Contrato

Condições Gerais de transporte público fluvial

Transtejo – Transportes Tejo, S.A.

Artigo 1.º

Objeto e âmbito de aplicação

1. O presente contrato tem por objeto a definição das condições gerais da prestação de serviços de transporte público fluvial de passageiros, volumes portáteis, animais de companhia, bicicletas e veículos automóveis, no rio Tejo, efetuado pela Transtejo – Transportes Tejo, S.A., doravante designada Transtejo e regula-se pelas condições gerais ora definidas e pelas disposições legais em vigor.

2. A Transtejo presta serviços de transporte público fluvial de passageiros, volumes portáteis, animais de companhia e bicicletas nas seguintes ligações:
   a) Montijo – Cais do Sodré;
   b) Seixal – Cais do Sodré;
   c) Cacilhas – Cais do Sodré.

3. A Transtejo presta serviços de transporte público fluvial de passageiros, volumes portáteis, animais de companhia, bicicletas e veículos automóveis na ligação Trafaria – Porto Brandão – Belém.

4. Para efeitos do número anterior não são assegurados embarques e desembarques de veículos, exceto bicicletas ou similares, na Estação Fluvial de Porto Brandão.

Artigo 2.º

Definições

Para os efeitos do presente contrato, entende-se por:

a) **Operador**: a empresa Transtejo – Transportes Tejo, S.A., que assegura o serviço de transporte público fluvial no Rio Tejo;
b) **Transporte de passageiros**: o serviço de transporte público de passageiros realizado por navio no Rio Tejo;
c) **Transporte de viaturas**: o serviço de transporte público de veículos ligeiros e respetivo condutor realizado por navio no Rio Tejo;
d) **Viagem**: Deslocação por meio fluvial entre dois Terminais ou Estações Fluviais com validação de título de transporte;

e) **Terminal Fluvial ou Estação Fluvial**: infraestrutura destinada ao embarque e desembarque de passageiros e/ou viaturas;
f) **Salas de embarque**: espaços de acesso ao embarque no navio delimitados pelos validadores existentes no átrio dos Terminais e Estações Fluviais;
g) **Utilização do transporte público**: desde a entrada num Terminal ou Estação Fluvial e atravessamento dos torniquetes de validadores existentes nos átrios de acesso às salas de embarque até ultrapassar os canais de saída;
h) **Canais de entrada e de saída**: canais distintos, sendo os canais de entrada delimitados pela linha definida pelos validadores existentes no átrio dos Terminais e das Estações;
i) **Zona de Validação Obrigatória**: zona existente no interior dos Terminais e Estações Fluviais, composta por equipamentos validadores de bilhética e controlo de acessos (torniquetes) pressupondo que a sua transposição só é permitida na posse de título de transporte válido e após correta validação do mesmo;
j) **Agente de fiscalização**: agente devidamente credenciado e ajuramentado encarregue de efetuar a fiscalização do cumprimento das regras de transporte por parte dos passageiros;
k) **Título de transporte**: título de transporte próprio, combinado ou intermodal que permite a realização de viagem por transporte fluvial, resultante de um registo documental ou eletrónico que habilita à realização de uma ou mais viagens.

Artigo 3.º
Identificação do pessoal

Os agentes de fiscalização e o pessoal ao serviço do Operador nos Terminais Fluviais, Estações Fluviais e navios são portadores de cartão de identificação específico.

Artigo 4.º
Deveres dos Clientes

1. O acesso ao transporte de passageiros e / ou veículos por navio implica o cumprimento do disposto no presente contrato e demais disposições legais em vigor, aplicáveis a este modo de transporte.

2. Os Clientes devem munir-se de título de transporte válido antes de iniciar a viagem, proceder à sua validação antes de cada embarque e conservá-lo durante todo o período que durar a viagem até ultrapassar os canais de saída dos Terminais ou Estações Fluviais, apresentando-o sempre que solicitado pelos agentes de fiscalização.

3. Os Clientes devem identificar-se sempre que tal seja exigido pelo agente de fiscalização no exercício das suas funções, sendo que este poderá solicitar a intervenção da autoridade policial para o efeito.

