

## Condições Gerais de Transporte

### INTRODUÇÃO

O presente documento contém as condições gerais do transporte rodoviário de passageiros em automóveis pesados da (identificação da empresa), definidas pela empresa e aprovadas pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, nos termos do nº 4 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de Janeiro.

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### 1. Objecto

O presente documento tem por objecto a definição das condições gerais de prestação e utilização dos serviços regulares de transporte coletivo de passageiros em veículos automóveis pesados, adiante designadas por Condições Gerais de Transporte, que regulam o contrato de transporte.

##### 2. Âmbito

As Condições Gerais de Transporte aplicam-se a todos os serviços regulares prestados em território nacional.

##### 3. Definições

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

- a) **“Agente de Fiscalização”**: a pessoa ao serviço da Empresa, ajuramentada nos termos da Lei, sendo equiparado para todos os efeitos agente da ordem pública, podendo para além do levantamento de Autos de Notícia, reclamar a intervenção de autoridades de força pública;
- b) **“AML”**: a Área Metropolitana de Lisboa, ou qualquer entidade que a venha legalmente a substituir;
- c) **“AMT”**: a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes ou qualquer entidade que a venha legalmente a substituir;
- d) **“Atraso”**: a diferença entre a hora programada de partida do serviço regular de acordo com o horário publicado e a hora real da sua partida;
- e) **“Auto de Notícia”**: a declaração emitida por um qualquer Agente de Fiscalização ajuramentado ao serviço da Empresa, no exercício das suas funções e contendo as menções previstas na Lei, incluindo a identificação da infracção e do respectivo infractor;

- f) **“Autorização provisória”**: o título que autoriza a empresa a explorar o serviço público de transporte de passageiros regular, em regime provisório, emitido pela AML;
- g) **“Bilhete”**: o documento válido que prova a existência do Contrato de Transporte;
- h) **“Ponto de venda”**: o local onde é efectuada a venda de bilhetes e outros títulos de transporte e o apoio ao Cliente, num horário de funcionamento devidamente anunciado;
- i) **“CML”**: a Câmara Municipal de Lisboa;
- j) **“Cancelamento de serviço”**: a não realização de um serviço regular previamente programado;
- k) **“Cartão Lisboa Viva”**: o cartão pessoal e intransmissível, dotado de tecnologia sem contacto que permite o acesso à utilização do transporte de diversos operadores de transporte na Área Metropolitana de Lisboa. Este cartão permite o carregamento de títulos de transporte próprios de cada Operador e combinados no máximo de 4 contratos;
- l) **“Cartão Viva Viagem”**: o cartão electrónico, que permite o carregamento de unidades de transporte e que serve ainda de Guia de Substituição, em caso de avaria do cartão Lisboa Viva;
- m) **“Contrato de Transporte”**: o Contrato celebrado com o Operador, em que este se obriga a prestar ao Passageiro, mediante Título de Transporte válido e validado ou outro meio de prova, tendo em vista a prestação de um ou vários serviços regulares;
- n) **“Dia de Exploração”**: o período compreendido entre o horário de partida da primeira circulação e a hora de chegada da última circulação ao seu destino;
- o) **“Documento Comprovativo de Pagamento”**: o documento que comprova fisicamente a existência de um Contrato nos Cartões Lisboa Viva e Viva Viagem e/ou pagamento efectuado pelo Cliente;
- p) **“Documento de Identificação Válido”**: a Cédula Pessoal (crianças até 10 anos) ou o Bilhete de Identidade ou o Cartão do Cidadão ou o Passaporte ou a Carta de Condução;
- q) **“Hora de Ponta”**: o período de tempo das 06h30m às 09h30m na ponta da manhã e das 17h30m às 20h00m, na ponta da tarde aos dias úteis;
- r) **“IMT”**: o Instituto da Mobilidade e dos Transportes ou qualquer entidade que o venha legalmente a substituir;
- s) **“Lei”**: a lei portuguesa, incluindo a lei constitucional, ordinária ou os regulamentos aplicáveis à actividade da Empresa;
- t) **“OTLIS”**: o Agrupamento Complementar de Empresas (ACE) que tem por missão criar valor para os Operadores de Transporte, Agrupados e Aderentes através de uma gestão eficiente de sistemas centrais e recursos partilhados na Área Metropolitana de Lisboa;
- u) **“Paragem de Autocarro”**: qualquer ponto distinto de um terminal em que, de acordo com o percurso determinado, está prevista a paragem de um serviço regular para embarque e desembarque de passageiros;

- v) **“Passageiro com Mobilidade Condicionada”**: qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade devido a uma deficiência ou incapacidade, incluindo a idade;
- w) **“Passageiro ou Cliente”**: qualquer pessoa a quem é prestado um serviço de transporte ao abrigo do Contrato de Transporte;
- x) **“Pessoal da Empresa”**: todos os trabalhadores ou prestadores de serviços da Empresa que se encontram devidamente identificados;
- y) **“Portal Viva”**: plataforma on-line implementada pela OTLIS que disponibiliza diversas funcionalidades aos Clientes ao nível informativo, carregamento de títulos de transporte e pedidos de Cartão Lisboa Viva;
- z) **“Post”**: máquina de venda e ou carregamento de títulos de transporte;
- aa) **“PSU”**: dispositivo (ou consola de motorista) usado no autocarro para vender bilhetes em suporte papel. Serve ainda para ler, validar passes e para o motorista gerir os turnos de serviço e registar as viagens que vai efectuando;
- bb) **“Serviço da Empresa”**: o serviço de transporte rodoviário colectivo de passageiros que a Empresa presta na área geográfica onde opera;
- cc) **“Serviços Regulares”**: aqueles que asseguram o transporte de passageiros segundo itinerário, frequência, horário e tarifas predeterminados e em que podem ser tomados e largados passageiros em paragens previamente estabelecidas;
- dd) **“Tarifa Reduzida”**: a vantagem económica associada a um título de transporte;
- ee) **“Terminal”**: uma estrutura dotada de pessoal em que, de acordo com o percurso determinado, está prevista a paragem de um serviço regular para o embarque e desembarque de passageiros, equipado com instalações tais como: balcões, salas de espera ou bilheteira;
- ff) **“OTLIS”**: a entidade gestora de sistemas centrais de bilhética e recursos partilhados na área metropolitana de Lisboa;
- gg) **“Título de Transporte”**: o documento emitido pela Empresa, em papel ou em suporte sem contacto, ou por outrem, com autorização da Empresa, que confirma o Contrato de Transporte;
- hh) **“Transportador”**: pessoa coletiva, que presta serviços de transporte coletivo regular de passageiros;
- ii) **“Transporte”**: o serviço de transporte realizado pela Empresa no âmbito do Serviço Autorizado;
- jj) **“Validação”**: a passagem, leitura e aceitação do título de transporte no validador instalado na viatura da empresa, tornando o título de transporte válido para a viagem pretendida, mediante o descarregamento/validação da respectiva viagem;
- kk) **“Viagem”**: a deslocação de um Passageiro documentada por título de transporte ou outro meio, desde o momento em que entra num veículo da Empresa até ao momento em que abandona o veículo;

