>TÍTULO</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>TARIFA DE BORDO DE AUTOCARROS</b>	Válida para uma viagem em qualquer percurso na rede de Autocarros do serviço regular da CARRIS. Vendida pelos Motoristas a bordo dos veículos.
<b>TARIFA DE BORDO DE ELÉTRICOS</b>	Válida para uma viagem em qualquer percurso no serviço regular da rede de Eléctricos da CARRIS. Vendida pelo Guarda Freio a bordo dos veículos. Nos Eléctricos Articulados é vendida em máquinas localizadas no interior dos veículos na zona central.
<b>TARIFA DE BORDO DE ASCENSORES</b>	Válida para a realização de até duas viagens nos

**CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DOS SERVIÇOS CARRIS**

	Ascensores. Vendida pelo Guarda Freio a bordo dos veículos.
<b>TARIFA DE BORDO DE ELEVADOR (Bilhete de Santa Justa)</b>	Válida para a realização de até duas viagens exclusivamente no Elevador de Santa Justa Vendida a bordo. Apenas com esta Tarifa de Bordo podem os clientes subir ao Terraço do Elevador sem pagar o valor do Bilhete de Acesso ao Terraço.

**BILHETES CARRISTUR VÁLIDOS NA CARRIS**

São bilhetes emitidos em papel térmico.

Todos os bilhetes Carristur, com exceção dos bilhetes Aerobus, são válidos na Carris na rede de Elétricos, Ascensores e Sta. Justa, não sendo válidos na rede de autocarros. A validade temporal é idêntica à do bilhete Carristur.

**PASSES**

Títulos destinados ao utilizador frequente de transportes públicos. São carregados eletronicamente no suporte Lisboa Viva com validade mensal ou de 30 dias consecutivos. Existem várias opções com diferentes validades espaciais e com possibilidade de combinar diversos meios de transporte.

<b>TIPO DE PASSE</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>PERCURSOS ABRANGIDOS</b>
<b>Carreiras de Bairro</b>	<b>CARRIS</b>	Válido apenas nas carreiras da CARRIS que efetuam serviço de Bairro.
<b>Navegante Urbano 30 dias (Ver Nota)</b>	<b>CARRIS METRO CP</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro e nos percursos urbanos de Lisboa da CP, incluindo as estações de Benfica, Belém e Moscavide, durante 30 dias consecutivos contados a partir da data do carregamento. Não inclui a travessia da Ponte 25 de Abril.
<b>Navegante Rede 30 dias (Ver Nota)</b>	<b>CARRIS METRO CP</b>	Válido em toda a rede (áreas urbana e suburbana) da Carris e do Metro e no serviço CP da cidade de Lisboa, incluindo as estações de Algés, Amadora, Sacavém e Bobadela, durante 30 dias consecutivos contados a partir da data do carregamento. Inclui a travessia da ponte 25 de Abril na Carris.
<b>L1</b>	<b>CARRIS METRO ROD. LISBOA CP TRANSTEJO LISBOA TRANSPORTES</b>	Válido em toda a rede da Carris, incluindo os prolongamentos suburbanos (exclui a travessia da ponte 25 de Abril), na rede do Metro, na Transtejo em todas as ligações fluviais entre Lisboa e Cacilhas, Porto – Brandão e Trafaria, na CP (incluindo a linha de cintura), na Lisboa Transportes e Rodoviária de Lisboa, em todos os percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 1. <u>Não é válido na Vimeca.</u>
	<b>CARRIS</b>	Válido em toda a rede da Carris, incluindo os

**CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DOS SERVIÇOS CARRIS**

<b>L12</b>	<b>METRO ROD. LISBOA CP TRANSTEJO SOFLUSA LISBOA TRANSPORTES T. SUL TEJO</b>	prolongamentos suburbanos (exclui a travessia da ponte 25 de Abril), na rede do Metro, na Transtejo em todas as ligações fluviais entre Lisboa e Cacilhas, Porto – Brandão, Trafaria e Seixal, na Soflusa na ligação fluvial entre Lisboa e o Barreiro, na CP (incluindo a linha de cintura), na Lisboa Transportes e Rodoviária de Lisboa, em todos os percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 2. Nos Transportes Sul Tejo nos percursos na margem sul delimitados pela coroa 2. <u>Não é válido na Vimeca.</u>
<b>L123</b>	<b>CARRIS METRO ROD. LISBOA CP TRANSTEJO SOFLUSA LISBOA TRANSPORTES T. SUL TEJO SCOTTURB TC BARREIRO</b>	Válido em toda a rede da Carris, incluindo os prolongamentos suburbanos (inclui a travessia da ponte 25 de Abril), na rede do Metro, na Transtejo em todas as ligações fluviais entre Lisboa e Cacilhas, Porto – Brandão, Trafaria, Seixal e Montijo, na Soflusa na ligação fluvial entre Lisboa e o Barreiro, na CP (incluindo a linha de cintura), na Lisboa Transportes, Scotturb, Rodoviária de Lisboa e Transportes Sul Tejo em todos os percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 3. Na rede dos Transportes Colectivos do Barreiro. <u>Não é válido na Vimeca. Nota: válido para a CP desde Mira Sintra/Meleças e Rossio desde 14/06/2015)</u>

**NOTA – Serviço CP incluído nos Navegantes:**

- Navegante Urbano - Belém-Cais do Sodré (linha de Cascais), Benfica-Rossio e Benfica-Oriente/Moscavide (linha de Sintra), Moscavide/Oriente-Santa Apolónia (linha de Azambuja) e Alcântara Terra-Oriente/Moscavide (linha de cintura).
- Navegante Rede – Mesmas estações do Navegante Urbano e ainda Amadora, Algés, Sacavém e Bobadela.

