

Introdução

O presente documento contém as condições gerais do transporte rodoviário de passageiros em automóveis pesados da seguinte empresa:

Vale do Ave Transportes, Lda., a qual se designa por EMPRESA.

Aprovadas pelo IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes, nos termos do n.º 4 do artigo 4.º do Decreto-lei, n.º 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 equiparada para todos os efeitos a agente da ordem pública, podendo para além do levantamento de autos de notícia, reclamar a intervenção de autoridades de força pública;
- b) AML: Área Metropolitana de Lisboa, ou qualquer entidade que a venha legalmente substituir;
- c) AMP: Área Metropolitana do Porto, ou qualquer entidade que a venha legalmente substituir;
- d) AMT: Autoridade Mobilidade e dos Transportes, ou qualquer entidade que a venha legalmente substituir;
- e) 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;
- f) 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;
- 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) CM: Câmara Municipal, ou qualquer entidade que a venha legalmente substituir;
- j) Cancelamento de Serviço: a não realização de um serviço regular previamente programado;
- k) CIM: Comunidade Intermunicipal, ou qualquer entidade que a venha legalmente substituir;
- l) Contrato de Transporte: o contrato celebrado com o operador, em que eu este se obriga a prestar ao passageiro, mediante título de transporte válido e validade ou outro meio de prova, tendo em vista a prestação de um ou vários serviços regulares;
- m) 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;
- n) Documento Comprovativo de Pagamento: o documento que comprova fisicamente a existência de um contrato e/ou pagamento efetuado pelo cliente;
- o) Documento de Identificação Válido: a cédula pessoal (crianças até aos 10 anos) ou bilhete de identidade ou o cartão do cidadão ou o passaporte ou a carta de condução;
- p) 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;
- q) IMT: Instituto da Mobilidade e dos Transportes ou qualquer entidade que o venha legalmente substituir;
- r) LEI: a lei portuguesa, incluindo a lei constitucional, ordinária ou regulamentos aplicáveis à atividade da Empresa;
- s) 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 dos passageiros;
- t) Passageiro com mobilidade condicionada: qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade devido a uma deficiência ou incapacidade, incluindo a idade;
- u) Passageiro ou Cliente: qualquer pessoa a quem é prestado um serviço de transporte ao abrigo do contrato de transportes;
- v) Pessoal da Empresa: todos os trabalhadores ou prestadores de serviço da empresa que se encontram devidamente identificados;
- w) 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 de transporte rodoviário coletivo de passageiros que a empresa presta na área geográfica onde opera;
- x) Serviço da Empresa: o serviço de transporte rodoviário coletivo de passageiros que a empresa presta na área geográfica onde opera;
- y) Serviços Regulares: aqueles que asseguram o transporte de passageiros segundo itinerário, frequência, horário e tarifa predeterminados e em que podem ser tomados e largados passageiros em paragem previamente estabelecidas;
- aa) Tarifa Reduzida: a vantagem económica associada a um título de transporte;
- bb) Terminal: uma estrutura dotada de pessoal em que, de acordo com o percurso determinado, está prevista a paragem de um serviço regular para embarque e desembarque de passageiros, equipado com instalações tais como: balcões, salas de espera ou bilheteira;
- cc) TIP: entidade gestora de sistemas centrais de bilhética e recursos partilhados na área metropolitana do Porto;
- dd) 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;

- ee) Transportador: pessoa coletiva, que presta serviços de transporte coletivo regular de passageiros;
 - ff) Transporte: o serviço de transporte realizado pela empresa no âmbito do serviço autorizado;
 - gg) 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;
 - hh) 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.
 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 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 regulasse 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 das empresas.

A legislação aplicável, mais relevante, é a seguinte:

-
-
- **Lei n.º 28/2006, de 4 de Julho (Matéria de transportes coletivos de passageiros), alterada e republicada pelo Decreto Lei nº 117/2017, de 12 de setembro;**
- **Regulamento (UE) nº 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro (determina os direitos dos passageiros e a respetiva divulgação)**
- **Portaria nº 298/2018, de 19 (estabelece regras gerais relativas à criação e disponibilização de títulos de transporte aplicáveis aos serviços de transporte público coletivo de passageiros)**
- Decreto-Lei, n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redação do Decreto-Lei, n.º 371/2007, 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 de Serviços