- 4.** Os serviços de transporte da Empresa são identificados e divulgados através dos respectivos horários, os quais se encontram disponíveis na Internet no site oficial da Empresa, cartazes, horários de paragem e painéis informativos.
- 5.** Para utilização dos serviços da Empresa, os passageiros devem munir-se de título de transporte válido para o respectivo serviço, de acordo com as condições, preços e horários publicitados.
- 6.** A informação sobre títulos de transporte disponíveis, produtos comerciais e condições de venda, poderá ser consultada na Internet, no site oficial da Empresa, nos pontos de venda, lojas de apoio ao cliente e noutros canais de venda devidamente autorizados.
- 7.** A aquisição de títulos de transporte está disponível na Rede de Venda da Empresa e noutros canais por esta devidamente autorizados.
- 8.** Nos canais que não disponham de locais de venda, está publicitado o endereço da página oficial da empresa e os contactos da linha de atendimento, para obtenção da informação, bem como das condições de aquisição de títulos de transporte.
- 9.** Em caso de incumprimento dos serviços publicitados, a empresa compromete-se a proceder ao reembolso/indenização nos termos legalmente previstos.
- 10.** Em situações pontuais de suspensão ou acentuada degradação das condições de circulação, antecipadamente conhecidas e publicitadas, os horários de início e fim do serviço podem sofrer uma modificação da hora de partida e/ou chegada e uma diferença de tempo de percurso, face ao horário vigente à data da aquisição do título de transporte, caso tenha sido objecto de venda antecipada.
- 11.** As crianças de idade até quatro anos viajam gratuitamente, desde que não ocupem lugar sentado, não necessitando de título de transporte. A comprovação da idade é feita, sempre que solicitado no ato de fiscalização, mediante a apresentação de documento oficial de identificação que inclua a data de nascimento. Caso pretendam ocupar lugar sentado, devem adquirir o respectivo título de transporte.
- 12.** A Empresa não se responsabiliza, pela utilização dos seus serviços, por menores não acompanhados por adultos.
- 13.** O transbordo entre serviços da Empresa é permitido, sendo gratuito nos passes mensais, desde que válidos na respetiva carreira.
- 14.** As atuais Condições Gerais de transporte dos Serviços da Empresa respeitam a operacionalização da legislação vigente. A Empresa reserva-se no direito de pontualmente ou em função de campanhas sazonais, praticar condições particulares, mais favoráveis, as quais serão previamente publicitadas no site da empresa.
- 15.** O contrato de transporte na Empresa regula-se pela legislação em vigor, pelas atuais Condições Gerais de Transporte, pelas condições vigentes, quando aplicáveis, pelas tabelas de preços em vigor, que se encontram à disposição dos passageiros/clientes RL.

A legislação aplicável, mais relevante, é a seguinte:

- Decreto-Lei n.º 8/93, de 11 de Janeiro  
(Títulos combinados)
- Portaria n.º 102/2003, de 27 de Janeiro (que republica, com alterações, a Portaria n.º 951/99 de Outubro)  
(Define os títulos de transporte que as empresas de Transporte Público devem praticar)
- Lei n.º 28/2006, de 4 de Julho  
(Aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes colectivos de passageiros)
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro  
(Livro de Reclamações)
- Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de Janeiro  
(Estabelece as condições de transporte rodoviário de passageiros e bagagens em serviços regulares)
- Lei n.º 52/2015, de 9 de Junho  
(Aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros)

## **CAPÍTULO II**

### **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**1.** A Rodoviária de Lisboa enquanto Operador Rodoviário de Transporte de Público de Passageiros, presta serviços adequados às diferentes necessidades de mobilidade.

Os serviços disponibilizados pela empresa são:

- serviços urbanos
- serviços interurbanos
- serviços expresso

**1.1.** São serviços rodoviários urbanos de passageiros os que asseguram as ligações dentro dos limites das povoações e/ou liguem grandes centros urbanos a povoações vizinhas.

**1.2.** São serviços rodoviários interurbanos, todos os restantes.

**1.3.** São serviços expresso rodoviário as ligações de transporte interurbano rápido.

## **CAPÍTULO III**

### **TÍTULOS DE TRANSPORTE**

**1.** Os títulos de transporte podem ser desmaterializados ou materializarem-se num título escrito ou assumirem qualquer outra forma que a empresa reconheça como válida.