<b>TIPO DE PASSE</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>PERCURSOS ABRANGIDOS</b>
<b>12</b>	<b>CARRIS ROD. LISBOA T. SUL TEJO CP SOFLUSA TRANSTEJO LISBOA TRANSPORTES</b>	Válido nos prolongamentos suburbanos da Carris (exclui a travessia da ponte 25 de Abril) e do Metro. Válido na Rodoviária de Lisboa, Lisboa Transportes e CP nos percursos incluídos nas coroas 1 e 2. Válido nos Transportes Sul do Tejo nos percursos da margem sul delimitados pela coroa 2 e na Transtejo em todas as ligações fluviais entre Lisboa e Cacilhas, Porto – Brandão, Trafaria e Seixal. Na Soflusa na ligação fluvial entre Lisboa e Barreiro. <u>Não é válido na Vimeca.</u>
<b>123</b>	<b>CARRIS ROD. LISBOA T. SUL TEJO CP SOFLUSA TRANSTEJO LISBOA TRANSPORTES SCOTTURB</b>	Válido nos prolongamentos suburbanos da Carris (exclui a travessia da ponte 25 de Abril) e do Metro. Válido na Rodoviária de Lisboa, Lisboa Transportes e CP nos percursos incluídos nas coroas 1, 2 e 3. Válido nos Transportes Sul do Tejo nos percursos da margem sul delimitados pela coroa 3 e na Transtejo em todas as ligações fluviais entre Lisboa e Cacilhas, Porto – Brandão, Trafaria, Seixal e Montijo. Na Soflusa na ligação fluvial entre Lisboa e Barreiro. <u>Não é válido na Vimeca.</u>
<b>L123 SX</b>	<b>CARRIS METRO ROD. LISBOA CP</b>	Com o mesmo âmbito de validade do passe L123 e

**CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DOS SERVIÇOS CARRIS**

<b>(SEIXAL)</b>	<b>TRANSTEJO SOFLUSA LISBOA TRANSPORTES T. SUL TEJO SCOTTURB TC BARREIRO</b>	também na Península do Seixal servida pela Transportes Sul do Tejo
<b>L123 MA (MONTIJO- ALCOCHETE)</b>	<b>CARRIS METRO ROD. LISBOA CP TRANSTEJO LISBOA TRANSPORTES T. SUL TEJO TC BARREIRO</b>	Com o mesmo âmbito de validade do passe L123 e também nas zonas do Montijo e Alcochete servidas pela Transportes Sul do Tejo e Transportes Coletivos do Barreiro.

<b>TIPO DE PASSE</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>PERCURSOS ABRANGIDOS</b>
<b>L123 REF/PENS Fim Semana</b>	<b>CARRIS METRO ROD. LISBOA CP TRANSTEJO SOFLUSA LISBOA TRANSPORTES T. SUL TEJO SCOTTURB TC BARREIRO</b>	Com o mesmo âmbito de validade do passe L123.
<b>L123 3ª IDADE Fim Semana</b>	<b>CARRIS METRO ROD. LISBOA CP TRANSTEJO SOFLUSA LISBOA TRANSPORTES T. SUL TEJO SCOTTURB TC BARREIRO</b>	Com o mesmo âmbito de validade do passe L123.

**PASSES COMBINADOS COM PARQUE DE ESTACIONAMENTO**

**CARRIS/Metro Urbano + Parque 30 dias:** passe integrado de estacionamento nos parques da EMEL e EMPARK, e de utilização da rede de transportes públicos da CARRIS e do Metropolitano de Lisboa.

Destinam-se a utilizadores de parques de estacionamento e de transportes públicos na cidade de Lisboa, portadores do cartão Lisboa Viva.

**Como adquirir:** o interessado dirige-se à CARRIS ou ao Metropolitano de Lisboa, num dos postos de venda disponibilizados por estes operadores onde, com o cartão Lisboa Viva, poderá adquirir o título Carris/Metro Urbano+ Parque 30 dias, condicionado aos lugares disponíveis nos parques; após a aquisição do título, o interessado dirige-se ao parque da EMEL ou da EMPARK onde, mediante a apresentação do recibo de aquisição do título, ser-lhe-á emitido o cartão de acesso ao parque, por um período de 30 dias, equivalente ao carregamento do título.

**Existe um conjunto de parques abrangidos.**

TIPO DE PASSE	EMPRESAS	PERCURSOS ABRANGIDOS
<b>LA/VIMECA</b>	<b>CARRIS METRO VIMECA</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro. Na Vimeca nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 1. <u>Não é válido na Lisboa Transportes</u>
<b>LB/VIMECA</b>	<b>CARRIS METRO VIMECA</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro. Na Vimeca nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 2. <u>Não é válido na Lisboa Transportes</u>
<b>LC/VIMECA</b>	<b>CARRIS METRO VIMECA</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro. Na Vimeca nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 3. <u>Não é válido na Lisboa Transportes</u>
<b>LA/I. DUARTE</b>	<b>CARRIS METRO I. DUARTE</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro. Na Isidoro Duarte nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 1.
<b>LB/I. DUARTE</b>	<b>CARRIS METRO I. DUARTE</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro. Na Isidoro Duarte nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 2.
<b>LC/I. DUARTE</b>	<b>CARRIS METRO I. DUARTE</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro. Na Isidoro Duarte nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 3.
<b>LA/BARRAQUEIRO</b>	<b>CARRIS METRO BARRAQUEIRO</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro Na Barraqueiro nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 1.
<b>LB/BARRAQUEIRO</b>	<b>CARRIS METRO BARRAQUEIRO</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro Na Barraqueiro nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 2.
<b>LC/BARRAQUEIRO</b>	<b>CARRIS METRO</b>	Válido na rede urbana da Carris e do Metro Na Barraqueiro nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa



	<b>BARRAQUEIRO</b>	3.
--	--------------------	----

**PASSES L/CP**

Válidos na rede urbana da Carris e do Metro e nas ligações ferroviárias exploradas pela CP e fluviais exploradas pela Soflusa consoante a modalidade de passe.