1. As empresas enquanto operadores rodoviários de transporte de público de passageiros, prestam serviços adequados às diferentes necessidades de mobilidade. Os serviços disponibilizados pela empresa, são:
 - Serviços urbanos;
 - Serviços expressos;
- 1.1. São serviços rodoviários urbanos de passageiros os serviços públicos de transporte de passageiros que visam satisfazer as necessidades de deslocação dentro de um município e que se desenvolvem integral ou maioritariamente dentro da respetiva área geográfica.
- 1.2. São serviços expresso rodoviário as ligações de transporte interurbanos 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, previamente, obtenha a necessária aprovação por parte da entidade competente.
 - 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 validade 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 não são substituídos ou reembolsados, nem objeto de emissão de segunda via, sem prejuízo do disposto nos artigos 17º e 18º do Decreto-Lei nº 9/2015.
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. Tipos 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 para o dia nele indicado. A viagem de volta tem de ser realizada até às 03:00 do dia seguinte. Este título encontra-se disponível a bordo das viaturas ou nos pontos de venda próprios ou explorados por agentes.
 - 8.1.3. Bilhete pré-comprado: permite a utilização de uma viagem no serviço da empresa, após validação para o percurso pretendido, com redução no preço da viagem.
 - 8.1.4. Assinatura de linha: permite a utilização ilimitada, ou não, de viagens num determinado percurso específico da empresa, correspondente a uma certa quilometragem, durante um mês.
 - 8.1.5. 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). No entanto, se o valor ultrapassar o valor da assinatura normal, este assume o valor da mesma. Título válido apenas requisitado pelas autarquias.
 - 8.1.6. Passe urbano: permite a utilização da rede de serviços urbana, para um número ilimitado de viagens, durante o período de um mês.
 - 8.1.7. 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 respetivo cartão de cliente válido). Todos os cartões são personalizados e os respetivos títulos previamente carregados são pessoais e intransmissíveis. O cartão de cliente a utilizar poderá ser emitido em qualquer operador que integre o respetivo título, podendo ser o cartão andante, variando em função da área de implementação do respetivo cartão.
 - 8.1.8. Unidades de Transporte: Trata-se de um sistema que tem por base carregamento de valores monetários 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.
 - 8.1.9. Os títulos de transporte supra indicados podem não estar todos disponíveis em todos os serviços de transporte, pelo que deve ser consultada nos locais supra indicados a informação de tarifário disponível para cada tipo de serviço.
 9. Tipos de Suporte
 - 9.1. Cartão sem contacto personalizado (andante, gold ou outros) pessoal e intransmissível, no qual consta o nome e fotografia do seu titular.
 - 9.2. Cartão recarregável ocasional (andante ou outros). 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 exceção dos passes multimodais, o título identifica o(s) 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 eletrónico ou outro.
 - 10.2.1. No caso de desmaterialização, o emitente mencionará os elementos essenciais suprarreferidos, na fatura ou documentos equivalentes, com exceção 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.
 - 11.2. Os preços encontram-se publicitados e fixados em locais visíveis, designadamente, no sítio eletrónico, nas viaturas, em pontos de informação existentes, nas bilheteiras e em lojas de apoio ao cliente, bem como outras condições específicas ou promocionais.
 - 11.3. Sempre que se verifique um aumento tarifário as unidades de transporte ainda existentes nos suportes de cartões, poderão ser utilizadas durante a nova vigência tarifária.
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, e sempre com respeito pelo disposto no número 4 do artigo 4º da Portaria nº 298/2018.
 - 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 atividade 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 prova do direito ao desconto.
 - 12.6.2. O título não esteja em conformidade do seu utilizador, mesmo que o preço seja equivalente.
 - 12.6.3. Os preços dos bilhetes simples e de bordo são arredondados aos 5 cêntimos de euro mais próximos.
 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 nas bilheteiras da empresa, ou em outros canais de venda autorizados, tais como: agentes contratados, na rede multibanco, site oficial da empresa na internet e nas viaturas afetas ao serviço público da empresa, formalizando-se por esta via a celebração do contrato de transporte.
 - 14.2. Os horários de funcionamento das bilheteiras estão afixados no exterior das mesmas, em sítio visível e no site da empresa. A localização das bilheteiras pode ser consultada e está disponível em www.grupovaladoave.pt/lamego
 - 14.3. 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.
 - 14.4. 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.
 - 14.5. As pessoas com mobilidade condicionada, doentes, grávidas ou acompanhadas de crianças de colo terão direito a atendimento prioritário nas bilheteiras.
 - 14.6. 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.
 - 14.7. O carregamento dos títulos de transporte no multibanco, nos serviços em que o mesmo se encontra disponível, 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.
 - 14.8. A utilização dos cartões no canal multibanco, nos serviços em que o mesmo se encontra disponível, implica que os mesmos se encontrem num correto estado de conservação.
 - 14.9. As trocas de títulos carregados em multibanco, nos serviços em que o mesmo se encontra disponível, 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 objeto de qualquer validação e desde que devidamente justificado.
 - 15.2. Não há lugar a devolução, no caso de o título já ter sido validado como tal, utilizado.