**2.** Os títulos são emitidos nos pontos de venda e nos agentes credenciados pela empresa.

3. No âmbito da intermodalidade, a empresa emite ainda títulos válidos para outros operadores.
4. Para além dos títulos obrigatórios previstos na Lei, bilhete simples e assinaturas mensais, a empresa pode criar outros, desde que comunique à respectiva Autoridade de Transportes competente, a AML, com a antecedência de 20 dias relativamente à data de entrada em vigor.
  - 4.1. A criação de novos títulos de transporte obriga à sua divulgação ao público, com 10 dias de antecedência, em relação à sua entrada em vigor.
  - 4.2. A empresa pode criar produtos especiais e emitir títulos com outras características e preços próprios, desde que em condições previamente divulgadas que podem vigorar sazonalmente ou por tempo indeterminado.
5. A utilização do transporte rodoviário prestado pela empresa apenas pode ser feita por quem detém um título de transporte válido, adquirido a bordo (bilhete simples ou de bordo) ou validado no momento da entrada na viatura nos validadores existentes para o efeito.
6. A empresa obriga-se a prestar ao passageiro o serviço de transporte contratualmente definido pelo título de transporte, nos termos previstos para a sua utilização.
7. Os bilhetes simples e de ida e volta, quando existam, não são substituídos ou reembolsados, nem objecto de emissão de segunda via.
8. Os títulos de transporte são válidos para as datas, horas, zonas, percursos, destinos, coroas ou outros limites geográficos indicados nos mesmos. Quando estes elementos não sejam passíveis de identificação no próprio título de transporte, a sua informação estará disponível nos locais de atendimento.

#### 8.1. Tipo de Títulos

- 8.1.1. Bilhete de Bordo/Simples: Permite a utilização imediata de uma viagem para a validação espacial especificada.
- 8.1.2. Zapping: Trata-se de um sistema que tem por base o carregamento de unidades de transporte, em múltiplos de 5 num cartão sem contacto, até um limite máximo fixado, que vai sendo debitado à medida que o cliente valida o cartão no operador ou operadores aderentes, de acordo com o tarifário praticado por cada operador, desde que o mesmo tenha saldo disponível.
- 8.1.3. Assinatura de Linha estudante: Confere os mesmos direitos da assinatura de linha normal, tendo um preço reduzido (preço mensal consoante o número de dias de aulas).
- 8.1.4. Passe de rede: Permite a utilização da rede de serviços da RL, para um número ilimitado de viagens, durante o período de um mês.
- 8.1.5. Passes intermodais e combinados: São títulos válidos exclusivamente dentro dos limites e condições fixadas para cada tipo de passe (que pode envolver um ou mais

operadores e desde que o passageiro seja igualmente portador do respectivo cartão de cliente válido. Todos os cartões são personalizados e os respectivos títulos previamente carregados são pessoais e intransmissíveis. O cartão de cliente a utilizar é o cartão Lisboa Viva emitido em qualquer operador que integre o respectivo título.

## **9. Tipos de Suporte**

### **9.1. Cartão sem contacto personalizado (Lisboa Viva)**

Pessoal e intransmissível, no qual consta o nome e fotografia do seu titular.

### **9.2. Cartão recarregável ocasional (Viva Viagem)**

Não personalizado, permitindo o carregamento de títulos ocasionais, não sendo permitida a sua venda isolada, obrigando o carregamento de título ou unidades de transporte.

## **10. Conteúdo do Título de Transporte**

**10.1.** Com excepção dos passes multimodais, o título identifica o/os Operadores prestadores do serviço de transporte, entidade emitente, validade temporal e geográfica e o preço a pagar.

**10.2.** O disposto no ponto 10.1. não prejudica a possibilidade de desmaterialização dos títulos de transporte por suporte magnético, electrónico ou outro.

**10.2.1.** No caso de desmaterialização, o emitente mencionará os elementos essenciais supra referidos, na fatura ou documento equivalente, com excepção dos passes multimodais.

**10.2.2.** A fatura ou documento equivalente, não serão considerados nem substituem os títulos de transporte, para todos os efeitos.

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

**10.2.4.** No caso dos títulos de transporte materializados, o bilhete simples e/ou de bordo serve simultaneamente de fatura. Qualquer outro documento comprovativo da sua aquisição não é substituto de título de transporte, nem permite a emissão de segunda via.

## **11. Tarifário**

**11.1.** Os preços do transporte são calculados pela Empresa, tendo em conta as características do serviço e a origem e o destino do transporte, nos termos de regulamentação específica, relativa à criação e disponibilização de títulos de transporte, definido pelas Autoridades competentes, a partir dos 50km.

**11.2.** Os preços encontram-se publicitados e fixados em locais visíveis, pontos de informação existentes, nos pontos de venda, e lojas de apoio ao cliente, bem como outras condições específicas ou promocionais.

## **12. Descontos**

- 12.1.** A empresa pratica a política de descontos, de acordo com o normativo legal vigente.
- 12.2.** A empresa pode ainda praticar descontos sobre o preço, em função do número de viagens, do dia, do tipo de serviço utilizado, de determinado segmento de clientes e campanhas promocionais em datas e condições previamente divulgadas.
- 12.3.** A comprovação do direito ao desconto é exigível aquando da aquisição do título de transporte e/ou durante o período de utilização, sempre que solicitado no ato da fiscalização, mediante a apresentação de documento que confere o direito ao desconto e/ou o documento oficial de identificação que inclua a data de nascimento.
- 12.4.** Os passageiros com direito a transporte sem custo para o utilizador, beneficiam de condições especiais na aquisição do título de transporte, bastando a comprovação desse direito conforme o disposto no ponto anterior.
- 12.5.** As entidades fiscalizadoras no exercício das suas funções da actividade de transporte público rodoviário, de investigação criminal ou de manutenção da ordem ou da segurança pública, gozam de livre acesso ao transporte.
- 12.6.** A utilização de título de transporte com desconto é punida nos termos legais sempre que:
  - 12.6.1.** Não seja feita a prova do direito ao desconto;
  - 12.6.2.** O título não esteja em conformidade com o motivo do desconto ou com a identificação do seu utilizador, mesmo que o preço seja equivalente.
- 12.7.** Os preços dos bilhetes simples e de bordo são arredondados aos 5 cêntimos superiores.

## **13. Venda de Títulos de Transporte**

- 13.1.** É da responsabilidade do passageiro conferir os dados do título de transporte no ato da compra, nomeadamente origem/destino, validade temporal e geográfica e preço e que a fatura ou documento equivalente é referente ao título/cartão adquirido, bem como o NIF constante na fatura.
- 13.2.** As reclamações sobre o título emitido, preço ou trocos que resultem da venda personalizada, devem ser feitos no ato da compra.
- 13.3.** O pagamento do preço do título é feito em moeda corrente ou outro meio de pagamento aceite pela empresa.