4. São deveres dos Clientes:

   a) Respeitar as normas relativas ao transporte de animais, bicicletas e outros objetos particulares;
   b) Utilizar os equipamentos de forma adequada, respeitando as indicações e regras de utilização;
   c) Respeitar o sinal de fecho de canais e portões de embarque e respetivos avisos de segurança;
   d) Colaborar com os Clientes prioritários e de mobilidade reduzida sempre que necessário e respeitar os lugares que lhes estão prioritariamente destinados no interior dos navios;

e) Evitar produzir ruído ou sujidade que possam incomodar os outros Clientes;
f) Alertar os Agentes ou pessoal ao serviço da Transtejo para a existência de alguma situação anómala ou perigosa;
g) Tratar com a devida urbanidade os Agentes e pessoal ao serviço da Transtejo e respeitar as indicações efetuadas no estrito cumprimento das funções que lhes estão atribuídas.

5. É proibido aos Clientes:

a) Arremessar para o exterior ou no interior dos navios quaisquer objetos;
b) Entrar em compartimentos ou locais vedados ao acesso do público;
c) Passar os torniquetes e aceder às salas de embarque sem prévia validação do título;
d) Aceder ao embarque no navio pelos canais de saída;
e) Entrar no navio sem que tenham saído todos os Clientes e indicação pelo pessoal de bordo do navio;
f) Fumar ou usar cigarros eletrónicos a bordo dos navios e nos locais onde haja indicação dessa proibição.;
g) Colocar os pés em cima dos assentos;
h) Deixar no interior dos navios detritos ou embalagens de comida ou bebida;
i) Danificar ou sujar os convés e estofos;
j) Utilizar os dispositivos de emergência fora dos casos de perigo iminente;
k) Pendurar-se em qualquer parte interior ou exterior dos navios;
l) Exercer, sem prévia autorização do Operador, qualquer profissão ou oferecer serviços no interior dos seus navios e infraestruturas;
m) Dedicar-se, sem prévia autorização do Operador, a qualquer atividade de carácter comercial ou artesanal no interior dos seus navios e infraestruturas;
n) Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos, sem prévia autorização do Operador, no interior dos seus navios e infraestruturas;
o) Proceder a qualquer espécie de publicidade e distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações, sem prévia autorização do Operador, no interior dos seus navios e infraestruturas;
p) Exercer mendicidade no interior dos navios, terminais ou estações e demais e infraestruturas Transtejo;
q) Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro, possam causar incómodo aos outros Clientes ou danificar os navios;
r) Transportar volumes que contenham matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, facilmente inflamável, corrosivo ou radioativo;
s) Ocupar lugares sentados com animais, malas ou outros volumes;
t) Fazer-se acompanhar de animais vivos fora das condições previstas no artigo 7.º;
u) Utilizar aparelhagem sonora, ou fazer ruído, de forma a incomodar os outros Clientes no interior dos navios e infraestruturas da Transtejo;
v) Praticar jogos ilícitos no interior dos navios e nas infraestruturas da Transtejo;
w) Permanecer ou utilizar os canais de acesso e de saída e zonas de validação obrigatória dos Terminais e Estações Fluviais da Transtejo sem ser portador do respetivo título de transporte devidamente validado;
x) Em geral, praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros Clientes no interior dos navios e nas infraestruturas da Transtejo;
y) Circular fora dos locais próprios e devidamente assinalados para o efeito.

6. Nos casos em que o incumprimento pelos Clientes dos deveres que lhes incumbem perturbe os demais, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, podem os agentes da fiscalização, os agentes de segurança ou, na sua falta, qualquer trabalhador da Transtejo, determinar a saída dos infratores de qualquer instalação da Transtejo, recorrendo à autoridade policial competente em caso de recusa no acatamento dessa determinação.

Artigo 5.º
Deveres da Transtejo

1. Os deveres e obrigações do Operador decorrem do disposto na Lei e nas presentes Condições de Transporte.

2. O Operador obriga-se designadamente a:

   a) Garantir a oferta adequada dos serviços de transporte;
   b) Praticar preços controlados administrativamente, nos termos da legislação aplicável;
   c) Garantir adequadas condições de operacionalidade, disponibilidade, permanência, qualidade, comodidade, acessibilidade, rapidez e segurança da exploração do serviço
   d) Realizar a exploração do serviço público de transporte, respeitando os princípios de equilíbrio, eficiência, transparência e rigor na questão dos recursos públicos, por forma a assegurar a sua sustentabilidade económico-financeira;
   e) Manter a frota de navios e os restantes meios de exploração em bom estado de funcionamento e conservação e em condições adequadas à prestação de serviço público, por forma a garantir a sua operacionalidade, a segurança do tráfego e os níveis de qualidade compatíveis com uma exploração eficiente;
   f) Disponibilizar aos clientes toda a informação necessária a uma fácil utilização e acesso ao serviço do Operador, desmobilizando os locais adequados, os meios de informação visual e/ou sonoros adequados a assegurar o respeito dos direitos dos passageiros;
   g) Assegurar a acessibilidade dos passageiros com mobilidade condicionada, nos termos da Lei
   h) Cumprir as disposições legais aplicáveis ao exercício da sua atividade;