 - 15.3. No caso de existir retenção do cartão no multibanco, nos serviços em que o mesmo se encontra disponível, 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, nos serviços em que o mesmo se encontra disponível, o cliente deverá dirigir-se ao gabinete/loja do apoio ao cliente do operador de transporte, suportando as respetivas despesas e eventual aquisição de um novo cartão, se necessário, as quais serão devolvidas, caso a responsabilidade pela ocorrência seja da SIBS. Para o efeito, o cliente deve apresentar uma reclamação escrita.
 - 15.5. A informação relativa às transações em multibanco, nos serviços em que o mesmo se encontra disponível, apenas estará disponível no dia seguinte, caso se trate de um dia útil, pelo que, em caso de retenção de cartões, a sua resolução apenas é possível após a receção da informação necessária por parte da SIBS.
 - 15.6. Para obtenção do recibo relativo a um carregamento multibanco, nos serviços em que o mesmo se encontra disponível, o cliente deve obrigatoriamente colocar/fornecer o NIF. Caso não o coloque, o multibanco apenas emite um talão de carregamento.
 - 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, selecionar a operação consulta, consulta aos movimentos no multibanco, e depois selecionar a 2.ª via do talão. O multibanco solicita a introdução da data da operação original (dia e mês) aparecendo um ecrã com os diversos movimentos, devendo o cliente selecionar a operação de carregamento de título de transporte para a que pretende obter a segunda via do talão. A operação de emissão de segunda via está disponível na rede multibanco aproximadamente 60 dias do calendário, após a data de carregamento.
 - 15.8. A assistência comercial aos carregamentos efetuados na rede multibanco, nos serviços em que o mesmo se encontra disponível, é garantida pelos gabinetes/lojas de apoio ao cliente das operadoras aderentes a este canal de venda.
 16. Validação dos Títulos de Transporte
 - 16.1. 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.
- 16.2. Qualquer que seja o cartão sem contacto não deverá ser validado junto a outros cartões eletrónicos.
 17. Conservação dos Títulos de Transporte
 - 17.1. O passageiro deve manter o título de transporte válido sempre que transpõe a porta de entrada da viatura (autocarro).
 - 17.2. O título só é válido após a validação nos validadores existentes na viatura, sendo obrigatória a sua validação.
 - 17.3. O passageiro deve manter o título em boas condições de utilização e conservá-lo durante toda a viagem.
 - 17.4. 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.
 - 17.5. Durante o prazo de garantia dos cartões (2 anos) 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.
 - 17.5.1. 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 indevido.
 - 17.6. Os títulos de transporte que o cartão avariado contenha serão transferidos para um novo suporte, sendo obrigatória a apresentação do talão comprovativo de venda.
 - 17.7. Fora destas situações, ou findo o prazo de garantia, a substituição do cartão será suportada pelo cliente.
 - 17.8. A empresa responsabiliza-se pela entrega do cartão requisitado até 1 ano após a data da sua requisição.
 - 17.8.1. 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.
 18. Condições de troca e devolução do valor dos títulos de transporte.
 - 18.1. Não são efetuadas trocas ou devolução 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.
 - 18.2. Os títulos mensais (passes e assinaturas) poderão ser trocados nos termos seguintes, mediante a entrega do documento comprovativo do pagamento.
 - 18.2.1. Os passes que não tenham iniciado a validade podem ser trocados por outros passes;
 - 18.2.2. Os passes combinados, cuja validade ainda não tenha iniciado, será efetuada a devolução do valor do título em qualquer altura.
 - 18.2.3. 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.
 - 18.2.4. Nos passes próprios que já tenham iniciado a validade, só será efetuada a troca por outro passe próprio de preço igual ou superior, até ao dia 7 do mês de utilização.
 19. Reembolso do Título de Transporte
 - 19.1. Os reembolsos quando devidos são pagos ao cliente que suportou o custo da viagem.
 - 19.2. Reembolso por motivo alheio ao operador
 - 19.2.1. Se o passageiro não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao operador, não há lugar a qualquer reembolso.
 - 19.2.2. Caso se trate de serviços de transporte com lugar reservado, o passageiro tem direito a receber 75% do valor pago pelo título de transporte, mediante a sua apresentação e desde que o reembolso seja solicitado até três horas antes do início da viagem.
 - 19.3. Reembolso por motivo imputável ao operador.
 - 19.3.1. 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.
 - 19.3.2. O reembolso ou pagamento de quaisquer quantias, nos termos atrás mencionados, impedem a utilização do título de transporte que o tenha suportado.
 - 19.3.3. O pedido de reembolso deve ser solicitado no prazo máximo de 3 dias após a data do atraso quando devido, o reembolso é efetuado no prazo máximo de 30 dias após a data de apresentação do pedido.
 - 19.3.4. 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.
 20. Não realização da viagem por motivos de greve
 - 20.1. 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.
 - 20.2. A afetação dos serviços devido à greve de trabalhadores é, sempre que possível, publicitada pela empresa com a devida antecedência.
 21. Indemnizações
 - 21.1. O passageiro, sem perda do direito ao transporte e caos não exerça o direito ao reembolso, quando se verificar um 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 efetivamente pago.
 - 21.2. Não há pagamento de qualquer indemnização quando:
 - 21.2.1. O passageiro foi informado do atraso antes de adquirir o título de transporte, ou tenha iniciado a viagem com conhecimento desse atraso.
 - 21.2.2. O valor a pagar, nos termos das regras anteriores, seja igual ou inferior a 4 euros.
 - 21.2.3. O passageiro seja titular de uma assinatura, passe ou de um título de transporte sazonal.
 - 21.2.4. O passageiro transportado gratuitamente.
 - 21.2.5. O passageiro que não prove possuir título de transporte válido no momento do atraso.
 - 21.3. 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.
- 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.