Os passes da linha de Cascais e Praias Sado não são válidos na linha de cintura da CP (Gare do Oriente / Marvila / Chelas / Areeiro / Entrecampos / Sete Rios).

Os passes da linha de Sintra e da Azambuja são válidos na linha de cintura.

Válidos por 30 dias.

**LINHA DE SINTRA - Válidos na Linha de Cintura (Rossio / Oriente / Alcântara Terra)**

L/CP – Rio de Mouro

L/CP – Sintra

**LINHA DE CASCAIS**

L/CP – Oeiras

L/CP – Cascais

**LINHA DA AZAMBUJA**

L/CP – Alverca

L/CP – Vila Franca de Xira

L/CP – Azambuja

**LINHA PRAIAS DO SADO**

L/SL/CP – V. Alcaide

L/SL/CP – P. Quebedo

L/SL/CP – Penteado

**PASSES LX**

**VALIDADE:** Rede urbana da Carris, rede urbana do Metro e nos percursos de ligação entre Lisboa e as localidades situadas para além da área da coroa 3, servidas pelas empresas aderentes, ou em percursos que se desenvolvam total ou parcialmente fora daquela área que afluam a estações ferroviárias ou fluviais, de acordo com as distâncias quilométricas na tabela seguinte.

**EMPRESAS:** RODOVIÁRIA DE LISBOA, TRANSPORTES SUL TEJO, RODOVIÁRIA ESTREMADURA, RODOTEJO, SCOTTURB

<b>RL</b>	<b>TST</b>	<b>RE</b>	<b>RT</b>	<b>SCOT</b>
Até 4 km	Até 4 km	Até 4 km		Até 4 km
5 a 8 km	5 a 8 km	5 a 8 km		5 a 8 km
9 a 12 km	9 a 12 km	9 a 12 km		9 a 12 km
13 a 16 km	13 a 16 km	13 a 16 km		13 a 16 km
17 a 20 km	17 a 20 km	17 a 20 km		
21 a 24 km	21 a 24 km	21 a 24 km		
25 a 28 km	25 a 28 km	25 a 28 km		
	29 a 32 km	29 a 32 km		
	33 a 36 km	33 a 36 km		
	37 a 40 km	37 a 40 km		
	41 a 44 km	41 a 44 km		
	45 a 48 km	45 a 48 km		
	49 a 52 km	49 a 52 km		
	53 a 56 km	53 a 56 km		
	57 a 60 km	57 a 60 km		
	61 a 80 km	61 a 80 km	61 a 80 km	
	81 a 100 km	81 a 100 km	81 a 100 km	
	101 a 150 km	101 a 150 km	101 a 150 km	

**CARRIS/Rodoviária de Lisboa**

<b>TIPO DE PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>CARRIS/RL1</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Rodoviária de Lisboa, nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 1.
<b>CARRIS/RL2</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Rodoviária de Lisboa, nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 2.
<b>CARRIS/RL3</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Rodoviária de Lisboa, nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 3.

**CARRIS/TRANSPORTES SUL DO TEJO**

<b>TIPO DE PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>CARRIS/TST A</b>	Válido na rede urbana da Carris (exclui a travessia da ponte 25 de Abril). Nos Transportes Sul do Tejo nas ligações entre Lisboa e a Margem Sul do Tejo em todos os percursos incluídos na área limitada por Cacilhas, Almada, Cova da Piedade, Eixo da Portagem, Centro Sul, Laranjeiro, Feijó e ainda nas carreiras urbanas de Almada
<b>CARRIS/TST A1</b>	Válido na rede urbana da Carris (exclui a travessia da ponte 25 de Abril). Nos Transportes Sul do Tejo nas ligações entre Lisboa e a Margem Sul do Tejo em todos os percursos até ao limite exterior da coroa 3
<b>CARRIS/TST A1SX</b>	Válido na rede urbana da Carris (exclui a travessia da ponte 25 de Abril). Nos Transportes Sul do Tejo nas ligações entre Lisboa e a Margem Sul do Tejo em todos os percursos até ao limite exterior da coroa 3 e na Península do Seixal.

**CARRIS/TRANSTEJO/TRANSPORTES SUL DO TEJO**

<b>TIPO DE PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>CARRIS/TT/TST (ABC)</b>	Válido na rede urbana da Carris (exclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Transtejo na ligação fluvial entre Lisboa e Cacilhas. Nos Transportes Sul do Tejo nas ligações entre Cacilhas, Eixo da Portagem, Cova da Piedade, Feijó, Laranjeiro e na rede urbana de Almada
<b>CARRIS/TT/TST (A2BC)</b>	Válido na rede urbana da Carris (exclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Transtejo na ligação fluvial entre Lisboa e Cacilhas, Porto Brandão e Trafaria. Nos Transportes Sul do Tejo em todos os percursos na Margem Sul do Tejo até ao limite exterior da coroa 2.
<b>CARRIS/TT/TST (A23BC)</b>	Válido na rede urbana da Carris (exclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Transtejo na ligação fluvial entre Lisboa e Cacilhas, Porto Brandão e Trafaria. Nos Transportes Sul do Tejo em todos os percursos na Margem Sul do Tejo até ao limite exterior da coroa 3.

**CARRIS/TRANSTEJO**

<b>TIPO DE PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>CARRIS/TT Ca 30 dias</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Transtejo nas ligações de Cacilhas ao Cais do Sodré e ao Cais da Alfândega.

**CARRIS/VIMECA**

<b>TIPO DE PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>CARRIS/V1</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Vimeca nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 1, em toda a área de concessão da Vimeca (Vimeca e Lisboa Transportes).
<b>CARRIS/V2</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Vimeca nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 2, em toda a área de concessão da Vimeca (Vimeca e Lisboa Transportes).
<b>CARRIS/V3</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Vimeca nos percursos desde Lisboa até ao limite exterior da coroa 3, em toda a área de concessão da Vimeca (Vimeca e Lisboa Transportes).