3. Em situações de greve que impeçam a realização de carreiras, o Operador não está obrigado a assegurar transportes alternativos, havendo apenas lugar aos serviços mínimos que sejam definidos nos termos legais.

4. O Operador é responsável por danos causados aos clientes, por factos que lhe sejam imputáveis, nos termos e com os limites que se encontrem previstos na Lei e nas presentes Condições Gerais de Transporte.

5. Não são imputáveis à Transtejo os danos que resultem de violação dos deveres a que os passageiros estão obrigados, designadamente, entre outros, as obrigações dos passageiros relacionadas com a segurança na utilização do transporte.

Artigo 6.º

Títulos de transporte

1. Os títulos de transportes válidos nos navios da Transtejo, são os títulos descritos no Anexo I ao presente contrato, que dele faz parte integrante.

2. A utilização dos títulos de transporte a que se refere o número anterior encontra-se sujeita às respetivas condições de utilização na Transtejo.

3. Poderão ser ocasionalmente aceites outros títulos de transporte desde que a sua utilização seja legal e publicamente aceite e regulada pela Transtejo.

Artigo 7.º

Volumes portáteis, animais e bicicletas admitidos nos navios

1. Aos clientes é permitido transportar, gratuitamente, objetos portáteis (volumes de mão), salvo o disposto nas alíneas q) e r) do número 5 do artigo 4.º.

2. É permitido o transporte gratuito de animais de companhia, (cães, gatos, pequenos roedores, aves de pequeno porte, pequenos répteis e peixes de aquário) com peso até 5 KG, desde que sejam espécies que não representem qualquer perigo para terceiros e sejam preenchidos todos os requisitos previstos na Lei e no presente contrato.

   Caso o animal tenha um peso superior a 5kg, é devido o título de transporte vigente para animal de companhia definido para cada ligação fluvial.

3. Os animais devem estar devidamente acompanhados pelo detentor e acondicionados ou e sujeitos a meios de contenção que não lhes permitam morder ou causar danos ou prejuízos a pessoas, outros animais ou bens, e de maneira a não incomodar, perturbar, atemorizar ou por qualquer forma causar incómodo aos demais passageiros.

4. Os animais devem encontrar-se em adequado estado de saúde e higiene, não devendo apresentar sinais evidentes de doença contagiosa ou parasitária.

5. Não é permitido o transporte de animais cuja posse esteja proibida no território Português.

6. Para os efeitos previstos no presente artigo, consideram-se sujeitos a meios de contenção adequados os cães seguros com trela curta (no máximo até 1 metro de comprimento) que deve estar fixa a coleira ou a peitoral, tudo de material devidamente adequado e resistente, e com açaimo funcional colocado no focinho que iniba o animal de morder.

7. Relativamente aos demais animais de companhia referidos no n.º 2 do presente artigo, consideram-se devidamente acondicionados desde que sejam transportados em contentores (caixa, jaula, gaiola ou similar) construídos em material resistente, que não permitam a fuga dos animais, e estejam limpos, estanques e em bom estado de conservação, devendo as dimensões desses contentores não afetar o conforto e a segurança dos restantes Clientes.

8. É admitido apenas o transporte de um animal por Cliente.

9. Em caso algum os animais de companhia ou os contentores nos quais os mesmos são transportados podem tomar o lugar de pessoas nos bancos dos navios.

10. Incumbe exclusivamente aos Clientes a imediata e integral remoção e limpeza de qualquer dejeto ou sujidade causada pelos animais por si transportados tanto no interior dos navios como nos Terminais e Estações fluviais e demais infraestruturas da Transtejo.

11. É proibido o transporte de animais classificados pela legislação aplicável como perigosos ou potencialmente perigosos.

12. Os cães de assistência poderão ser dispensados do uso de açaimo funcional se não se enquadrarem no n.º 7 antecedente.