22. Documento do atraso ou supressão de serviços

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

22.2. Os documentos poderão ser solicitados nos gabinetes/lojas de apoio aos cliente e site da empresa, até 24 horas após o evento que motivou o pedido.

23. 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 aspetos mais relevantes se encontram refletidos 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 das 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 feito.
- 3.4. Abrir as portas durante a marcha ou impedir que se fechem após sinal de fecho de portas.
- 3.5. Projetar para o exterior do veículo quaisquer objetos.
- 3.6. Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés sobre os estofos.
- 3.7. Colocar, nos locais para tal reservado, 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 atividade 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 radioativas.
- 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 eletrónicos, tanto dentro da viatura como nos espaços públicos do operador.
- 3.22. Entregar-se á 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 á

autoridade policial competente, no caso de recuso no acatamento desse determinação, sem prejuízo desses passageiros ficarem sujeitos a um processo por contraordenação e pagamento de uma coima.

- 3.25. Os passageiros cuja saída da viatura seja determinada nos moldes referidos anteriormente, não tem 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 redação 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.º28/2006, de 4 de Julho, alterada e republicada pelo Decreto Lei n.º 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 do disposto no Decreto-lei n.º 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 lhe 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.

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 respetivo título de transporte válido para o percurso pretendido.
2. 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.

Capítulo VII: Transporte de Volumes Portáteis, Bicicletas e Animais de Companhia

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. O passageiro, nos veículos com compartimentos destinados a bagagens, é permitido levar bagagem de mão e objetos 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 objetos 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, e 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, não açaimados, 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 respetivo 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 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 objetos 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 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 provém de creme, 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 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.

Capítulo X: Litígios

Em caso de litígio os passageiros/clientes – consumidores – dispõem de meios alternativos:
Vale do Ave Transportes, Lda. | TRIAVE - CENTRO DE ARBITRAGEM DECONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA