



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

**(em atualização)**

**Agosto 2019**

INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....	1
CAPÍTULO II – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	5
II.1 DEFINIÇÃO DA OFERTA COMERCIAL DOS SERVIÇOS DA CARRIS .....	5
II.2 ACORDOS E PARCERIAS COMERCIAIS .....	7
CAPÍTULO III – TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	8
III.1 INFORMAÇÃO GERAL SOBRE TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	8
III.2. TIPOLOGIA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	9
III.3. MODALIDADES DE PASSES .....	17
III.4 VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	19
III.5 TARIFÁRIO .....	20
III.6 CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	20
III.7 DESCONTOS .....	22
CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS .....	23
IV.1 DIREITOS DOS PASSAGEIROS .....	23
IV.2 DEVERES E OBRIGAÇÕES DOS PASSAGEIROS .....	23
IV.3 EXIGÊNCIA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO .....	25
IV.4 PASSAGEIROS COM DIREITO A TÍTULO DE TRANSPORTE SEM CUSTO PARA O UTILIZADOR .....	26
CAPÍTULO V – OBRIGAÇÕES DA CARRIS .....	27
CAPÍTULO VI - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE CONDICIONADA .....	28
CAPÍTULO VII - TRANSPORTE de VOLUMES PORTÁTEIS, CARRINHOS de BÉBÉ, BICICLETAS e ANIMAIS de COMPANHIA .....	30
VII.1 TRANSPORTE DE BAGAGEM .....	30
VII.2 CARRINHOS de BÉBÉ .....	30
VII.3 BICICLETAS .....	31
VII.4 ANIMAIS DE COMPANHIA E CÃES GUIA .....	31
CAPÍTULO VIII – PERDIDOS E ACHADOS .....	33
CAPÍTULO IX – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES .....	34

# 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, I.P., 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 – 21361 3000).
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 e devem validá-lo em cada entrada num veículo.
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 lojas e quiosques CARRIS e noutros canais devidamente autorizados pela CARRIS.
4. A aquisição de títulos de transporte está disponível na rede de vendas, multibanco (passes e zapping), junto do motorista (tarifa de bordo) e online através do Portal Viva.
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 ao mês 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, eléctrico, 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:

- Decreto-Lei n.º 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 e PORTARIA N.º 201-A/2017, DE 30 DE JUNHO|Esta Portaria 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.ºs 70/2008, de 23 de janeiro, e 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, de 15 de setembro, com as alterações subsequentes.
- 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, 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.



- 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 61-A/2015, de 20 de agosto, que aprova o Plano estratégico dos Transportes, para o horizonte 2014-2020.
- Regulamento n.º 278-A-2019, regula o novo sistema tarifário na área metropolitana de Lisboa, através da criação de um conjunto de passes de âmbito metropolitano e municipal, de valor reduzido, cuja gestão passa a incumbir à AML, assim se reformulando e aperfeiçoando o sistema de passes intermodais anteriormente regulado na Portaria n.º 241 -A/2013;
- Portaria n.º 298/2018 de 19 de novembro e Declaração de Retificação n.º 39/2018, 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. Aprova regras gerais, no âmbito das quais as autoridades de transportes podem definir regras específicas para títulos e tarifas de transporte a aplicar, incluindo a respetiva atualização, em determinado território ou operador.
- Decreto-Lei n.º 174/2014, de 5 de dezembro, que estabelece o quadro jurídico da Concessão, alterado pelo Decreto -Lei 86-D/2016 de 30 de Dezembro.
- 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 61/2013, de 23 de agosto que estabelece o regime aplicável aos grafitos, afixações, picotagem e outras formas de alteração, ainda que temporária, das características originais de superfícies exteriores de edifícios, pavimentos, passeios, muros e outras infraestruturas.



- Decreto-Lei n.º 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, alterado pela Lei 107/2017 de 10 de Novembro e pelo Decreto-Lei 1/2018 de 8 de janeiro.
- Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, que estabelece as condições que devem ser observadas no contrato 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.
- 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, Decreto-Lei n.º 260/2012, de 12 de dezembro, Lei n.º 95/2017, de 23 de agosto, e Decreto-Lei n.º 20/2019, de 30 de janeiro, 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.
- RGPD (Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016).



## 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
- Rede de Bairros

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 cerca de 70 km de via reservada BUS<sup>1</sup>

#### II.1.1 Rede de autocarros

A rede de autocarros tem uma extensão aproximada de 674 km, em via simples, com um total de 67 km de via reservada BUS<sup>1</sup>.

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.

---

<sup>1</sup> Dados referentes ao mês de abril 2019.



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

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. *(mais sobre o serviço consultar capítulo VI)*

### **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 53 km, em via simples, e cerca de 16 km de via reservada BUS<sup>2</sup>.

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

*Nota: Os dados relativos aos números de kms percorridos estão sujeitos a permanentes alterações.*

---

<sup>2</sup> Dados relativos a abril de 2019





## 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.

Para além dos títulos de transporte obrigatórios previstos na Lei, a CARRIS pode 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.

2. 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.
3. 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.
4. A utilização do transporte CARRIS apenas pode ser feita por quem detém um título de transporte válido para a viagem que se propõe realizar.
5. 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
6. Os títulos de transporte e respetivos suportes, perdidos ou roubados, não são substituídos ou reembolsados nem são objeto de emissão de segunda via. (de acordo n.º 19 e 20 do Regulamento 278-A/2019 – Anexo II)



## III.2. TIPOLOGIA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

### • 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

Estes cartões foram especialmente criados para os Clientes menos frequentes, permitindo o carregamento do título que melhor se adequa às suas necessidades. Podem igualmente ser utilizados como complemento do cartão personalizado Lisboa Viva, também multimodal, destinado aos Clientes que normalmente utilizam passes. Os cartões 7 Colinas e Viva Viagem possuem incorporado um "chip" e uma antena, funcionando por aproximação aos validadores sem contacto, para acesso às redes de transporte da CARRIS e restantes operadores de transporte aderentes.



Neste cartão podem ser carregados títulos de transporte do mesmo tipo, podendo ser recarregados novos títulos, sempre que se queira. No entanto, se pretender recarregar no 7 Colinas ou Viva Viagem um outro tipo de título diferente, deverá previamente utilizar todos os títulos anteriormente carregados. 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.

#### Cartão Bancário

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



• TIPO DE TÍTULOS VÁLIDOS NA CARRIS

TÍTULOS OCASIONAIS

PRÉ-COMPRADOS | Suporte : Cartão 7 Colinas ou Viva Viagem

TÍTULO	EMPRESAS	VALIDADE
<b>VIAGEM CA/ML</b>	CARRIS METRO	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>BILHETE 24 HORAS CA/ML</b>	CARRIS METRO	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.
<b>BILHETE 24 HORAS CA/ML/TT</b>	CARRIS METRO TT	Válido durante 24 horas, para um número ilimitado de viagens em toda a rede da Carris e do Metro e na ligação Cacilhas - Cais do Sodré da Transtejo, contadas a partir da primeira validação.
<b>BILHETE 24 HORAS CA/ML/CP</b>	CARRIS METRO CP	Válido durante 24 horas, para um número ilimitado de viagens após a primeira validação, em toda a rede da Carris e do Metro e em toda a rede de serviço urbano de Lisboa da CP, que inclui as Linhas de Sintra, Azambuja, Cascais e Sado.
<b>ZAPPING</b>	CARRIS METRO TT/SOFLUSA FERTAGUS MTS CP RL TST	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.
	CARRIS METRO CP TURISMO	Consiste num 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 às redes da Carris e Metro e às linhas de Sintra e



<b>LISBOA CARD</b>	LISBOA	Cascais da CP e ainda a Museus e Monumentos com descontos até 50%. Existe em 3 tipos consoante a validade temporal: 24H, 48H e 72H e em duas modalidades: adulto e criança.
<b>CAIXA VIVA</b>	CARRIS METRO TT/SOFLUSA FERTAGUS MTS CP	Cartão bancário da CGD, é 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
<b>VIVA GO</b>	CARRIS METRO TT/SOFLUSA FERTAGUS MTS CP	Cartão Lisboa Viva associado à conta bancária, é 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

## BILHETES

Bilhete Simples | suporte: Papel Térmico

TÍTULO	VALIDADE
<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 ELÉCTRICOS</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 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 Miradouro.



## 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

### Suporte : Cartão Lisboa Viva

Títulos destinados ao utilizador frequente de transportes públicos.

São carregados eletronicamente no Cartão 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.

TIPO DE PASSE	EMPRESAS	PERCURSOS ABRANGIDOS
<b>Carreiras de Bairro</b>	CARRIS	Válido apenas nas carreiras da CARRIS que efetuam serviço de Bairro.
<b>Navegante Urbano 30 dias 3.ª idade</b>	CARRIS METRO CP	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 Urbano 30 dias Reformado/pensionista</b>	CARRIS METRO CP	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>CARRIS/METRO + Parque 30 dias</b>	CARRIS METRO EMEL ou EMPARK	<p>Passe integrado de estacionamento nos parques da EMEL e EMPARK e de utilização da rede de transportes públicos da CARRIS e do METRO.</p> <p>Destina-se a utilizadores de parques de estacionamento e de transportes públicos na cidade de Lisboa, portadores do cartão Lisboa Viva.</p> <p>Para o adquirir o interessado dirige-se aos pontos de venda da Carris ou Metro com o cartão Lisboa Viva, 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 e disponibilidade de lugar no parque, ser-lhe-á emitido o cartão de acesso ao parque, por um período de 30 dias, equivalente ao carregamento do título.</p>



		Existe um conjunto de parques abrangidos, sendo que a lista está disponível online em <a href="http://www.carris.pt">www.carris.pt</a>
<p><b>Passes LX</b></p> <p><b>Normal</b>  <b>4_18 A; 4_18 B</b>  <b>Sub23 A; Sub23 B</b></p>	<p>CARRIS  METRO  R.  ESTREMADURA  RODOTEJO</p>	<p>Estes títulos <b>NÃO</b> estão à venda na Carris nem no Metro, mas são aceites nas nossas carreiras no percurso urbano.</p> <p>Nos outros operadores são válidos nos percursos de ligação entre Lisboa e as localidades situadas para além da área metropolitana de Lisboa, 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 distâncias quilométricas.</p>
<p><b>NAVEGANTE 12</b></p>	<p>CARRIS  METRO  CP  FERTAGUS  SULFERTAGUS  MTS  SOFLUSA  TRANSTEJO  CAISCAIS  PRÓXIMA  TCB  BT  MAFRENSE  BOA VIAGEM  HLM  ISIDORO DUARTE  JJSA  RL  SCOTTURB  TST  VIMECA</p>	<p>Passe gratuito para crianças, válido até ao último dia do mês em que a criança faz 13 anos, em todos os operadores de transporte público regular nos 18 municípios da área metropolitana da Lisboa.</p> <p>É obrigatório que a criança tenha um cartão Lisboa Vica ou Navegante Escolar válido sendo a atualização realizada em sistema, a título gratuito, para o Navegante 12 nos Gabinetes de Apoio ao Cliente da CARRIS.</p>
<p><b>NAVEGANTE + 65</b></p>	<p>CARRIS  METRO  CP  FERTAGUS  SULFERTAGUS  MTS  SOFLUSA  TRANSTEJO  CAISCAIS  PRÓXIMA</p>	<p>Passe mensal fixo, para maiores de 65 anos, reformados e pensionistas (com rendimento mensal do agregado familiar igual ou inferior ao salário mínimo nacional).</p> <p>É obrigatório ter um cartão Lisboa Via válido com 3.<sup>a</sup> idade ou reformado e pensionista.</p> <p>Válido em todos os serviços de transporte público regular nos 18 municípios da área metropolitana de Lisboa</p>



	<p>TCB                  BT                  MAFRENSE                  BOA VIAGEM                  HLM                  ISIDORO DUARTE                  JJSA                  RL                  SCOTTURB                  TST                  VIMECA</p>	
<p><b>NAVEGANTE 7 DIAS ABRIL</b></p>	<p>CARRIS                  METRO                  CP                  FERTAGUS                  SULFERTAGUS                  MTS                  SOFLUSA                  TRANSTEJO                  CASCAIS                  PRÓXIMA                  TCB                  BT                  ISIDORO DUARTE                  RL                  SCOTTURB                  TST                  VIMECA</p>	<p>Apenas durante o mês de Abril e só para complemento dos passes deslizantes 30 dias, será disponibilizado um título com validade espacial igual à de do Navegante Metropolitano, mas com validade temporal de apenas 7 dias deslizantes.</p> <p>Em termos do período de carregamento, este título só deverá ser vendável entre o dia 8 de Abril de 2019 e o dia 30 de Abril de 2019, não sendo permitido que o título tenha uma validade superior ao dia 6 de Maio (i.e. equivalente a carregar 7 dias a 30 de Abril).</p>
<p><b>NAVEGANTE METROPOLITANO</b></p>	<p>CARRIS                  METRO                  CP                  FERTAGUS                  SULFERTAGUS                  MTS                  SOFLUSA                  TRANSTEJO                  CAISCAIS                  PRÓXIMA                  TCB                  BT                  MAFRENSE                  BOA VIAGEM                  HLM                  ISIDORO DUARTE                  JJSA                  RL                  SCOTTURB</p>	<p>Passe mensal fixo, válido para a totalidade do mês para o qual é adquirido.</p> <p>É válido em todos os serviços de transporte público regular nos 18 municípios da área metropolitana de Lisboa.</p> <p>É válido em todas as paragens da rede CARRIS</p>