**CARRIS/CP**

Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril) e nas ligações ferroviárias exploradas pela CP e fluviais exploradas pela Soflusa consoante a modalidade de passe.

Os passes das linhas de Cascais e Praias do Sado não são válidos na linha de cintura da CP (Gare do Oriente / Marvila / Chelas / Areeiro / Entrecampos / Sete Rios).

Os passes da linha de Sintra e da Azambuja são válidos na linha de Cintura.

Válidos por 30 dias.

**LINHA DE SINTRA**

CA/CP - Queluz

CA/CP - Rio de Mouro

CA/CP - Sintra

**LINHA DE CASCAIS**

CA/CP - Oeiras

CA/CP - Cascais

**LINHA DA AZAMBUJA**

CA/CP - Alverca

CA/CP - Vila Franca de Xira

CA/CP - Azambuja

**LINHA DA PRAIAS SADO**

CA/SL/CP - Barreiro

CA/SL/CP - Penteado

CA/SL/CP - Venda Alcaide

CA/SL/CP - P. Quebedo

TIPO DE PASSE	EMPRESAS	PERCURSOS ABRANGIDOS
<b>Navegante/TT Ca 30 dias</b>	<b>CARRIS METRO CP TRANSTEJO</b>	Válido na rede da Carris e do Metro e no serviço da CP em Lisboa. Na Transtejo em todas as ligações fluviais entre Lisboa e Cacilhas, Porto - Brandão e Trafaria.  (Inclui a travessia da ponte 25 de Abril na Carris).
<b>Navegante/SL Br 30 dias</b>	<b>CARRIS METRO CP SOFLUSA</b>	Válido na rede da Carris e do Metro e no serviço da CP em Lisboa. Na Soflusa na ligação Lisboa-Barreiro.  (Inclui a travessia da ponte 25 de Abril na Carris).
<b>Navegante/SL/TCB 30 dias</b>	<b>CARRIS METRO CP SOFLUSA TCB</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril) e do Metro e no serviço CP em, Lisboa, na Soflusa na ligação fluvial ao Barreiro, em toda a rede dos Transportes Coletivos do Barreiro.
<b>Navegante/TT SX-MT 30 dias</b>	<b>CARRIS METRO CP TRANSTEJO</b>	Válido na rede da Carris e do Metro e no serviço da CP em Lisboa e na Transtejo na ligação Lisboa - Seixal e Lisboa Montijo.  (Inclui a travessia da ponte 25 de Abril na Carris).

**NOTA – Serviço CP incluído nos Navegantes Combinados (limites):**

- Amadora (Linha de Sintra);
- Algés (Linha de Cascais);
- Sacavém e Bobadela (Linha da Azambuja).

**PASSES COMBINADOS COM A FERTAGUS**

**CARRIS/FERTAGUS**

TIPO PASSE	VALIDADE
<b>LISBOA → PRAGAL LISBOA → CORROIOS LISBOA → F. AMORA LISBOA → FOGUETEIRO LISBOA → COINA LISBOA → PENALVA LISBOA → P. NOVO LISBOA → V. ALCAIDE LISBOA → PALMELA LISBOA → SETÚBAL</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Fertagus nos percursos desde Lisboa até às estações na Margem Sul, conforme a modalidade de passe.

**CARRIS/SULFERTAGUS**

<b>TIPO PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>LISBOA → PRAGAL</b> <b>LISBOA → CORROIOS</b> <b>LISBOA → F. AMORA</b> <b>LISBOA → FOGUETEIRO</b> <b>LISBOA → COINA</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Fertagus nas ligações ferroviárias entre Lisboa e a Margem Sul e nas carreiras Rodoviárias da Sulfertagus que asseguram as ligações às Estações.

**CARRIS/METRO/FERTAGUS**

<b>TIPO PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>LISBOA → PRAGAL</b> <b>LISBOA → CORROIOS</b> <b>LISBOA → F. AMORA</b> <b>LISBOA → FOGUETEIRO</b> <b>LISBOA → COINA</b> <b>LISBOA → PENALVA</b> <b>LISBOA → P. NOVO</b> <b>LISBOA → V. ALCAIDE</b> <b>LISBOA → PALMELA</b> <b>LISBOA → SETÚBAL</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril) e do Metro. Na Fertagus nos percursos desde Lisboa até às estações da Margem Sul conforme a modalidade de passe.

**CARRIS/METRO/SULFERTAGUS**

<b>TIPO PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>LISBOA → PRAGAL</b> <b>LISBOA → CORROIOS</b> <b>LISBOA → F. AMORA</b> <b>LISBOA → FOGUETEIRO</b> <b>LISBOA → COINA</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril) e do Metro. Na Fertagus nas ligações ferroviárias entre Lisboa e a Margem Sul e nas carreiras Rodoviárias da Sulfertagus que asseguram as ligações às várias estações, conforme a modalidade de passe.

**CARRIS/FERTAGUS/TRANSPORTES SUL DO TEJO**

<b>TIPO PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>LISBOA → PRAGAL</b> <b>LISBOA → CORROIOS</b> <b>LISBOA → F. AMORA</b> <b>LISBOA → FOGUETEIRO</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril). Na Fertagus nos percursos desde Lisboa até às estações na Margem Sul, conforme a modalidade de passe. Nos TST nas carreiras de ligação às estações, conforme a modalidade de passe ou a coroa escolhida pelo cliente.

**CARRIS/METRO/FERTAGUS/TRANSPORTES SUL DO TEJO**

<b>TIPO PASSE</b>	<b>VALIDADE</b>
<b>LISBOA → PRAGAL</b> <b>LISBOA → CORROIOS</b> <b>LISBOA → F. AMORA</b> <b>LISBOA → FOGUETEIRO</b>	Válido em toda a rede da Carris (inclui a travessia da ponte 25 de Abril) e do Metro. Na Fertagus nos percursos desde Lisboa até às estações na Margem Sul, conforme a modalidade de passe. Nos TST nas carreiras de ligação às estações, conforme a modalidade de passe.

**COMPLEMENTO DO METRO TRANSPORTES DO SUL**

O Complemento MTS é um título disponibilizado a quem antecipadamente possua carregado no cartão Lisboa Viva um passe intermodal ou combinado cuja validade geográfica faça conexão com algum ponto da rede do Metro Transportes do Sul.

Permite viajar em toda a rede do Metro Transportes do Sul pelo período de validade do passe intermodal ou combinado já existente no cartão.

Pode ser carregado nas máquinas automáticas de venda, (títulos sem vinheta), ou na bilheteira do MTS.

## **III.2 VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE**

À exceção da Tarifa de bordo emitida pelas EVB's (Equipamento de venda a bordo) e das máquinas automáticas de venda da carreira 15E, ambos em papel térmico, e dos bilhetes em cartolina que se utilizam quando as EVB's avariarem, todos os títulos são desmaterializados.

- a. Os recibos/fatura emitidos pelos pontos de venda identificam o prestador de serviço, a entidade emitente e respetivo vendedor, a data de aquisição, o título adquirido e a sua validade temporal, bem como dados do cliente como nº de cartão de suporte, nome, morada e nº fiscal quando emitida a fatura;
- b. A fatura/recibo não serão considerados nem substituem os títulos de transporte para todos os efeitos;
- c. Em caso de deterioração ou avaria do suporte do título, a fatura/recibo 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.
- d. Na situação reportada em c, os clientes deverão dirigir-se o mais rapidamente possível a um Gabinete de Atendimento ao cliente a fim de resolver a situação.

É da responsabilidade do passageiro conferir os dados do título de transporte no ato da compra: entidade emitente, tipo de título, validade temporal e geográfica e que a fatura/recibo é referente ao título/cartão adquirido. O passageiro deve ainda conferir o NIF constante na fatura, no caso de a ter solicitado.

As reclamações sobre o título emitido, preço ou trocos que resultem de venda personalizada devem ser feitas no ato da compra.

O pagamento do preço dos títulos é feito com a moeda corrente ou outro meio aceite pela CARRIS.

### **III.3 TARIFÁRIO**

Os preços em vigor praticados pela CARRIS, bem como outras condições específicas ou promocionais, estão disponíveis para consulta nos pontos de venda personalizados, nos veículos e em [www.carris.pt](http://www.carris.pt).

### **III.4 DESCONTOS**

A CARRIS poderá praticar descontos sobre o preço do título ou dos suportes para determinado segmento de clientes e campanhas promocionais em datas e condições previamente divulgadas e acordadas com os outros Operadores envolvidos.

#### **III.4.1 Canais de venda**

A rede de vendas CARRIS actual é composta por 2 Lojas com Gabinete de Atendimento ao Cliente e Área de Vendas – Espaços Cliente (Santo Amaro e Arco do Cego), 4 postos de venda próprios- Quiosques mob (Lumiar, Colégio Militar, Campo Pequeno e Cais do Sodré), 91 pontos mob (concessionários), 54 Lojas CTT e 242 Lojas Payshop.

A rede de vendas está publicada em [www.carris.pt](http://www.carris.pt).



## **III.5 CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE**

A CARRIS não efetua reembolsos em dinheiro dos títulos de transporte adquiridos na sua rede de vendas. Em caso de engano, o assunto é resolvido nos Gabinetes de Atendimento ao Cliente, nos Espaços Cliente. Cada situação é analisada particularmente e resolvida de acordo com as regras entretanto estipuladas por todos os Operadores para situações semelhantes.

### **III.5.1 Desistência de viagem por motivo de greves**

1. Em situações de greve que impeça a circulação de veículos da rede da CARRIS não existe a obrigação do operador de assegurar serviços alternativos, mas apenas a prestação de serviços mínimos, que são fixados por um Tribunal Arbitral, na medida em que esse Tribunal reconheça a sua necessidade e adequação.
2. A supressão de veículos da rede CARRIS devido a greve de trabalhadores é, sempre que possível, publicitada pela empresa com a devida antecedência. Da mesma é publicitada, de acordo com a lei vigente, a realização de serviços mínimos quando os mesmos são definidos.

## **CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS**

### **IV.1 DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

Os passageiros têm o direito de usufruir dos serviços da CARRIS mediante o cumprimento das condições de transporte em vigor.

Os passageiros têm os direitos constantes da legislação que a todo o tempo estiver em vigor, cujos aspectos mais relevantes se encontram refletidas nas presentes condições gerais, bem como os das condições mais favoráveis, gerais ou particulares, caso existam.

## IV.2 DEVERES E OBRIGAÇÕES DOS PASSAGEIROS

1. O acesso ao serviço da rede de transportes da CARRIS implica o cumprimento por parte dos passageiros do disposto na legislação vigente indicada no capítulo I - Disposições Gerais e artº 7º do Decreto-Lei nº 9/2015, de 15 de janeiro, nas demais disposições em vigor aplicáveis a estes serviços, nas presentes Condições Gerais de Transporte e nas instruções que lhes forem dadas pelos nossos colaboradores tripulantes, fiscais ou outros no exercício das suas funções.
  
2. São deveres dos passageiros:
  - a. Na aquisição de títulos de transporte, confirmar a seguinte informação: Identificação do ou dos operadores prestadores do serviço de transporte, da entidade emitente, do tipo de serviço, a respetiva validade temporal e geográfica, o preço a pagar e o NIF constante na fatura, no caso de a ter solicitado;
  - b. Validar o título de transporte no início de cada viagem;
  - c. Apresentar e facultar o seu título de transporte e os documentos que autorizem a utilização desse título, sempre que solicitado pela fiscalização da CARRIS;
  - d. A guarda e acondicionamento em segurança dos seus volumes de mão, bicicletas e animais de companhia, nos lugares próprios dos veículos da Carris e de acordo com as normas instituídas pela Empresa para este transporte;
  
3. É proibido aos passageiros, configura contraordenação e sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal a que houver lugar:
  - a. Entrar ou sair do veículo quando este esteja em movimento, ou depois do sinal sonoro que anuncia o fecho das portas ou sempre que, por aviso sonoro ou equivalente, tal seja determinado;
  - b. Ocupar lugar reservado a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;
  - c. Projetar para o exterior dos veículos quaisquer objetos;
  - d. Colocar nos locais para tal reservados volumes que, pelo seu conteúdo, natureza ou forma, possam cair ou perturbar os outros passageiros em caso de choque, paragem brusca ou outras causas;
  - e. Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés diretamente sobre os mesmos;
  - f. Dedicar-se a qualquer atividade comercial ou promocional ou oferecer serviços sem

- prévia autorização da CARRIS;
- g. Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos sem autorização da CARRIS;
  - h. Transportar animais de companhia ou de assistência em violação das condições estabelecidas no Decreto-Lei n.º 35/2015 de 6 de março;
  - i. Pendurar-se em qualquer parte dos veículos;
  - j. Proceder a qualquer espécie de publicidade e distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações, bem como filmar ou fotografar sem autorização da CARRIS;
  - k. Sujar, quer o interior quer o exterior, dos veículos;
  - l. Transportar armas que não estejam acondicionadas nos termos da legislação aplicável, salvo tratando-se de agentes de autoridade;
  - m. Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
  - n. Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros passageiros ou danificar o material circulante;
  - o. Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros;
  - p. Praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros passageiros;
    - aa. Viajar em condições de manifesta falta de higiene ou sob influência do efeito de medicamento, álcool ou substâncias psicotrópicas, que perturbem, de forma intolerável, os outros passageiros;
    - bb. Fumar ou usar cigarros eletrónicos. (Lei 37/2007 de 14 de agosto, com alterações introduzidas pela Lei n.º 109/2015, de 26 de Agosto);
4. Nos casos 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 da fiscalização podem determinar a sua saída do veículo, recorrendo à autoridade policial competente em caso de recusa no acatamento dessa determinação, sem prejuízo desses passageiros ficarem sujeitos a um processo por contraordenação e pagamento de uma coima.
5. Os passageiros cuja saída do veículo seja determinada nos termos do número anterior não têm direito a qualquer reembolso do preço do título de transporte.
6. Os agentes de fiscalização podem, no exercício das suas funções e quando tal se mostre necessário, exigir ao infrator a respetiva identificação e solicitar a intervenção policial.

7. Os agentes ajuramentados (fiscalização) são, para todos os efeitos, considerados agentes de autoridade pública. Além do levantamento de autos de notícia, podem, em especial, reclamar a intervenção das autoridades e o auxílio da força pública, sempre que o julgarem necessário, deter delinquentes em flagrante delito, nos mesmos casos em que o podem fazer os agentes da autoridade pública.

8. A identificação é feita mediante a apresentação do 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.

## **IV.3 EXIGÊNCIA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO**

Os passageiros são obrigados a munir-se de título de transporte válido antes do início da sua viagem. A validação é obrigatória em todas as viagens, mesmo quando dentro do período de validade temporal do título de transporte. Quando solicitado por agentes de fiscalização, os passageiros são obrigados a facultar o seu título de transporte e os documentos de identificação se tal lhe for solicitado.

Nos casos de:

- Falta de título de transporte;
- Título não validado;
- Título de transporte inválido;
- Recusa de exibição do título,

E nos termos da Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, alterada pelos Decretos-Lei nº 14/2009, de 14 de novembro, n.º 114/2011 de 30 de novembro e pela redação introduzida pela Lei nº 83-C/2013, de 31 de dezembro, os passageiros ficam sujeitos ao pagamento da tarifa de bordo relativa à rede que estiver a utilizar, acrescida de uma coima correspondente, cujos valores e condições de pagamento se encontram especificadas na referida Lei.

## **IV.4 PASSAGEIROS COM DIREITO A TÍTULO DE TRANSPORTE SEM CUSTO PARA O UTILIZADOR**

Os passageiros com direito a título de transporte sem custo para o utilizador, nos termos da legislação aplicável ou por acordos estabelecidos com a CARRIS, devem munir-se de um título de transporte comprovativo desse direito.

Este título é emitido mediante prévia identificação da entidade responsável pelo respetivo pagamento em termos que possibilitem a efetiva contabilização e ressarcimento do operador dos valores das reduções ou isenções legalmente impostas.

São exceção todos aqueles que se dedicam a funções públicas de fiscalização da atividade de transporte rodoviário, de investigação criminal ou manutenção da ordem e da segurança pública, que no desempenho das suas funções necessitem de livre acesso ao transporte.

## **CAPITULO V – OBRIGAÇÕES DA CARRIS**

A CARRIS tem como missão a prestação do serviço de transporte público urbano de superfície de passageiros, orientada por critérios de Sustentabilidade. A empresa pretende melhorar continuamente a qualidade do serviço prestado, de modo a satisfazer as necessidades e responder às expetativas dos seus clientes.

Assim, a CARRIS assume os seguintes compromissos para com os seus clientes:

1. Fornecer um serviço de qualidade e adequado às expetativas do cliente;
2. Assegurar o serviço a toda a população da cidade de Lisboa, garantindo a existência de uma paragem a uma distância aceitável e contribuindo para a articulação intermodal;
3. Disponibilizar uma informação clara e correta sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço, nos devidos suportes de comunicação com o cliente;
4. Definir os horários de forma ajustada à procura, adotando rapidamente medidas corretivas que se revelem necessárias;
5. Adotar medidas que assegurem a regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;
6. Promover ações que garantam a segurança do cliente;

7. Garantir uma adequada rede de vendas e as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;
8. Manter as infraestruturas da CARRIS e os veículos em bom estado de conservação e limpeza;
9. Assegurar a disponibilidade dos recursos necessários de forma a prestar um serviço com a qualidade pretendida;
10. Permitir a acessibilidade de clientes com mobilidade condicionada, implementando as medidas necessárias;
11. Promover critérios de eficiência energética e de redução da emissão de poluentes na frota, contribuindo para a proteção do meio ambiente;
12. Procurar conhecer os pontos de vista do cliente, nomeadamente o seu grau de satisfação, disponibilizando os meios para tal;
13. Atender às reclamações e sugestões do Cliente como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

## **CAPÍTULO VI - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA**

A CARRIS obriga-se a apoiar a entradas e saídas de pessoas com mobilidade reduzida facilitando o processo de acomodação e de fixação das cadeiras de rodas no interior dos veículos, desde que munidos do respetivo título de transporte válido para o percurso pretendido.

Atualmente, a CARRIS disponibiliza dois serviços vocacionados ao transporte de pessoas de mobilidade reduzida, conforme a seguir se indicam:

### **Serviço Público Regular**

A CARRIS investiu na adaptação da sua frota do serviço público, com vista a dotá-la de condições favoráveis ao transporte de pessoas com mobilidade reduzida.

- Cerca de 88% dos nossos autocarros dispõem de piso rebaixado entre as portas de entrada e saída;
- Garantimos atualmente mais de 50% da frota equipada com condições de acessibilidade total para PMR (passageiros de mobilidade reduzida), com um espaço para cadeira de rodas, espaldares e rampa de acesso. Os autocarros adaptados têm rampa elétrica de acesso para cadeiras de rodas.

Carreiras com acessibilidade para PMR (passageiros de mobilidade reduzida):

29B, 701, 703, 705, 716, 720, 722, 726, 728\*, 729, 730, 735, 736, 744, 747, 755, 756, 767, 770, 778, 781, 782, 783, 794 e 798.

\* É garantida afetação mínima de 50% dos veículos em viagens intercaladas, desta carreira.

### **Serviço Especializado**

Este serviço especial de transporte atua, sempre que possível, num sistema de porta a porta, dentro da rede de exploração CARRIS no concelho de Lisboa. O pagamento da viagem (quer para o passageiro quer para o acompanhante) será o preço de tarifa de bordo, igual à praticada no serviço público regular.

Estes veículos funcionam com:

- Bancos dotados de cintos de segurança
- Plataforma elevatória elétrica para acesso de cadeiras de rodas
- Sistemas de fixação e bloqueio de cadeira de rodas durante os percursos.
- Lotação - 10 passageiros (5 em cadeira de rodas e 5 sentados)

Para ter acesso a este serviço de transporte os clientes deverão fazer prova da respetiva incapacidade, através de atestado médico. Deverá ainda entregar uma fotografia e apresentar o Bilhete de Identidade para emissão de um cartão que lhe confere o direito de utilização deste tipo de transporte.

## **CAPÍTULO VII - TRANSPORTE DE VOLUMES PORTÁTEIS, BICICLETAS E ANIMAIS DE COMPANHIA**

Incumbe aos passageiros o transporte e a vigilância dos seus volumes de mão, bicicletas e animais de que se façam acompanhar, sendo os passageiros os únicos responsáveis pelo seu acondicionamento nos locais disponibilizados para o efeito e pelos danos que os mesmos ocasionem a outros passageiros ou à CARRIS.

### **VII.1 TRANSPORTE DE BAGAGEM**

O transporte de bagagem de grande dimensão não é compatível com a tipologia de um veículo urbano da CARRIS por ser suscetível de causar prejuízo ou incomodo aos restantes passageiros ou

danifique os veículos.

Nos veículos da CARRIS é permitido aos passageiros transportar, gratuitamente, "bagagem de mão" de dimensão reduzida que não exceda as dimensões máximas de 55x40x20 cm, a qual deverá ser colocada, preferencialmente, nos locais destinados a porta volumes de acordo com a tipologia da frota e, o espaço disponível, não se considerando, para este efeito, os computadores portáteis e similares.

A dimensão atrás referida poderá ser, ligeiramente, flexibilizada nas situações de reduzda ocupação dos veículos e em que não se verifique risco ou incómodo para a operação e restantes passageiros.

## **VII.2 BICICLETAS**

A CARRIS dispõe do serviço Bike Bus com 5 carreiras – 708, 723, 724, 725 e 731, preparadas para o transporte de bicicletas (lotação máxima por veículo: 4 bicicletas).

As carreiras Bike Bus funcionam 7 dias por semana, no horário específico de cada carreira.

As bicicletas dobráveis, face às dimensões reduzidas, são consideradas "bagagem de mão", pelo que podem ser transportadas em todos os veículos, desde que não ultrapassem, quando fechadas, as dimensões máximas de 55x40x20 cm e que devidamente acondicionadas.

## **VII.3 ANIMAIS DE COMPANHIA E CÃES GUIA**

O Decreto-Lei n.º 276/2001, de 17 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 315/2003, de 17 de dezembro, Decreto-Lei n.º 265/2007, de 24 de julho, Lei n.º 49/2007, de 31 de agosto, Decreto-Lei n.º 255/2009, de 24 de setembro, e Decreto-Lei n.º 260/2012, de 12 de dezembro, determina que é permitido aos passageiros transportar gratuitamente animais de companhia que não ofereçam perigosidade, desde que devidamente encerrados em recipiente apropriado que possa ser transportado como volume de mão. Cada passageiro não poderá transportar mais do que um recipiente com animais de companhia.

Incumbe aos passageiros a guarda e vigilância dos animais de que se façam acompanhar, sendo os passageiros os únicos responsáveis pelos danos que os mesmos ocasionem. Os animais de companhia transportados (encerrados em recipiente apropriado) em caso algum podem ocupar um assento, nem impedir o acesso de outros passageiros aos restantes lugares.



Nos casos de incumprimento destas condições os agentes de fiscalização podem determinar a saída do passageiro do veículo e respetivo animal de companhia, sem direito a qualquer eventual reembolso.

É proibido o transporte de animais perigosos e potencialmente perigosos, nos termos previstos no Decreto-Lei nº 315/2009, de 29 de outubro, alterado pela Lei nº 46/2013, de 4 de julho, bem como aqueles em precário estado de saúde ou de higiene, pelo seu cheiro, ruído ou outro motivo objetivamente relevante, como por exemplo a sua dimensão, possam incomodar os passageiros.

O Transporte de cães Guia e de Assistência é regulado pelo Decreto-lei nº 74/2007, de 27 de março consagra o direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público, revogando o Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de Abril.

## **CAPÍTULO VIII – PERDIDOS E ACHADOS**

Os objetos encontrados, perdidos ou abandonados, nas instalações e veículos da CARRIS, são encaminhados para as estações a que pertencem os veículos, onde foram encontrados os objectos, e Gabinetes de Apoio ao Cliente nos Espaços Cliente.

Os referidos objectos permanecem nas estações ou gabinetes de apoio, durante cerca de 24 horas, sendo depois entregues na seção de perdidos e achados da PSP, onde poderão ser reclamados.

## **CAPÍTULO IX – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**

As reclamações acerca do serviço prestado pela CARRIS podem ser efectuadas, por escrito, através de uma das seguintes formas:

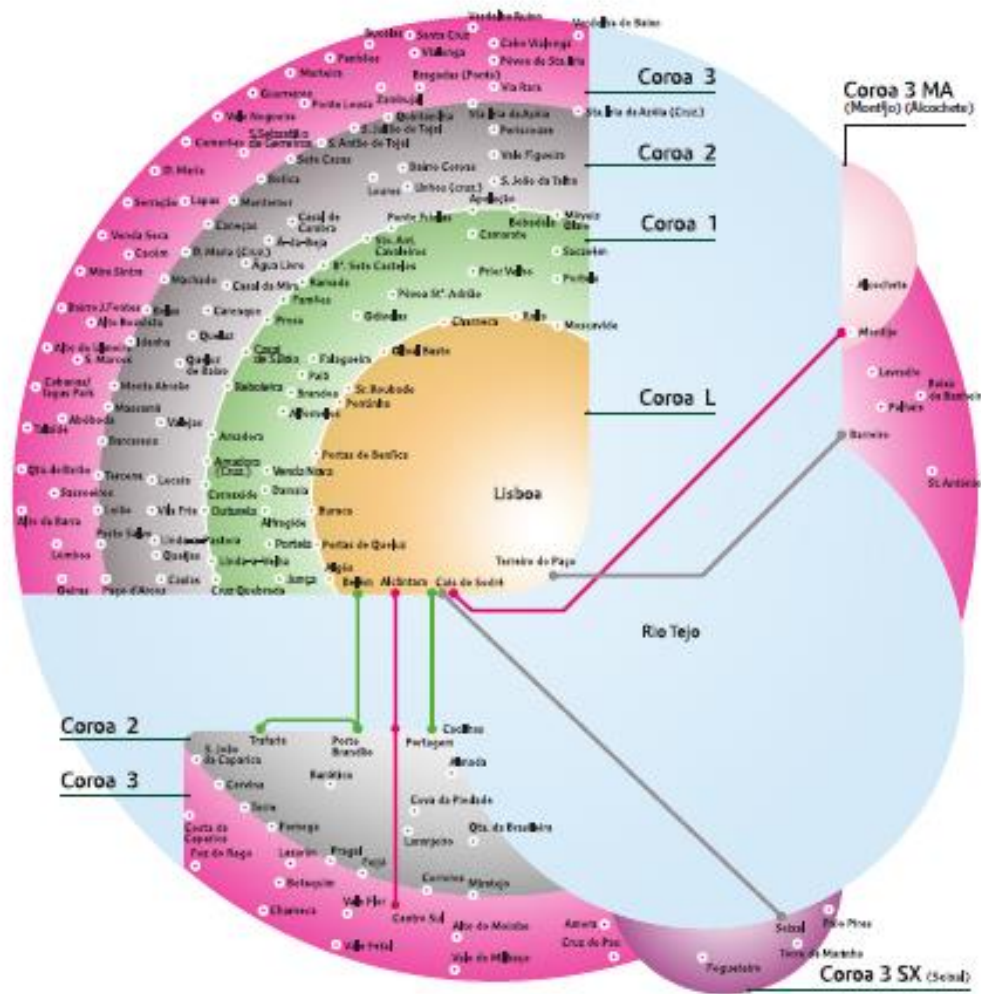
- Correio electrónico: [reclamacoes@carris.pt](mailto:reclamacoes@carris.pt)
- Livro de Reclamações disponível nos Espaços Cliente, nas estações da Carris e nos Quiosques mob;
- Carta endereçada ao Serviço de Reclamações/Carris: Alameda António Sérgio, N.º 62 2795-221 Linda-a-Velha;
- Utilizando os formulários existentes no site CARRIS em [www.carris.pt](http://www.carris.pt)

## **CAPÍTULO X - ENTRADA EM VIGOR**

As presentes condições gerais de transporte, definidas pela CARRIS ao abrigo do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, que entrou em vigor a 16/01/2015, foram aprovadas pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P. e estão atualmente em vigor.

# ANEXO I- MAPA DE COROAS

## Coroas do sistema de passes da região de Lisboa



- Coroa L
- Coroa 1
- Coroa 2
- Coroa 3
- Coroa 3 MA (Montijo) (Alcochete)
- Coroa 3 SX (Seixal)