13. Podem ainda ser transportados gratuitamente os denominados cães de assistência, (cães-guia) acompanhantes de clientes invisuais, com deficiência auditiva, deficiência mental, orgânica ou motora.

14. O n.º anterior é, igualmente, aplicável aos cães de assistência em treino, desde que acompanhados pelo respetivo treinador ou pela família de acolhimento.

15. 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 carácter oficial e que o identifica como tal.

16. As restrições constantes das cláusulas anteriores não se aplicam a cães pertencentes às Forças Armadas e Forças de Segurança do Estado.

17. O proprietário ou o mero detentor do animal é o único responsável por qualquer prejuízo, dano ou sujidade causada pelo mesmo no interior dos navios e nos Terminais e Estações Fluviais e demais infraestruturas da Transtejo, bem como a outros Clientes.

18. O acesso das bicicletas aos navios é permitido nas condições constantes dos números seguintes.

19. O transporte de bicicletas a bordo das embarcações é gratuito e incumbe aos passageiros a sua guarda e vigilância, sendo responsáveis pela sua arrumação em segurança nas áreas de transporte designadas para cada tipo de embarcação e pelos danos que as mesmas ocasionem a outros passageiros ou à Transtejo.

20. São também permitidas bicicletas elétricas (com potência máxima contínua de 0,25 kW), desde que em dimensão/espaço ocupado (não considerando a bateria) se assemelhem a uma bicicleta tradicional e o seu peso bruto seja inferior a 30kg.

21. As bicicletas dobráveis, face às dimensões reduzidas, são consideradas “bagagem de mão”, pelo que podem ser transportadas fora das áreas de transporte, desde que não ultrapassem, quando fechadas, as dimensões máximas de 55x40x20 cm e desde que devidamente acondicionadas em saco fechado.

    Nesta situação não serão contabilizadas para a lotação de bicicletas da embarcação.

22. O embarque e desembarque de bicicletas deverá realizar-se em último lugar, sendo apenas permitida a circulação com a bicicleta pela mão e de acordo com a informação que em seguida se apresenta:

LIGAÇÃO FLUVIAL	LOTAÇÃO	ÁREA DE TRANSPORTE
Cacilhas – Cais do Sodré		
Cacilheiros	4	Portalós de vante
São Jorge	6	Portalós de vante
Seixal – Cais do Sodré		
Catamarãs Transcat	5	Salão junto ao bar
Pedro Nunes e Cesário Verde	6	Salão a ré
Montijo – Cais do Sodré		
Catamarãs Transcat	5	Salão junto ao bar
Pedro Nunes e Cesário Verde	6	Salão a ré
Trafaria – Porto Brandão – Belém		
Ferries	30	Parque de veículos
Cacilheiros	4	Portalós de vante

23. Não é permitido:

    a) Exceder a lotação de passageiros fixada nos certificados do navio;
    b) Obstruir, mesmo que parcialmente, os acessos aos meios de salvação, portalós e saídas de emergência;
    c) Prejudicar os tempos e a segurança no embarque e desembarque de passageiros;
    d) Transportar bicicletas nos salões de passageiros fora das áreas designadas;
    e) Embarcar bicicletas com suspeita de poderem derramar qualquer lubrificante ou outros resíduos, nos pavimentos.

24. O transporte de bicicletas para grupos organizados que excedam a lotação máxima definida para cada navio, está disponível em regime de fretamento, mediante marcação prévia e autorização específica, solicitadas através do contacto turismo@transtejo.pt.

Artigo 8.º
Depósito de objetos, valores ou volumes

1. O Operador deve providenciar o encaminhamento dos objetos, valores ou volumes esquecidos por Clientes nos navios, Terminais ou Estações Fluviais ou outras infraestruturas para um local designado para o efeito, onde serão guardados até que os seus proprietários os reclamem, durante um período máximo de trinta dias.

2. No caso de géneros sujeitos a rápida deterioração, o prazo referido no número anterior será reduzido até 24 horas.

3. O Operador compromete-se a manter um registo atualizado sobre esses mesmos objetos, de forma a facilitar a sua localização por parte dos passageiros que os reclamem através do Centro de Atendimento

4. Os referidos objetos são posteriormente entregues na secção de perdidos e achados da Polícia de Segurança Pública, onde poderão ser reclamados.