	TST VIMECA	
<b>NAVEGANTE LISBOA</b>	CARRIS METRO CP FERTAGUS	<p>Passe mensal fixo, válido para a totalidade do mês para o qual é adquirido.</p> <p>É válido em todos os serviços de transporte público regular dentro do limite geográfico do município de Lisboa.</p> <p>Na CARRIS pode ser utilizado em todas as carreiras, com exceção da carreira 776 e algumas paragens das seguintes carreiras: 201, 207, 210, 711, 722, 725, 728, 736, 448, 751, 753, 754, 764, 767, 781, 783 e 799.</p>
<b>NAVEGANTE AMADORA</b>	CARRIS METRO CP RL VIMECA	<p>Passe mensal fixo, válido para a totalidade do mês para o qual é adquirido. É válido em todos os serviços de transporte público regular dentro do limite geográfico do município da Amadora.</p> <p>Na CARRIS poder ser utilizado em algumas paragens das carreiras: 711, 754, 764, 767 e 799</p>
<b>NAVEGANTE LOURES</b>	CARRIS CP RL ISIDORO DUARTE BT JJSA HLM	<p>Passe mensal fixo, válido para a totalidade do mês para o qual é adquirido.</p> <p>É válido em todos os serviços de transporte público regular dentro do limite geográfico do município de Loures.</p> <p>Na CARRIS poder ser utilizado em algumas paragens das carreiras: 207, 210, 717, 722, 725, 728, 731, 781 e 783</p>
<b>NAVEGANTE OEIRAS</b>	CARRIS CP VIMECA SCOTTURB	<p>Passe mensal fixo, válido para a totalidade do mês para o qual é adquirido.</p> <p>É válido em todos os serviços de transporte público regular dentro do limite geográfico do município de Oeiras.</p> <p>Na CARRIS poder ser utilizado em algumas paragens das carreiras: 201, 714, 748, 750, 751 e 776 (nesta carreira é válido em todas as paragens).</p>

### Passe Navegante Família

O passe família iniciou a venda a 26 julho de 2019 com as seguintes possibilidades de compra na Carris:



- Família Metropolitano (com validade idêntica ao passe navegante Metropolitano)
- Família Municipal (Lisboa, Almada, Amadora, Oeiras, Odivelas e Loures) (com validade idêntica aos correspondentes passes navegante municipais)

Toda a informação sobre adesão, carregamento e preços pode ser consultada no site Carris.



### III.3. MODALIDADES DE PASSES

O Cartão Lisboa Viva tem um perfil associado a cada modalidade.

#### **NORMAL**

Para clientes que não se enquadram nas outras modalidades. Não têm qualquer desconto associado.

#### **CRIANÇA**

As crianças até aos 12 anos (inclusivé) podem viajar gratuitamente na rede CARRIS e Metro.

Para que possam usufruir de todos os serviços de transporte público regular de passageiros nos 18 municípios da área metropolitana de Lisboa, terão que se deslocar a um gabinete de apoio para carregar o cartão com o Navegante 12.

#### **4\_18 A**

Passes com 60% de desconto para estudantes do ensino básico e secundário beneficiários do Escalão “A” do Apoio Social Escolar

#### **4\_18 B**

Passes com 25% de desconto para estudantes do ensino básico e secundário com idades compreendidas entre os 13 e os 18 anos.

#### **Sub23 A**

Passes com 60% de desconto para estudantes do ensino superior, com idade inferior ou igual a 23 anos e no caso dos cursos de arquitectura e Medicina até aos 24 anos inclusive, beneficiários do Escalão “A” do Apoio Social Direta no Ensino Superior.

#### **Sub23 B**

Passes com 25% de desconto para todos os estudantes do ensino superior com idade inferior ou igual a 23 anos e até aos 24 anos para os cursos de Arquitectura e Medicina.

#### **Social + A**

Passes com 50% de desconto destinados a:

- Beneficiários do Rendimento Social de Inserção
- Beneficiários do Complemento Solidário de Idosos

#### **Social + B**

Passes com 25% de desconto destinados a:

##### Benefício individual

- Reformados e Pensionistas com reforma mensal igual ou inferior a 1,2 vezes o valor do IAS (indexante de Apoios Sociais):
- Beneficiários do Subsídio de Desemprego de montante mensal igual ou inferior a 1,2 vezes o valor do IAS



Benefício familiar:

- Clientes que integrem agregados familiares cujo rendimento médio mensal equivalente seja igual ou inferior a 1,2 vezes o valor do IAS. O apuramento do rendimento bruto mensal deste grupo de beneficiários é efetuado com a seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Rendimento bruto anual do agregado familiar}}{14x (\text{n.}^{\circ} \text{ sujeitos passivos} + 0,25 x \text{n.}^{\circ} \text{ de elementos dependentes})} \leq 1,2 \times \text{IAS}$$

**Reformado e Pensionistas**

Preços especiais para reformados e pensionistas cujo rendimento do agregado familiar seja igual ou inferior ao salário mínimo nacional

**+ 65 anos ou 3.<sup>a</sup> idade**

Preços especiais para pessoas com + de 65 anos (aplica-se no mês que completa 65 anos de idade)

**Perfil Operador**

A modalidade Navegante Operador (apenas para os funcionários dos operadores de Transporte CARRIS, Metro e CP) é equivalente à validade geográfica do Navegante Rede mas com descontos.

- Navegante Operador Reformado
- Navegante Operador Familiar



### III.4 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 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.4.1 Rede de Vendas CARRIS

A rede de vendas CARRIS atual é composta por 2 Lojas, uma em Santo Amaro e outra no Arco do Cego, 4 postos de venda próprios- Quiosques mob (Lumiar, Colégio Militar, Campo Pequeno e Cais do Sodré), 88 pontos mob (concessionários), 54 Lojas CTT e 272 Lojas Payshop<sup>3</sup>.

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

---

<sup>3</sup> *Dados referentes a abril de 2019 e sujeito a alterações*



## III.5 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.6 CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

A CARRIS aplica as regras e procedimentos comerciais, definidas por todos os operadores do sistema, no que diz respeito a eventuais anulações, trocas ou devoluções de títulos.

Estas situações são resolvidas nas lojas de Santo Amaro e Arco do Cego, junto do atendimento ao cliente.

### III.6.1 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.



### III.6.2 Condições/regras para anulações, trocas e devoluções por tipologia de título

Regras para anulações, trocas e devoluções, por tipologia do título:

a) Navegantes Municipais:

- i. Só são aceites trocas de Navegantes Municipais por Navegante Metropolitano.
- ii. As trocas são aceites até ao dia 25 de cada mês.
- iii. A anulação de um passe Navegante de um dado Município é permitida, apenas e quando a validade do título ainda não tiver iniciado.
- iv. Não há lugar à cobrança de TUD (Taxa de Utilização Diária) por operações de troca ou anulação de passes Navegante Municipal.

b) Navegante Metropolitano:

- i. Não são aceites trocas de Navegante Metropolitano.
- ii. A anulação de um Navegante Metropolitano é permitida, apenas e quando a validade do título ainda não tiver iniciado.
- iii. Não há lugar há cobrança de TUD (Taxa de Utilização Diária) por operações de anulação de títulos Navegante Metropolitano.

c) A Troca ou Anulação só pode ser efetuada pelo operador que fez a venda original, com exceção das vendas realizadas no âmbito do descrito nas alíneas b), c) d) e e) do ponto 10, em que qualquer Operador pode efetuar estas operações nos termos atrás definidos;

d) Eventuais comissões pagas no MULTIBANCO não serão objeto de devolução ao cliente;

e) As operações de devolução ou troca só podem ser feitas contra a entrega do recibo de compra;



## III.7 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.





## 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 aspetos 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 na legislação aplicável.
  - 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, e pela Lei n.º 63/2017, de 3 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 n.º 14/2009, de 14 de novembro, 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, 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 CONDICIONADA

A CARRIS obriga-se a apoiar as entradas e saídas de pessoas com mobilidade condicionada 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 condicionada, 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 condicionada.

- Cerca de 90% dos nossos autocarros dispõem de piso rebaixado entre as portas de entrada e saída;
- Garantimos atualmente mais de 73% 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)<sup>4</sup>:

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.

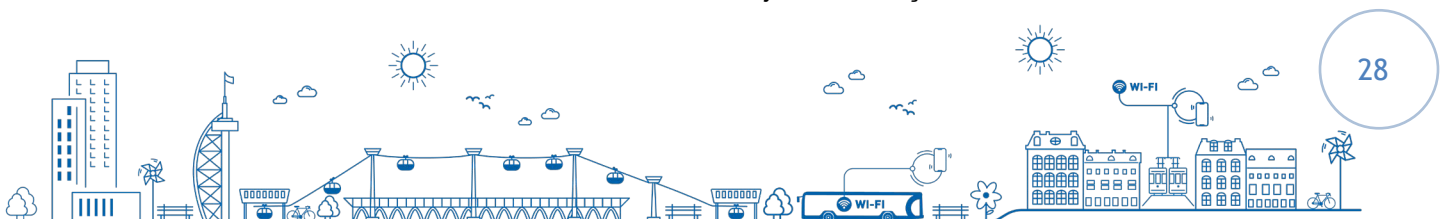
### Serviço Especializado

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.

<sup>4</sup> Dados referentes às carreiras com a acessibilidade PMR sujeitos a alterações



- 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 (mínimo 60%). 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.

A inscrição neste serviço e entrega da respetiva documentação só é possível na loja de Santo Amaro.

*Nota: Dados referentes a abril de 2019 sujeitos a constantes alterações.*



## CAPÍTULO VII - TRANSPORTE de VOLUMES PORTÁTEIS, CARRINHOS de BÉBÉ, 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 incómodo aos restantes passageiros ou danificar 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 reduzida ocupação dos veículos e em que não se verifique risco ou incómodo para a operação e restantes passageiros.

### VII.2 CARRINHOS de BÉBÉ

Na CARRIS é permitido o acesso a carrinhos de bebé abertos (sempre que se verifique o transporte da criança) em todos os veículos e assegurando que não existem impedimentos físicos (largura das portas, varões, etc...).

O carrinho de bebé deve ser colocado na plataforma central, imediatamente atrás do último banco do lado esquerdo, voltado para a traseira e encostado ao banco ou ao encosto específico, caso este exista.

Caso haja necessidade e o veículo disponha de rampa de acesso e/ou de “ajoelamento lateral”, estes dispositivos devem ser utilizados.

Sempre que o carrinho de bebé não esteja a ser utilizado para o transporte da criança, o mesmo deve ser fechado e transportado como bagagem.

O acesso do carrinho de bebé aberto, pela porta de saída, não dispensa a aquisição ou validação de título de transporte por parte do adulto acompanhante.





## VII.3 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.4 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, Decreto-Lei n.º 260/2012, de 12 de dezembro, Lei n.º 95/2017, de 23 de agosto, e Decreto-Lei n.º 20/2019, de 30 de janeiro, 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 n.º 315/2009, de 29 de outubro, alterado pela Lei n.º 46/2013, de 4 de julho, e pela Lei n.º 110/2015, de 26 de agosto, 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 objetos, e para a loja de Santo Amaro. Os referidos objetos permanecem nas estações e loja, durante cerca de 24 horas, sendo depois entregues na seção de perdidos e achados da PSP nos Olivais, onde poderão ser reclamados.

Poderá contactar a CARRIS através dos vários canais de atendimento (telefónico ou escrito) de forma a verificar se o seu objeto foi encontrado.



## 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 eletrónico: [reclamacoes@carris.pt](mailto:reclamacoes@carris.pt);
  - Livro de Reclamações disponível nas lojas CARRIS, nas estações da CARRIS e nos Quiosques mob e online;
  - 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).
- Presencialmente nas lojas CARRIS de Santo Amaro e Arco do Cego
- Por telefone –(+351) 21 3613000.
- Via Redes Sociais (mensagem privada)

