



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

Condições Gerais de Transporte

INTRODUÇÃO

O presente documento contém as condições gerais do transporte rodoviário de passageiros em automóveis pesados dos **TRANSPORTES URBANOS DE FAMILICÃO, LDA**, definidas pela empresa e aprovadas pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, nos termos do nº 4 do artigo 4º do Decreto-Lei nº 9/2015, de 15 de janeiro.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Objeto

O presente documento tem por objeto 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) “**AMT**”: a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes ou qualquer entidade que a venha legalmente a substituir;



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

- c) **“Autoridade de Transporte”**: Entidade criada pela Câmara Municipal de Famalicão ou pela Comunidade Intermunicipal onde está inserido este município, que assumiu ou venha a assumir as competências previstas na legislação em vigor;
- 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 infração e do respetivo infrator;
- f) **“Autorização provisória”**: o título que autoriza a empresa a explorar o serviço público de transporte de passageiros regular, em regime provisório, emitido pela Autoridade de Transportes competente;
- g) **“Bilhete”**: o documento válido que prova a existência do Contrato de Transporte;
- h) **“Bilheteira”**: o local onde é efetuada a venda de bilhetes e outros títulos de transporte e o apoio ao Cliente, num horário de funcionamento devidamente anunciado;
- i) **“Cancelamento de serviço”**: a não realização de um serviço regular previamente programado;
- j) **“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;
- k) **“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;
- l) **“Documento Comprovativo de Pagamento”**: o documento que comprova fisicamente a existência de um pagamento efetuado pelo cliente, correspondente ao título da viagem que pretende realizar;
- m) **“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;
- n) **“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;
- o) **“IMT”**: o Instituto da Mobilidade e dos Transportes ou qualquer entidade que o venha legalmente a substituir;
- p) **“Lei”**: a lei portuguesa, incluindo a lei constitucional, ordinária ou os regulamentos comunitários aplicáveis à atividade da Empresa;



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

- q) **“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;
- r) **“Passageiro com Mobilidade Condicionada”**: qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade devido a uma deficiência ou incapacidade, incluindo a idade;
- s) **“Passageiro ou Cliente”**: qualquer pessoa a quem é prestado um serviço de transporte ao abrigo do Contrato de Transporte;
- t) **“Pessoal da Empresa”**: todos os trabalhadores ou prestadores de serviços da Empresa que se encontram devidamente identificados;
- u) **“Leitora (Datacar Place)”**: máquina de venda e ou carregamento de títulos de transporte;
- v) **“Máquina de Bordo (Datacar Reflex)”**: 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 efetuando;
- w) **“Serviço da Empresa”**: o serviço de transporte rodoviário coletivo de passageiros que a Empresa presta na área geográfica onde opera;
- x) **“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;
- y) **“Tarifa Reduzida”**: a vantagem económica associada a um título de transporte;
- z) **“Tabela Promocional”**: a vantagem económica associada a mais do que um título de transporte;
- aa) **“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;
- bb) **“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;
- cc) **“Transportador”**: pessoa coletiva, que presta serviços de transporte coletivo regular de passageiros;



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

- dd) “**Transporte**”: o serviço de transporte realizado pela Empresa no âmbito do Serviço Autorizado;
- ee) “**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 respetiva viagem ou a simples verificação do título de transporte por parte do motorista;
- ff) “**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 respetivos 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 respetivo 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, nas bilheteiras, 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 objeto 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



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

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 respetivo 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 e assinaturas mensais.

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 dos *Transportes Urbanos de Famalicão, Lda*.

A legislação aplicável, mais relevante, é a seguinte:

- Decreto-Lei nº 8/93, de 11 de janeiro (Títulos Combinados)
- Portaria n.º 102/2003, de 27 de janeiro (que republica, com alterações, a Portaria nº 951/99 de Outubro - define os títulos de transporte que as empresas de Transporte Público devem praticar)
- Lei nº 28/2006, de 4 de julho, sucessivamente alterada e republicada pelo Decreto-Lei nº 117/2017, de 12 de setembro (aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes coletivos de passageiros)
- Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, na redação do Decreto-Lei nº 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)
- Regulamento (EU) nº 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro, o qual determina os direitos dos passageiros e a respetiva divulgação.



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

CAPÍTULO II

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os **Transportes Urbanos de Famalicão, Lda** enquanto operador rodoviário de Transporte Público de Passageiros, presta serviços urbanos adequados às diferentes necessidades de mobilidade.

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, pré-comprados e assinaturas mensais, a empresa pode propor à Autoridade de Transportes competente a aprovação de outros, nos termos do artº 39º da Lei nº 52/2015, de 9 de junho.
 - 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, ainda, propor à Autoridade de Transportes competente a criação de produtos especiais e a emissão de 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 ou pelo próprio motorista.
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 não são substituídos ou reembolsados, nem objeto de emissão de segunda via, salvo nas condições previstas nos artigos 17º e 18º do Decreto-Lei nº 9/2015 de 15 de janeiro.
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. Bilhete de ida e volta: Permite a utilização de uma viagem de ida e outra de volta, para o mesmo percurso e no período nele indicado.

8.1.3. Bilhete pré-comprado (ou Multiviagens): Permite a aquisição de múltiplos de 10 viagens, com desconto e a sua utilização após validação no percurso pretendido.

8.1.4. Assinatura de Linha: Permite a utilização ilimitada de viagens num determinado percurso específico da empresa, correspondente a uma certa quilometragem, durante um mês.

8.1.5. Assinatura de Linha estudante/Bilhete de Assinatura mensal: Confere os mesmos direitos da assinatura de linha normal, tendo um preço reduzido (preço mensal consoante o número de dias de aulas).

8.1.6. Passes intermodais e combinados: São títulos criados nos termos da alínea x) do artº 3º do RJSPTP e válidos dentro dos limites e condições fixadas para cada tipo de passe, podendo resultar da iniciativa de dois ou mais operadores de serviço público ou por imposição da Autoridade de Transportes competente.

8.1.7. Passes urbanos: Permite a utilização da rede urbana de serviços, em função da coroa adquirida, para um número ilimitado de viagens, durante o período de um mês.

9. Conteúdo do Título de Transporte:

9.1. O título identifica o Operador/Prestador do Serviço de Transporte enquanto entidade emitente, a validade temporal e geográfica e o preço a pagar.

9.2. O disposto no ponto 9.1. não prejudica a possibilidade de desmaterialização dos títulos de transporte por suporte magnético, eletrónico ou outro.

9.2.1. No caso de desmaterialização, o emitente mencionará os elementos essenciais acima referidos, na fatura ou documento equivalente.



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

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

9.2.3. 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.

9.2.4. 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.

10. Tarifário:

10.1. 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.

10.2. Os preços encontram-se publicitados e fixados em locais visíveis, viaturas, pontos de informação existentes, nas bilheteiras e lojas de apoio ao cliente, bem como outras condições específicas ou promocionais.

10.3. Sempre que se verifique um aumento tarifário as unidades de transporte ainda existentes nos suportes de cartões (multiviagens) poderão ser utilizadas por um período de 15 dias para além da data de entrada em vigor das novas tarifas. As unidades de transporte não utilizadas nesse período podem ser descontadas na aquisição de outras, emitidas de acordo com os novos preços, durante um período de 30 dias a contar da data de entrada em vigor do novo tarifário.

11. Descontos:

11.1. A empresa pratica a política de descontos, de acordo com o normativo legal vigente.

11.2. 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.

11.3. 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,



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

mediante a apresentação de documento que confere o direito ao desconto e/ou o documento oficial de identificação que inclua a data de nascimento.

11.4. 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.

11.5. As entidades fiscalizadoras no exercício das suas funções da atividade de transporte público rodoviário, de investigação criminal ou de manutenção da ordem ou da segurança pública, gozam de livre acesso ao transporte.

11.6. A utilização de título de transporte com desconto é punida nos termos legais sempre que:

11.6.1. Não seja feita a prova do direito ao desconto;

11.6.2. O título não esteja em conformidade com o motivo do desconto ou com a identificação do seu utilizador, mesmo que o preço seja equivalente.

11.7. Os preços dos bilhetes simples e de bordo são arredondados aos 5 cêntimos superiores.

12. Venda de Títulos de Transporte:

12.1. 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 seja referente ao título/cartão adquirido, bem como o NIF constante na fatura.

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

12.3. O pagamento do preço do título é feito em moeda corrente ou outro meio de pagamento aceite pela empresa.

13. Aquisição de Títulos de Transporte:

13.1. Os títulos de transporte podem ser adquiridos nas bilheteiras ou em outros canais de venda autorizados pelos Transportes Urbanos de Famalicão, Lda.

13.2. A empresa possui bilheteiras em funcionamento nos seguintes locais:

- Vila Nova de Famalicão – Central de Camionagem

13.2.1. Os horários de funcionamento das bilheteiras estão afixados no exterior das mesmas, em sítio visível e no site da empresa.



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

- 13.2.2.** A empresa não garante a existência de trocos no ato da aquisição do título de transporte, sendo responsabilidade do passageiro garantir o dinheiro necessário para utilizar na compra do título.
- 13.2.3.** 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.
- 13.2.4.** As pessoas com mobilidade condicionada, doentes, grávidas ou acompanhadas de crianças de colo terão direito a atendimento prioritário nas bilheteiras.
- 13.2.5.** A empresa e os demais canais de venda credenciados emitem faturas aquando da venda/carregamento do título de transporte, nos termos do Código do IVA.
- 14.** Qualquer título de transporte só é válido para utilização do serviço após validação a bordo pelo sistema automático ou pelo motorista.
- 15. Conservação dos Títulos de Transporte:**
- 15.1.** O passageiro deve manter o título de transporte válido durante toda a viagem.
- 15.2.** O título só é válido após validação no sistema automático existentes na viatura ou confirmação pelo motorista.
- 15.3.** O passageiro deve manter o título em boas condições de utilização e conservá-lo durante toda a viagem.
- 15.4.** 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.
- 15.5.** Durante o prazo de dois anos após a aquisição do cartão, a empresa obriga-se a proceder à sua substituição gratuita caso este deixe de funcionar por motivo de avaria não imputável ao cliente.
- 15.5.1.** Considera-se avaria não imputável ao cliente sempre que o cartão avariado não apresente qualquer dano visível, nomeadamente fissuras, cortes, desgaste, chip descolado total ou parcialmente, dobragens ou outros sinais de mau uso ou uso indevido.
- 15.6.** Os títulos de transporte que o cartão avariado contenha, desde que comprovada a sua existência, serão transferidos para um novo suporte.
- 15.7.** Fora destas situações, a substituição do cartão será suportada pelo cliente.



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

15.8. A empresa responsabiliza-se pela entrega do cartão requisitado até 1 ano após a data da sua requisição.

15.8.1. 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.

16. Condições de troca e devolução do valor dos títulos de transporte:

16.1. Não são efetuadas trocas ou devoluções de bilhetes simples, de bordo ou ida e volta, exceto se tiver havido manifesto e comprovado erro do Operador, na emissão do título de transporte.

16.2. Os títulos mensais (passes e assinaturas) poderão ser trocados por outro passe nos termos seguintes, mediante a entrega do documento comprovativo do pagamento:

16.2.1. Os passes que não tenham iniciado a validade podem ser trocados por outro passe;

16.2.2. Nos passes que já tenham iniciado a validade, poderá ser efetuada a troca por outro passe de preço igual ou superior.

17. Reembolso do Título de Transporte:

17.1. Os reembolsos, quando devidos, são efetuados ao cliente que suportou o custo do título de transporte.

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

17.3. Reembolso por motivo imputável ao Operador:

17.3.1. 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.

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

17.3.3. 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.

17.3.4. 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.

18. Não realização da viagem por motivos de greve:

- 18.1.** 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.
- 18.2.** A afectação dos serviços devido à greve de trabalhadores é, sempre que possível, publicitada pela empresa com a devida antecedência.

19. Indemnizações:

- 19.1.** 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 tem direito a uma indemnização correspondente a 50% do preço do bilhete efectivamente pago.
- 19.2.** Não há pagamento de qualquer indemnização quando:
- 19.2.1.** O passageiro for informado do atraso antes de adquirir o título de transporte, ou tenha iniciado a viagem com conhecimento desse atraso;
 - 19.2.2.** O valor a pagar, nos termos das regras anteriores, seja igual ou inferior a 4 euros;
 - 19.2.3.** O passageiro seja titular de uma assinatura, passe ou de um título de transporte sazonal;
 - 19.2.4.** O passageiro transportado gratuitamente;
 - 19.2.5.** O passageiro que não prove possuir título de transporte válido no momento do atraso.

19.3. Motivos não passíveis de indemnização:

Consideram-se não imputáveis ao Operador, logo, não indemnizáveis, 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;



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

- 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.

20. Documento do atraso ou supressão de serviços:

20.1. 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, mediante a apresentação do título de transporte válido naquela viagem.

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

21. 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;



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

- 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 isso 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. Considerações gerais:**
 - 3.24.1. 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;
 - 3.24.2. Os passageiros cuja saída da viatura seja determinada nos moldes referidos anteriormente, não têm direito a qualquer reembolso do preço do título de transporte;

3.24.3. 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;

3.24.4. 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 redução de preço, desde o início da viagem até ao seu término.

4.2. Nos casos de falta de título, título não válido ou recusa de exibição do título, os passageiros ficam sujeitos ao pagamento do bilhete correspondente ao percurso efetuado ou a efetuar, acrescido da 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 nº 28/2006, de 4 de julho, sucessivamente alterada e republicada pelo Decreto-Lei nº 117/2017, de 12 de setembro.

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, de forma clara e acessível, 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;



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

- 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 feito 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.



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

CAPÍTULO VI

TRANSPORTE DE VOLUMES PORTÁTEIS, CADEIRAS DE RODAS, 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. Aos 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 e sejam acondicionados de forma a não causarem danos à bagagem de outros passageiros.

Cadeiras de rodas utilizadas por passageiros com mobilidade condicionada

As cadeiras portáteis ou de rodas utilizados por passageiros com mobilidade condicionada, são sempre admitidos como bagagem pessoal, nas viaturas identificadas com essa simbologia.

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.



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

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 acondicionadas 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 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.
3. 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 carácter oficial e que o identifica como tal.
4. 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 em contentor), em caso algum podem ocupar um assento ou impedir o acesso de outros passageiros aos restantes lugares.
5. 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 VII

PERDIDOS E ACHADOS

1. Os objetos encontrados, perdidos ou abandonados nos veículos ou instalações do Operador, são encaminhados para as lojas de Apoio ao Cliente.
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 nos Gabinetes/lojas de Apoio ao Cliente, 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 destruídos 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 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 VIII

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 e no prazo previsto no artº 27º do Regulamento (EU) nº 181/2011:
 - site da empresa
 - formulário de sugestões/reclamações
 - carta
 - email



Transportes Urbanos de Famalicão, Lda

- Livro de Reclamações

2. O Livro de Reclamações está disponível em todos os locais de acesso ao público, nomeadamente nas bilheteiras e Gabinetes de Apoio ao Cliente.
3. Os formulários sugestões/reclamações estão disponíveis nas bilheteiras e Gabinetes de Apoio ao Cliente.
4. As respostas às reclamações serão formuladas em português e, no caso de se tratar de cidadão estrangeiro, serão dadas preferencialmente em inglês, dentro do prazo previsto no artº 27º do Regulamento (EU) nº 181/2011.

CAPÍTULO IX

LITÍGIOS

Os passageiros/clientes – consumidores – dispõem do seguinte meio alternativo de resolução de litígios: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (triave@gmail.com).