Artigo 9.º

Informações

1. Os horários ou a frequência dos navios regulares, o tarifário, os serviços disponibilizados e o conjunto dos direitos e obrigações dos Clientes, encontram-se afixados nos Terminais e Estações Fluviais, em local disponibilizado para o efeito, e no site da Transtejo.

2. Podem igualmente ser prestadas informações pelo serviço de apoio ao cliente da Transtejo, sito no Terminal Fluvial do Cais do Sodré ou através do serviço telefónico de apoio ao cliente.

Artigo 10.º

Sugestões e reclamações

1. Todas as sugestões e reclamações devem ser efetuadas por escrito, através dos meios disponíveis para o efeito, nomeadamente o Livro de Reclamações, endereço eletrónico específico da empresa - reclamacoes@transtejo.pt, plataforma digital do livro de reclamações ou carta, identificando o seu autor e especificando a ligação, o navio/terminal/estação e, no caso de reclamação, proceder à descrição, de forma tão objetiva quanto o possível, de factos, intervenientes e hora precisa da ocorrência.

2. Em alternativa ao disposto no número anterior, os Clientes têm disponível um serviço de apoio ao Cliente situado no Terminal Fluvial do Cais do Sodré e um serviço telefónico de apoio ao cliente, com o número 808 203 050.

Artigo 11.º

Lugares reservados

1. Os Clientes devem respeitar os lugares reservados destinados prioritariamente a idosos, deficientes físicos, grávidas e pessoas com crianças de colo.

2. O transporte de cadeiras de rodas e veículos elétricos usados por passageiros de mobilidade reduzida, de carrinhos de bebé, bem como de cães-guia é gratuito em todas as ligações fluviais do operador.

Artigo 12.º

Falta de título de transporte válido

A falta de título de transporte válido, ainda que invocada a sua perda, a exibição de título de transporte inválido ou de título não devidamente validado, para viajar de acordo com todas as obrigações e os deveres dos Clientes, ou a recusa da sua exibição é punida nos termos do disposto na legislação aplicável.

Artigo 13.º

Auto de notícia

1. Quando o agente de fiscalização, no exercício das suas funções, presenciar a situação prevista no artigo anterior, lavra auto de notícia, nos termos da legislação aplicável.
2. O infrator é notificado da infração que lhe é imputada e da sanção em que lhe incorre no momento da autuação, mediante a entrega do duplicado do auto de notícia.
3. Se o passageiro transpuser os canais de acesso sem se fazer munir de um título de transporte válido e validado, o Agente de Fiscalização ou qualquer agente de autoridade das suas funções, poderá levantar Auto de Notícias e aplicar coima do valor legalmente aplicável.
4. O passageiro deve apresentar o seu título de transporte sempre que solicitado ou em caso de extravio ou deterioração durante a viagem, deve apresentar o documento comprovativo de compra aos Agentes de Fiscalização, sempre que solicitado.

Artigo 14.º

Responsabilidade civil relativa ao transporte em geral

1. Os danos causados aos Clientes por factos imputáveis à Transtejo são da sua responsabilidade, nos termos das disposições legais em vigor.
2. Incumbe aos Clientes a guarda e vigilância dos seus volumes de mão, animais de companhia e bicicletas de que se façam acompanhar nos navios e nos Terminais ou Estações Fluviais ou outras infraestruturas da Transtejo.
3. Os Clientes são os únicos responsáveis, nos termos da legislação em vigor, pelos danos que os seus volumes de mão, animais de companhia e bicicletas causarem à Transtejo ou a terceiros.
4. A Transtejo não é responsável por eventuais furtos ou danos causados aos volumes de mão, animais de companhia e bicicletas transportados pelos Clientes.

Artigo 15.º

Passageiros com direito a transporte com tarifa reduzida

1. Os passageiros que de acordo com a lei ou ao abrigo de acordos celebrados com o Operador, tenham direito a transporte com desconto, podem beneficiar dessas condições especiais na aquisição do título de transporte, devendo sempre munir-se de documentação que identifique essa situação e comprove tal direito presencialmente.
2. Ao incumprimento do disposto anterior aplica-se o mesmo regime aplicável aos passageiros sem título de transporte válido.

3. O Operador pode estabelecer acordos/protocolos comerciais com outras entidades nos termos previstos na Lei, dos quais resultem vantagens ou condições mais favoráveis para passageiros, associados, membros ou colaboradores das entidades parceiras.

Artigo 16.º

Passageiros com direito a atendimento prioritário

Nos termos previstos no Decreto-Lei nº 58/2016, de 29 de agosto, as pessoas com deficiência ou incapacidades, as pessoas idosas, grávidas e acompanhadas de crianças de colo, têm direito a atendimento prioritário nos Postos de Venda, bem como nos restantes serviços de atendimento ao passageiro do Operador sempre que o solicitem.

Artigo 17.º

Entrada em vigor

As presentes condições gerais de transporte entram em vigor no dia 1 de agosto de 2018.

ANEXO I

Títulos de transporte e condições de utilização

Tipo de suportes, títulos de transporte, fiscalização e tarifário

Tipo de suportes utlizados

A Transtejo efetua a venda e carregamento dos títulos de transporte, de acordo com o tarifário devidamente aprovado e divulgado no site Transtejo, nos postos de venda, MAVB e outros canais de venda devidamente aprovados pelo Operador.

Os títulos de transporte são emitidos pela Transtejo ou por outro Operador de transporte que esteja incluído no título. Poderão ainda ser emitidos por terceiras entidades contratadas para o efeito.

Consoante a natureza dos títulos de transporte, são utilizados diferentes tipos de suportes:

a) Suportes Viva Viagem:
   i) cartão eletrónico, que permite o carregamento de unidades de Bilhetes Simples e unidades zapping e tem um custo definido no tarifário em vigor.
   ii) Os cartões Viva Viagem são reutilizáveis e podem ser carregados/validados nos Operadores com Bilhética sem contacto no prazo de um ano após a sua venda.

Findo esse prazo os títulos carregados no cartão poderão ser utilizados.

   iii) Durante o período de garantia de 1 ano a entidade onde foi adquirido o cartão Viva Viagem é obrigada a proceder à sua substituição gratuita caso deixem de funcionar por motivo de avaria.

b) Cartão Lisboa Viva:
   i) É um 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 permitindo o carregamento de títulos de transporte próprios de cada Operador e combinados no máximo de 4 contratos.
   ii) O cartão funciona com um "chip" e uma antena. O titular é o único responsável pela boa conservação e correta utilização do cartão. Compromete-se a fazer um uso prudente e diligente do mesmo, não o sujeitando a qualquer ato potencialmente danoso, como seja torcer ou dobrar o Cartão, colar ou descolar outros produtos que não correspondam a um meio complementar de registo eletrónico, ou submeter o Cartão a altas ou baixas temperaturas, efeitos elétricos ou eletromagnéticos, raspagens ou níveis de humidade elevados.
   iii) O cartão Lisboa Viva tem um prazo de garantia de dois anos contados a partir da data de emissão. Em caso de avaria a entidade onde foram adquiridos os cartões ou o Operador de transporte onde tenha sido efetuado o carregamento deverá garantir a sua substituição gratuita.

   iv) A Transtejo só se responsabiliza pela entrega do cartão Lisboa Viva requisitado até 6 meses após a data da requisição. O não levantamento neste prazo não obriga a restituição do valor pago nem a emissão gratuita de novo cartão.

v) Os preços e regras de emissão dos cartões Lisboa Viva estão publicados no site da Empresa.

Os suportes Viva Viagem e os cartões Lisboa Viva consideram-se avariados se não apresentarem qualquer dano visível, nomeadamente fissuras, cortes, chip descolado total ou parcialmente, dobragens ou outros sinais de mau uso ou uso indevido. Os títulos de transporte que os cartões avariados contenham serão transferidos para um novo suporte, sendo obrigatório a apresentação da fatura. Fora destas situações ou terminado o prazo de garantia, a substituição do cartão será suportada pelo cliente.

O saldo dos cartões Viva Viagem e do Cartão Lisboa Viva pode ser consultado nas Bilheteiras da Transtejo ou nas máquinas Automáticas de venda. Nas máquinas Automáticas deverá introduzir o cartão na ranhura destinada à leitura de cartões e verificar no monitor a informação. Quando viajar o saldo será apresentado no monitor do validador no ato da validação do título de transporte.

c) Cartão Caixa Viva

É um cartão sem contacto emitido pela Caixa Geral de Depósitos que confere ao passageiro o direito a viajar numa ligação à sua escolha, sendo cobrado o correspondente ao Bilhete simples dessa ligação 48 horas depois através de débito em conta do valor da viagem. Condições de utilização divulgadas no nosso site.