## **14. Aquisição de Títulos de Transporte**

- 14.1.** Os títulos de transporte podem ser adquiridos nos pontos de venda, ou em outros canais de venda autorizados, tais como a rede Multibanco, o Portal Viva, ou as viaturas - no caso da Tarifa de Bordo e Bilhete Simples, formalizando-se por esta via a celebração do contrato de transporte.



**14.2.** A empresa possui lojas próprias em funcionamento nos seguintes locais:

Bucelas - Loja RL

Caneças - Loja RL

Odivelas - Loja RL

Sta. Iria de Azóia - Loja RL

Rua Marquês de Pombal, 8

Praça Dr. Manuel Arriaga, 5

Rua Guilherme Fernandes, 20

Estrada Nacional, 10

**14.2.1.** Os horários de funcionamento das lojas próprias estão afixados no exterior das mesmas, em sítio visível e no site da empresa.

**14.2.2.** A empresa não garante a existência de trocos no ato da aquisição do título de transporte, sendo da responsabilidade do passageiro garantir o dinheiro necessário para utilizar na compra do título.

**14.2.3.** Os passageiros, aquando da aquisição do título de transporte, devem atuar de boa-fé, procurando, sempre que possível, utilizar como meio de pagamento notas de valores aproximados ao valor do título a adquirir.

**14.2.4.** As pessoas com mobilidade condicionada, doentes, grávidas ou acompanhadas de crianças de colo terão direito a atendimento prioritário nas bilheteiras.

**14.2.5.** A empresa e os demais canais de venda credenciados emitem faturas aquando do carregamento do título de transporte, nos termos do Código do IVA e/ou documento comprovativo de pagamento cumprindo esses requisitos. Caso o passageiro necessite, poderá sempre obter uma segunda via nos canais credenciados para a venda pela empresa.

**14.2.6.** O carregamento dos títulos de transporte no Multibanco só é possível para os recarregamentos, ou seja, é necessário que o cartão já tenha sido carregado, pelo menos uma vez, com o mesmo título, no sistema de vendas da empresa.

**14.2.7.** A utilização dos cartões no canal Multibanco implica que os mesmos se encontrem num correto estado de conservação.

**14.2.8.** As trocas de títulos carregados em Multibanco obedecem às regras previstas nas condições de troca e devolução dos valores dos títulos de transporte, previstas nestas Condições Gerais.

**15.** Devoluções

**15.1.** Há lugar a devolução do valor do título sempre que o carregamento não tenha sido objecto de qualquer validação até ao primeiro dia do período de validade.

**15.2.** Não há lugar a devolução, no caso de o título já ter sido validado e, como tal, utilizado.

**15.3.** No caso de existir retenção do cartão no Multibanco, o cliente terá sempre de adquirir um novo cartão, com vista à resolução do problema. Caso se venha a comprovar que a retenção se ficou a dever a um problema técnico relacionado com a SIBS, o cliente terá direito ao reembolso da verba gasta na aquisição do novo cartão.

**15.4.** No caso de se verificar algum problema com o carregamento no Multibanco, o cliente deverá dirigir-se ao Gabinete/Loja de Apoio ao Cliente do Operador de Transporte, suportando as

respectivas despesas e eventual aquisição de um novo cartão, se necessário, as quais serão devolvidas pela OTLIS, caso a responsabilidade pela ocorrência seja da SIBS. Para o efeito, o cliente deve apresentar uma reclamação dirigida à OTLIS, que responderá ao cliente.

**15.5.** A informação relativa às transacções em Multibanco apenas estará disponível em 3 dias, caso se trate de um dia útil, pelo que, em caso de retenção de cartões, a sua resolução apenas é possível após a recepção da informação necessária por parte da SIBS.

**15.6.** Para obtenção do recibo relativo a um carregamento Multibanco, o cliente deve obrigatoriamente colocar/fornecer o NIF. Caso não o coloque, o Multibanco apenas emite um talão de carregamento. A obtenção de recibo apenas é possível mediante a apresentação desse talão directamente na OTLIS.

**15.7.** O Cliente pode obter uma segunda via do talão da operação em qualquer caixa Multibanco. Para o efeito, deve utilizar o mesmo cartão bancário que utilizou na operação original, seleccionar a operação Consulta, Consulta aos movimentos no Multibanco, e depois seleccionar a 2ª. Via de talão; o Multibanco solicita a introdução da data da operação original (dia e mês) aparecendo um ecrã com os diversos movimentos, devendo o cliente seleccionar a operação de carregamento de título de transporte para a qual pretende obter a segunda via de talão. A operação de emissão de segunda via está disponível na rede Multibanco aproximadamente 60 dias de calendário, após a data de carregamento.

**15.8.** A assistência comercial aos carregamentos efectuados na rede Multibanco é garantida pelos Gabinetes/Lojas de Apoio ao Cliente das Operadoras aderentes a este canal de venda.

## **16. Carregamento de Títulos de Transporte no Portal Viva**

**16.1.** O carregamento de títulos de transporte via Portal só é possível aos clientes nele registados, com leitor de cartões e detentor do Cartão Lisboa Viva.

### **16.2. Registo no Portal**

**16.2.1.** O registo no Portal é obrigatório através do Cartão de Cidadão, que exigirá o registo do PIN de morada entregue aquando do pedido do Cartão do Cidadão. Para além deste registo, o cliente deverá, na ficha pessoal, preencher obrigatoriamente campo do endereço.

### **16.3. Pedidos de cartões**

**16.3.1.** Só pode solicitar o Cartão Lisboa Viva o cliente que esteja registado no Portal, onde todos os dados serão pré-validados e confrontados com os existentes no Cartão de Cidadão, os quais actualizam automaticamente a ficha do Cartão Lisboa Viva. Cada cliente só poderá requisitar cartões para si próprio e dentro das modalidades Lisboa Viva normais, criança e 3ª Idade.