A utilização dos títulos de transporte a que se refere o número anterior encontra-se sujeita às respetivas Condições de Utilização na Transtejo.

Títulos de transporte

Os títulos de transporte válidos nas ligações da Transtejo são denominados títulos ocasionais/bilhetes ou títulos frequentes/passes

Títulos ocasionais são títulos de viagem que se destinam a passageiros que utilizam o serviço com pouca frequência.

A Transtejo dispõe dos seguintes títulos ocasionais:

1) Bilhete Simples

O passageiro tem direito a uma viagem na ligação fluvial da Transtejo para o qual o bilhete se destina.
Os Bilhetes simples poderão ser carregados em suportes sem contacto-cartões Viva Viagem Bilhete diário (24horas) Carris/Metro/Transtejo.
Confere ao passageiro o direito ao transporte ilimitado no ML, na Carris e Transtejo só na ligação de Cacilhas, durante o período de 24 horas desde a primeira validação

2) Zapping

O passageiro tem direito a viajar numa ligação à sua escolha se tiver carregado previamente unidades de zapping e dispuser de valor igual ou superior ao valor à tarifa correspondente para esse percurso.
No nosso site estão publicadas as condições especificas de utilização.
O zapping é um título de transporte pré-pago que pode ser carregado nos cartões Viva Viagem e Lisboa Viva.

3) Cartão bancário Caixa Viva
O passageiro tem direito a viajar numa determinada ligação à sua escolha, sendo cobrado o correspondente ao Bilhete simples, através de débito em conta do valor da viagem conforme condições especificas de utilização divulgadas no nosso site.

Títulos Frequentes/passes são títulos de viagem que se destinam a passageiros que utilizam o serviço com muita frequência.

A Transtejo dispõe dos seguintes títulos frequentes:

1) Títulos próprios
As assinaturas são títulos eletrónicos carregadas no cartão Lisboa Viva e conferem ao passageiro o direito ao transporte numa determinada ligação durante um período de 30 dias após o carregamento ou a partir da data do último contrato em uso.

2) Passes combinados
Os passes combinados são carregados no cartão Lisboa Viva e confere ao passageiro o direito ao transporte no seu percurso nas combinações entre dois ou mais Operadores de transporte durante 30 dias após o carregamento ou a partir da data do fim do contrato em uso, válido por um número ilimitado de viagens.

Poderão ser ocasionalmente aceites outros títulos de transporte desde que a sua utilização seja legal e publicamente aceite e regulada pela Transtejo.

3) Passes Intermodais
O passe intermodal ou passe social, é um passe mensal (mês fixo) válido nos Operadores de transporte que operam nas diferentes zonas que integram a estrutura de coroas da Área Metropolitana de Lisboa, carregados em cartão eletrónico Lisboa Viva.

Condições de troca e devolução dos títulos de transporte

- A devolução do título ocasionais/bilhetes apenas será efetuada nas situações em que haja alteração nas normais condições de prestação de serviço no Operador, no que diz respeito ao cumprimento de horários divulgados ou se tiver havido comprovativo de erro no Operador aquando a emissão do título de transporte. A devolução deverá ser feita na estação/terminal onde foi efetuada a compra sendo obrigatório a apresentação da fatura do título de transporte.

- A devolução de passes mensais (mês fixo) é aceite antes do início do mês a que respeitem;

Após essa data, só serão permitidas trocas nas seguintes condições:

- Passes intermodais – a troca pode ser feita por outro passe intermodal de valor igual ou superior, desde que inclua os mesmos ou mais operadores e de validade espacial igual ou superior.

- Passes combinados – a troca pode ser feita por outro passe intermodal ou combinado de valor igual ou superior, desde que inclua os mesmos ou mais operadores e de validade espacial igual ou superior.

As trocas dos passes intermodais e combinados só podem ser efetuadas, se acompanhados da respetiva fatura, até ao dia 7 de cada mês.

- A devolução de passes 30 dias antes do início da validade é efetuada com o reembolso da totalidade do valor. Após o 1º dia de validade apenas são efetuadas devoluções, suportando o titular o pagamento de uma taxa no valor de 12,5% do preço do passe por cada dia de validade decorrido.

Validação dos títulos de transporte

Para aceder e efetuar a viagem a bordo dos navios do Operador, a validação é obrigatória e deverá ser feita à entrada dos canais de acesso às salas de embarque de origem, exceto crianças até aos 4 anos de idade não necessitando de qualquer título de transporte, tendo, no entanto, de ser acompanhada por um adulto.

Em conformidade com o artigo 7º, nº1, alínea d) e nº2, alínea a), da Lei nº 28/2006, de 4 de julho, na redação em vigor, é obrigatória a validação do correspondente título de transporte, inclusive dos passes, sob pena de ser considerado passageiro sem título válido.
A falta de validação de qualquer título de transporte constitui contraordenação punida por coima.

Após a leitura do cartão o validador emite um sinal sonoro/luminoso verde que implica o descarregamento da respetiva viagem e permitirá ao torniquete desbloquear e com um simples toque permitirá o acesso.

Qualquer que seja o cartão sem contacto não deverá ser validado junto a outros cartões eletrónicos (exemplo 7 colinas/Viva Viagem juntamente com o cartão Lisboa Viva).

O passageiro é obrigado a conservar na sua posse o título de transporte validado em boas condições de utilização, e a correspondente fatura durante toda a viagem até à transposição de saída do terminal/estação, exibindo aos agentes de Fiscalização sempre que tal for solicitado.

É considerado título de transporte inválido:

a) O título de transporte com direito a redução do preço, sem estar acompanhado de prova do direito a essa redução;
b) O título de transporte não válido para a ligação em que o Cliente se encontre a viajar;
c) O título de transporte cujo prazo de validade tenha expirado;
d) O título de transporte sem validação, nos casos em que esta é exigida;
e) Todas as situações como tal consideradas nas Condições de Utilização dos Títulos de Transporte e na Lei.

Canais de venda

Os títulos de transporte podem ser adquiridos em vários canais de venda que têm ao seu dispor um conjunto específico de títulos:

- Nas Bilheteiras manuais poderá ser efetuada a venda e carregamento de todos os títulos em que a Transtejo seja utilizador.

- Nas máquinas automáticas é permitido a venda e carregamento de títulos ocasionais e zapping e o carregamento de todos os passes em que a Transtejo intervém,

- Na rede Multibanco só a opção de carregamento é válida para o "recarregamento" de passes, isto é, é necessário que o cartão Lisboa Viva já tenha tido o carregamento no sistema de vendas do Operador, do título que se pretende carregar via Multibanco.

- Para carregamento no Portal Viva é necessário o seu registo inicial através do Cartão de Cidadão com o registo do pin de morada, que na ficha pessoal deverá preencher obrigatoriamente o campo do endereço eletrónico.

A venda e pagamento de títulos de transporte estão disponíveis nos terminais e estações da Transtejo, SA. Durante o horário de funcionamento, de cada canal de venda.

Meios de Pagamento

São aceites os meios de pagamento que em cada momento estejam disponíveis, de acordo com o canal de venda.

No momento, estão à disposição dos passageiros os seguintes meios de pagamento:

1-Numerário
Para aquisição nas MMVB e nas MAVB onde a Transtejo não garante a existência de trocos disponíveis das estações, sendo da responsabilidade do passageiro garantir o dinheiro necessário, nomeadamente moedas.
Cabe ao passageiro conferir o troco entregue no ato da compra, não se responsabilizando o operador por posteriores divergências.

2- Cartão Bancário
Cartão de (Débito e Crédito/nacional e internacional) desde que pertençam à rede UNICRE.
Disponíveis nas MMVB e em algumas MAVB.

Recibos/Faturas

- Nos canais de venda próprios do Operador:

A venda de títulos de transporte emite fatura no momento de carregamento e pagamento dos títulos. Caso o cliente pretenda fatura com número de contribuinte, deve solicitá-lo, no momento da aquisição, antes de efetuar o pagamento.

Apenas são emitidas faturas pelo valor do título de transporte adquirido.

No ato do carregamento de títulos em suportes sem contacto é entregue uma fatura ao cliente ou comprovativo de aquisição que deverá acompanhar sempre o suporte sem contacto para efeitos de apresentação em caso de avaria do suporte para evitar considerar o passageiro sem título de transporte válido.

- Canais de venda de outras entidades

No Portal Viva, o cliente pode aceder às faturas diretamente a partir da área My Viva, estando disponíveis durante os 5 dias úteis seguintes.

Também pode consultar ou emitir as faturas dos carregamentos no Multibanco através do Portal Viva.