**16.3.2.** A opção de requisição urgente não é possível no Portal.

**16.3.3.** O título é pago directamente no Portal, através do cartão bancário de crédito/débito ou outros meios de pagamento válidos como o MBNET.

- 16.3.4.** A aquisição só se considera efectiva após garantia do pagamento do cartão.
- 16.3.5.** O cliente poderá escolher o local e o Operador onde pretende levantar o cartão, de acordo com a lista de locais e operadores possíveis, desde que acompanhado do comprovativo da requisição, que é destacável do impresso de requisição do Cartão Lisboa Viva.
- 16.3.6.** Após a conclusão da operação de carregamento e pagamento, é emitido documento comprovativo e a fatura, que devem ser impressos pelo cliente, sendo obrigatório o documento comprovativo acompanhar o Cartão Lisboa Viva em caso de anomalia deste.
- 16.3.7.** A assistência comercial pós-venda aos carregamentos efectuados no Portal Viva pode ser assegurada por qualquer Operador de transportes aderente à rede do Portal, independentemente de integrar o passe que o cliente adquiriu. Assim, sempre que exista algum problema com o carregamento de títulos no Portal, devem ser encaminhados para os Gabinetes/Lojas de Apoio ao Cliente, que funcionam como uma rede de assistência pós-venda aos carregamentos feitos no Portal. Esta rede de atendimento assegura a anulação e devolução de contratos indevidamente carregados no Portal, nos termos das regras definidas para os carregamentos em ATM.

## **17. Anulações e Devoluções**

O Portal permite anular a venda, desde que esta tenha sido a última operação de leitura/escrita no cartão e não tenha decorrido ainda/mais de 30 minutos.

## **18. Validação dos Títulos de Transporte**

- 18.1.** Qualquer título de transporte só é válido para utilização do serviço após validação. A validação realiza-se através da aproximação do cartão sem contacto ao validador, que emitirá um aviso sonoro/luminoso verde, após o qual poderá ocupar o lugar na viatura.
- 18.2.** Qualquer que seja o cartão sem contacto não deverá ser validado junto a outros cartões electrónicos.

## **19. Conservação dos Títulos de Transporte**

- 19.1.** O passageiro deve manter o título de transporte válido sempre que transpõe a porta de entrada da viatura (autocarro).
- 19.2.** O título só é válido após validação nos validadores existentes na viatura, sendo obrigatória a sua validação.
- 19.3.** O passageiro deve manter o título em boas condições de utilização e conservá-lo durante toda a viagem.
- 19.4.** A perda, inutilização, apreensão, extravio ou renovação do cartão, não confere ao passageiro o direito a qualquer indemnização ou substituição gratuita. No caso do título de transporte, a perda, inutilização, apreensão, deterioração ou extravio, implica a cessação imediata do contrato de transporte.

- 19.5.** Durante o prazo de garantia dos cartões (2 anos para o Lisboa Viva e 1 ano para o Viva Viagem) contados a partir da data de emissão ou de compra, o Operador onde foi adquirido o cartão obriga-se a proceder à sua substituição gratuita caso deixe de funcionar por motivo de avaria não imputável ao cliente.
- 19.5.1.** Considera-se avaria não imputável ao cliente sempre que o cartão avariado não apresente qualquer dano visível, nomeadamente fissuras, cortes, chip descolado total ou parcialmente, dobragens ou outros sinais de mau uso ou uso indevido.
- 19.6.** Os títulos de transporte que o cartão avariado contenha serão transferidos para um novo suporte, sendo obrigatória a apresentação do talão comprovativo de venda.
- 19.7.** Fora destas situações, ou findo o prazo de garantia, a substituição do cartão será suportada pelo cliente.
- 19.8.** A empresa responsabiliza-se pela entrega do cartão requisitado até 1 ano após a data da sua requisição.
- 19.8.1.** O não levantamento do cartão dentro desse período desonera a empresa de qualquer obrigação de restituição do valor pago ou da emissão gratuita de novo cartão.
- 20.** Condições de troca e devolução do valor dos títulos de transporte
- 20.1.** Não são efectuadas trocas ou devoluções de bilhetes simples, de bordo ou ida e volta, excepto se tiver havido manifesto e comprovado erro do Operador, na emissão do título de transporte.
- 20.2.** Os títulos mensais (passes e assinaturas) poderão ser trocados no termos seguintes, mediante a entrega do documento comprovativo do pagamento:
- 20.2.1.** Os passes que não tenham iniciado a validade podem ser trocados por outro passe;
- 20.2.2.** Os passes combinados, cuja validade ainda não tenha iniciado, será efectuada a devolução do valor do título em qualquer altura;
- 20.2.3.** Os passes combinados ou multimodais, cuja validade já tenha iniciado, será realizada a troca por outro passe da mesma gama que tenha preço igual ou superior, desde que a troca se verifique até ao dia 7 do mês de utilização;
- 20.2.4.** Nos passes próprios que já tenham iniciado a validade, só será efectuada a troca por outro passe próprio de preço igual ou superior, até ao dia 7 do mês de utilização.
- 20.3.** O saldo Zapping, em caso de extravio do cartão VIVA Viagem, não será reembolsável ou transferível para outro cartão. Em caso de extravio do cartão Lisboa VIVA, o saldo zapping é transferível para outro cartão (Lisboa VIVA ou VIVA Viagem) nas condições previstas para o efeito. Em caso de avaria do cartão VIVA Viagem ou Lisboa VIVA, o saldo poderá ser transferido para outro cartão. Caso não seja possível a leitura do saldo zapping no cartão avariado, a transferência só poderá ser efectuada, decorrido um prazo de 5 dias úteis. Em caso de caducidade do cartão, o saldo zapping pode ser transferido para outro cartão.

## **21. Reembolso do Título de Transporte**

**21.1.** A empresa pode praticar condições mais vantajosas do que as previstas na lei, conforme divulgado no site oficial da empresa.

**21.2.** Os reembolsos quando devidos são pagos ao cliente que suportou o custo de viagem.

### **21.3. Reembolso por motivo alheio ao Operador**

**21.3.1.** Se o passageiro não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao Operador, não há lugar a qualquer reembolso.

### **21.4. Reembolso por motivo imputável ao Operador**

**21.4.1.** Os passageiros têm direito a receber a quantia despendida na aquisição do título de transporte pago, se se verificar um atraso à partida superior a 90 minutos.

**21.4.2.** O reembolso ou pagamento de quaisquer quantias, nos termos atrás mencionados, impedem a utilização do título de transporte que o tenha suportado.

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

**21.4.4.** Os titulares de assinatura, passe ou título de transporte sazonal, não têm direito a qualquer reembolso em caso de atraso ou supressão temporária de serviço.

## **22. Desistência da viagem por motivos de greve**

**22.1.** Em situações de greve, que impeça a circulação das viaturas, não existe a obrigação do operador de assegurar serviços alternativos, mas apenas a prestação de serviços mínimos, quando fixados por um Tribunal Arbitral, na medida em que esse Tribunal reconheça a sua necessidade e adequação.

**22.2.** A afectação dos serviços devido à greve de trabalhadores é, sempre que possível, publicitada pela empresa com a devida antecedência.

## **23. Indemnizações**

**23.1.** O passageiro, sem perda do direito ao transporte e caso não exerça o direito ao reembolso, quando se verifique atraso superior a 90 minutos, entre o local de partida e de chegada, para o qual o título é válido, imputável ao operador, o passageiro em direito a uma indemnização correspondente a 50% do preço do bilhete efectivamente pago.

**23.2.** Não há pagamento de qualquer indemnização quando:

**23.2.1.** O passageiro foi informado do atraso antes de adquirir o título de transporte, ou tenha iniciado a viagem com conhecimento desse atraso;

**23.2.2.** O valor a pagar, nos termos das regras anteriores, seja igual ou inferior a 4 euros;

**23.2.3.** O passageiro seja titular de uma assinatura, passe ou de um título de transporte sazonal;

**23.2.4.** O passageiro transportado gratuitamente;

**23.2.5.** O passageiro que não prove possuir título de transporte válido no momento do atraso.

### **23.3. Motivos não passíveis de indenização**

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

- Catástrofes naturais (tempestades, avalanches, inundações, deslizamentos de terras, entre outros);
- Greves
- Alteração do itinerário, por motivos de obras, anunciado atempadamente ou decorrente das orientações dadas pelas Autoridades de Segurança Rodoviária, em situações imprevistas e, como tal, não anunciadas;
- Incêndios que condicionem a circulação;
- Ataques terroristas;
- Sabotagem no material circulante ou instalações;
- Manifestações ou problemas de ordem pública;
- Interrupção do serviço por ordem judicial ou do governo;
- Interrupção do serviço por ocupação de via por pessoas, animais, veículos ou outras coisas.

### **24. Documento do atraso ou supressão de serviços**

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

**24.2.** Os documentos poderão ser solicitados nos Gabinetes/Lojas de Apoio aos Clientes e site da Empresa, até 24h horas após o evento que motivou o pedido.

### **25. Prolongamento do Percurso**

Os passageiros que pretendam viajar para além do limite da validade do seu título de transporte, deverão adquirir um novo título de transporte complementar para o percurso em falta (bilhete).

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS**

Os passageiros têm os direitos constantes da legislação em vigor, cujos aspectos mais relevantes se encontram reflectidos nas presentes condições gerais.

#### **1. Deveres e Obrigações dos Passageiros**

O acesso ao serviço de transporte público rodoviário de passageiros implica o cumprimento por parte destes do disposto na legislação vigente constante no Capítulo I - Disposições Gerais, nas demais

disposições em vigor aplicáveis, nas presentes Condições Gerais de Transporte e nas instruções que lhes forem dadas pelos agentes da Empresa no exercício das suas funções.

## **2. São deveres dos Passageiros**

- 2.1.** Munir-se de título de transporte válido para o percurso correspondente à viagem pretendida;
- 2.2.** No ato de aquisição do título de transporte, confirmar a seguinte informação: identificação do Operador ou Operadores prestadores do serviço, da entidade emitente, validade temporal e geográfica, o preço a pagar e o NIF constante na fatura, no caso de a ter solicitado;
- 2.3.** Validar todos os títulos de transporte no início de cada viagem;
- 2.4.** Apresentar e facultar o seu título e os documentos que autorizem a utilização desse título, sempre que solicitado pelo agente da empresa;
- 2.5.** A guarda e acondicionamento em segurança dos seus volumes de mão, bicicletas e animais de companhia.

## **3. É proibido aos Passageiros**

- 3.1.** Utilizar os dispositivos de emergência fora dos casos em que tal se justifique;
- 3.2.** Entrar ou sair do veículo quando este esteja em movimento, fora das paragens, ou depois do sinal sonoro que anuncia o fecho de portas;
- 3.3.** Ocupar o local reservado a passageiros com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;
- 3.4.** Abrir as portas durante a marcha ou impedir que se fechem após o sinal de fecho de portas;
- 3.5.** Projeitar para o exterior do veículo quaisquer objectos;
- 3.6.** Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés sobre os estofos;
- 3.7.** 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;
- 3.8.** Entrar nos veículos quando a lotação estiver esgotada;
- 3.9.** Dedicar-se a qualquer actividade ou oferecer serviços para os quais não está previamente autorizada pelo Operador;
- 3.10.** Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas, ou realizar inquéritos sem autorização do Operador;
- 3.11.** Proceder a qualquer espécie de publicidade, distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações, bem como filmar ou fotografar sem autorização do Operador;
- 3.12.** Transportar animais de companhia ou assistência em violação das condições estabelecidas nas presentes Condições Gerais de Transporte;
- 3.13.** Sujar, quer o interior (estofos) quer o exterior das viaturas;
- 3.14.** Transportar armas que não estejam acondicionadas nos termos da legislação aplicável, salvo tratando-se de agentes da autoridade;

- 3.15.** Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioactivas;
  - 3.16.** Transportar volumes que, pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros passageiros ou danificar o material circulante;
  - 3.17.** Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros;
  - 3.18.** Praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros passageiros;
  - 3.19.** Destruir, danificar, inutilizar ou fazer uso indevido dos equipamentos existentes nos veículos;
  - 3.20.** Viajar em condições de manifesta falta de higiene, ou sob a influência do efeito de medicamentos, álcool ou substâncias psicotrópicas, que perturbem, de forma intolerável, os outros passageiros;
  - 3.21.** Fumar ou usar cigarros electrónicos, tanto dentro das viaturas, como nos espaços públicos do Operador;
  - 3.22.** Entregar-se à prática de jogos ilícitos no interior das viaturas e nas instalações afetas ao serviço público prestado;
  - 3.23.** Os passageiros devem respeitar as instruções dadas pelo pessoal do Operador, no âmbito do exercício das suas funções;
  - 3.24.** No caso em que o incumprimento pelos passageiros dos deveres e obrigações que lhes incumbem, perturbe os outros passageiros, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, os agentes de fiscalização do Operador podem determinar a sua saída da viatura, recorrendo à autoridade policial competente, no caso de recusa no acatamento dessa determinação, sem prejuízo desses passageiros ficarem sujeitos a um processo por contra-ordenação e pagamento de uma coima;
  - 3.25.** Os passageiros cuja saída da viatura seja determinada nos moldes referidos anteriormente, não têm direito a qualquer reembolso do preço do título de transporte;
  - 3.26.** Os agentes de fiscalização podem, no exercício das suas funções e quando tal se mostre necessário, exigir ao infrator a respetiva identificação e solicitar intervenção policial;
  - 3.27.** A identificação é feita mediante a apresentação de bilhete de identidade/cartão de cidadão ou outro documento autêntico, que permita a identificação ou, na sua falta, através de uma testemunha identificada nos mesmos termos.
- 4. Exigência de Título de Transporte Válido**
- 4.1.** Os passageiros são obrigados a apresentar e facultar o seu título de transporte, sempre que solicitado, bem como os documentos que autorizem a utilização de título com redacção de preço, desde o início da viagem até ao seu término.
  - 4.2.** No caso de falta de título, título não válido, título de transporte inválido ou recusa de exibição do título, os passageiros ficam sujeitos ao pagamento do bilhete correspondente ao percurso



efetuado ou a efetuar, acrescido de uma coima correspondente, cujos valores e condições de pagamento se encontram especificados na Lei.

- 4.3.** A ausência de validação do título implica que o passageiro fique sujeito a coima nos termos e condições especificadas na Lei n.º 28/2006, de 4 de Julho.

## **CAPÍTULO V**

### **OBRIGAÇÕES DO OPERADOR**

A empresa operadora é, nos termos da Lei, responsável pelo serviço por si prestado, designadamente, perante os passageiros.

**1.** O Operador é obrigado a:

- 1.1.** Prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade;
- 1.2.** Publicitar os preços e horários nos locais de venda dos títulos de transporte ao público e no respetivo site da Internet;
- 1.3.** Divulgar os direitos e obrigações estabelecidas no âmbito do contrato de transporte, nomeadamente as condições gerais de transporte e o disposto no Decreto-Lei Nº. 9/2015, de 15 de Janeiro;
- 1.4.** Informar, com antecedência razoável, os passageiros através dos meios adequados, dos serviços alternativos ao seu dispor, em caso de supressão temporária de serviços;
- 1.5.** Divulgar os vários canais de venda de títulos de transporte, bem como os locais de venda dos mesmos;
- 1.6.** Emitir o título de transporte ao passageiro, num dos suportes admitidos na Lei e nas presentes Condições Gerais de Transporte;
- 1.7.** Prestar, desde que tecnicamente possível, aos passageiros durante a viagem, informação sobre:
  - Eventuais atrasos
  - Identificação da próxima paragem
  - Principais correspondências
- 1.8.** Assinalar, devidamente, em todos os veículos de passageiros, os lugares reservados, por ordem prioritária, destinados a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças ao colo;
- 1.9.** Disponibilizar o livro de reclamações nos termos da Lei e do Regulamento.

**2.** São deveres do pessoal que presta serviço no Operador:

- 2.1.** Estar devidamente identificado, com cartão emitido pela empresa;
- 2.2.** Proceder com urbanidade para com os passageiros e os agentes de fiscalização, prestando os esclarecimentos que lhes sejam pedidos;
- 2.3.** Prestar aos passageiros todo o auxílio de que careçam, tendo especial atenção com as crianças, as pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e os idosos;

- 2.4. Velar pela segurança e comodidade dos passageiros;
- 2.5. Verificar, antes de abandonar o veículo em que presta serviço, se no mesmo se encontram quaisquer objetos que nele tenham sido esquecidos pelos passageiros;
- 2.6. Parar o veículo nas paragens de tomada e largada de passageiros, sempre que lhe seja feiro sinal para esse fim, para que a entrada e saída dos passageiros se faça sem perigo para estes e sem prejuízo para a circulação;
- 2.7. A obrigação de paragem para a tomada de passageiros cessa quando o veículo tiver a sua lotação completa e devidamente sinalizada.

## **CAPÍTULO VI**

### **TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE CONDICIONADA**

1. O Operador obriga-se a prestar assistência às pessoas com mobilidade condicionada, na entrada e saída dos veículos, desde que munidos do respectivo título de transporte válido para o percurso pretendido.
2. Para usufruir desta assistência os passageiros deverão contactar os serviços de apoio ao cliente, através da linha telefónica nº. 21 7928 180, disponível todos os dias úteis das 9h às 13h e das 14h às 18h, para informações, bem como para facilitação da prestação de serviço.
3. As cadeiras portáteis ou de rodas e outros equipamentos utilizados por passageiros com mobilidade condicionada, são sempre admitidos como bagagem pessoal, nas viaturas identificadas com essa simbologia.
4. Não é da responsabilidade do Operador a prestação de assistência às pessoas com mobilidade condicionada no interior dos veículos.

## **CAPÍTULO VII**

### **TRANSPORTE DE VOLUMES PORTÁTEIS, BICICLETAS E ANIMAIS DE COMPANHIA**

#### Volumes Portáteis

1. Incumbe aos passageiros o embarque, guarda e vigilância dos seus volumes de mão, bicicletas e animais que se façam acompanhar, sendo os passageiros os únicos responsáveis pelo seu acondicionamento nos locais disponíveis para o efeito e pelos danos que os mesmos possam causar a outros passageiros ou ao Operador;
2. Os passageiros, nos veículos com compartimentos destinados a bagagens, é permitido levar bagagem de mão e objectos portáteis de uso pessoal gratuitamente, desde que seja possível a sua arrumação e o seu peso não exceda os 20kg por passageiro;
3. Considera-se bagagem:
  - os objectos destinados ao uso dos passageiros contidos em malas, cestos, sacos de viagem, caixas e outras embalagens semelhantes;
  - as cadeiras portáteis;

- os carrinhos para crianças;
- os instrumentos de música portáteis;
- os instrumentos de trabalho ou lazer, que possam ser transportados nas caixas próprias dos veículos e sejam acondicionados de forma a não causarem danos à bagagem de outros passageiros.

#### Bicicletas

1. A possibilidade de um passageiro viajar com bicicleta, depende da tipologia do veículo e das características do serviço e, em última instância, da disponibilidade de espaço existente, devendo os mesmos estar identificados com simbologia e equipados com dispositivos adequados ao transporte de bicicletas.
2. Nos casos em que é permitido o seu transporte, é da exclusiva responsabilidade do passageiro a guarda e vigilância da bicicleta, sendo responsável pelo seu acondicionamento em segurança e pelos danos que as mesmas ocasionem.
3. Em caso algum serão admitidas mais de duas bicicletas por veículo e apenas uma por passageiro.
4. As bicicletas não podem obstruir as portas, os lugares sentados e não dificultarem a entrada e a saída dos passageiros, devendo ser acondicionados nos locais identificados para o efeito.
5. O pessoal do Operador pode, pontualmente, recusar o transporte, sempre que, dada a lotação do veículo, o mesmo não seja aconselhável.

#### Animais de Companhia

1. É permitido aos passageiros transportar gratuitamente animais de companhia que não ofereçam perigosidade, desde que devidamente encerrados em contentor apropriado que possa ser transportado como bagagem de mão. Cada passageiro não pode transportar mais de um contentor com animais de companhia.
2. É também permitido o transporte de cães não encerrados (um cão por passageiro) desde que não ofereçam perigosidade, estejam devidamente açaimados, controlados por trela curta e acompanhados de boletim de vacinas atualizado e da licença municipal.
3. É proibido o transporte de animais perigosos e potencialmente perigosos, como tal definidos por lei, 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.
4. São transportados gratuitamente os denominados cães de assistência, acompanhantes de passageiros invisuais, com deficiência auditiva, deficiência mental, orgânica ou motora. O cão de assistência deve transportar de modo bem visível, um distintivo emitido por estabelecimento nacional ou internacional de treino de cães de assistência, que assumirá caráter oficial e que o identifica como tal.
5. Incumbe aos passageiros a guarda e vigilância dos animais que se façam acompanhar, sendo os únicos responsáveis pelos danos que os mesmos ocasionem. Os animais de companhia transportados

(encerrados ou não em contentor), em caso algum podem ocupar um assento ou impedir o acesso de outros passageiros aos restantes lugares.

6. No caso de incumprimento destas condições, o pessoal de serviço do Operador pode determinar a saída do passageiro e respectivo animal de companhia, sem direito a qualquer reembolso.

## **CAPÍTULO VIII**

### **PERDIDOS E ACHADOS**

1. Os objetos encontrados, perdidos ou abandonados nos veículos ou instalações do Operador, são encaminhados para as instalações da RL.
2. O Operador compromete-se a manter o registo atualizado sobre esses mesmos objetos, por um período mínimo de 30 dias, de forma a facilitar a sua localização por parte dos passageiros que os reclamem.
3. O passageiro pode ter acesso à informação disponível no Apoio ao Cliente do site da RL, onde é prestada a informação sobre a recolha e o local de levantamento.
4. Os volumes e objectos abandonados que contenham matérias perecíveis ou de fácil deterioração, são encaminhados passadas 24 horas, para doação a instituições de solidariedade social ou famílias carenciadas, que comprovarão a sua receção, ou destruídos quando possam pôr em perigo a saúde das pessoas ou para venda, sem aviso e anúncio prévio.
5. Os volumes e documentos abandonados não reclamados no prazo referido, serão encaminhados para a PSP, cuja lista pode ser consultada na Internet em [www.perdidosachados.mai.gov.pt](http://www.perdidosachados.mai.gov.pt) ou na esquadra mais próxima.
6. No caso de abandono de animais, estes devem ser encaminhados para o centro de recolha da área de destino de transporte.
7. A entrega de qualquer bem perdido, ou a informação da sua localização, só pode ser feita depois de ser inequivocamente demonstrada a sua pertença, mediante descrição pormenorizada do objeto perdido e achado, por parte do reclamante.
8. O Operador, enquanto depositário de objetos perdidos e achados que provêm de crime, deve participar o depósito à pessoa a quem foi subtraído ou, não sabendo quem é, ao Ministério Público, nos termos do n.º 3 do artigo 1192.º do Código Civil.

## **CAPÍTULO IX**

### **RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**

1. O Operador só aceita sugestões e reclamações por escrito, as quais podem ser encaminhadas através dos diversos canais de comunicação disponíveis:
  - site da empresa
  - formulário de sugestões/reclamações
  - carta
  - email
  - Livro de Reclamações
2. O Livro de Reclamações está disponível em todos os locais de acesso ao público, nomeadamente nas lojas RL e serviços centrais.
3. Os formulários sugestões/reclamações estão disponíveis nas lojas RL e serviços centrais.
4. As respostas às reclamações serão formuladas em português e, no caso de se tratar de cidadão estrangeiro, serão dadas preferencialmente em inglês.

## **CAPÍTULO X**

### **LITÍGIOS**

Em caso de litígio os passageiros/clientes – consumidores – dispõem de meios alternativos de resolução de litígios <http://www.portaldaqueixa.com/>