



# CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DOS SERVIÇOS DA CP

15.05.2008



# ÍNDICE

INTRODUÇÃO	5
CAPÍTULO I – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	5
I.1 DEFINIÇÃO DA OFERTA COMERCIAL DOS SERVIÇOS DA CP	5
I.1.1. CP Longo Curso	5
I.1.2. CP Regional	5
I.1.3. CP Lisboa	5
I.1.4. CP Porto	6
I.1.5. Disposições Gerais	6
CAPÍTULO II – TÍTULOS DE TRANSPORTE	7
II.1 TÍTULO DE TRANSPORTE	7
II.2 CONTEÚDO DO TÍTULO DE TRANSPORTE	7
II.3 MODALIDADES E CARACTERÍSTICAS DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	7
II.3.1. CP Longo Curso	7
II.3.2. CP Regional	8
II.3.3. CP Lisboa	8
II.3.4. CP Porto	10
II.3.5. Campanhas Promocionais	10
II.4 VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE	11
II.4.1. Canais de venda	11
II.5 REEMBOLSO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE	12
II.5.1. CP Longo Curso	12
II.5.2. CP Regional	12
II.5.3. Urbanos e Suburbanos de Lisboa, Porto e Coimbra	13
II.6 TARIFÁRIO	14
II.7 DESCONTOS EM VIGOR NA CP	14
II.7.1. CP Longo Curso	14
II.7.2. CP Regional	15
II.7.3. Urbanos e Suburbanos de Lisboa, Porto e Coimbra	15
CAPÍTULO III – DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS	15
III.1 DIREITOS DOS PASSAGEIROS	15
III.2 DEVERES DOS PASSAGEIROS	15
III.3 EXIGÊNCIA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO E CONTROLO DE ACESSOS	17
III.4 PASSAGEIROS SEM TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO	18
III.5 PASSAGEIROS COM DIREITO A TRANSPORTE SEM CUSTO PARA O UTILIZADOR	18
III.6 OUTRAS CONDIÇÕES DE TRANSPORTE	18
III.6.1. Transporte de volumes portáteis	18
III.6.2. Transporte de bicicletas	18
III.6.3. Transporte de animais de companhia	19
III.6.4. Prolongamento de percurso	20
III.6.5. Interrupção de Viagem	20



III.6.6. Mudança de classe - CP Longo Curso . . . . .	20
III.6.7. Serviços não disponíveis . . . . .	21
CAPÍTULO IV – OBRIGAÇÕES DA CP . . . . .	21
IV.1 INFORMAÇÃO . . . . .	21
IV.2 OBRIGAÇÕES DA CP EM CASO DE SUPRESSÃO TEMPORÁRIA DE SERVIÇOS . . . . .	22
IV.3 INDEMNIZAÇÕES POR ATRASO OU POR SUPRESSÃO DE SERVIÇOS . . . . .	22
IV.3.1. CP Longo Curso e CP Regional . . . . .	22
IV.3.2. Urbanos e Suburbanos de Lisboa, Porto e Coimbra . . . . .	23
IV.4 DOCUMENTAÇÃO DO ATRASO OU SUPRESSÃO DE SERVIÇOS . . . . .	24
CAPÍTULO V – DIVERSOS . . . . .	24
V.1 PERDIDOS E ACHADOS . . . . .	24
V.2 PARCERIAS COMERCIAIS - CP Longo Curso . . . . .	24
V.3 PARQUEAMENTOS . . . . .	25
CAPÍTULO VI - ENTRADA EM VIGOR . . . . .	25
ANEXOS . . . . .	27
ANEXO I – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Lisboa na Linha de Sintra . . . . .	28
ANEXO II – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Lisboa na Linha da Azambuja . . . . .	29
ANEXO III – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Lisboa na Linha de Cascais . . . . .	30
ANEXO IV – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Lisboa na Linha do Sado . . . . .	31
ANEXO V – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Porto na Linha de Braga . . . . .	32
ANEXO VI – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Porto na Linha de Aveiro . . . . .	33
ANEXO VII – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Porto na Linha de Marco de Canaveses . . . . .	34
ANEXO VIII – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Porto na Linha de Guimarães . . . . .	35
ANEXO IX – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Regional em Coimbra . . . . .	36
ANEXO X – Taxas de Operações Acessórias . . . . .	37

# INTRODUÇÃO

O presente documento contém as condições gerais do transporte ferroviário de passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia e velocípedes em comboios da CP, definidas pela CP e aprovadas pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, adiante designado por IMTT, I. P. ao abrigo do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de Março.

## CAPÍTULO I – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### I.1 DEFINIÇÃO DA OFERTA COMERCIAL DOS SERVIÇOS DA CP

#### I.1.1. CP Longo Curso

A CP Longo Curso é uma unidade de negócios da CP vocacionada para a prestação de um serviço de transporte ferroviário destinado a assegurar as ligações de longo curso, ou seja, entre cidades do país bem como as ligações internacionais, que se caracteriza pela elevada velocidade comercial e por adicionais níveis de conforto.

A oferta da CP Longo Curso, abreviadamente também identificada como CPLC, inclui os serviços denominados Intercidades, Alfa Pendular e Internacional.

A ocupação destes comboios é limitada aos lugares disponíveis nas carruagens que integram a sua composição, não se admitindo passageiros sem que exista a certeza de haver lugares disponíveis.

Estes comboios têm duas classes.

#### I.1.2. CP Regional

A CP Regional é uma unidade de negócios da CP vocacionada para a prestação de um serviço destinado a dar resposta:

- às necessidades de transporte ferroviário de passageiros de âmbito regional, assegurando as ligações aos centros urbanos e a complementaridade aos serviços de longo curso;
- às necessidades de transporte ferroviário do centro urbano de Coimbra.

Os serviços ferroviários que formam o conjunto da oferta comercial da CP Regional são denominados Serviços Regionais, Inter-regionais e Urbanos de Coimbra.

Os títulos de transporte para estes comboios não têm reserva de lugar.

Os comboios da CP Regional dispõem de uma única classe.

#### I.1.3. CP Lisboa

A CP Lisboa é uma unidade de negócios da CP vocacionada para a prestação de um serviço ferroviário de transporte urbano/suburbano de passageiros na Área Metropolitana de Lisboa, nas Linhas de Sintra, Azambuja, Cascais e Sado.



Os títulos de transporte para estes comboios não têm reserva de lugar.

Os comboios da CP Lisboa dispõem de uma única classe.

#### **I.1.4. CP Porto**

A CP Porto é uma unidade de negócios da CP vocacionada para a prestação de um serviço ferroviário de transporte urbano e suburbano de passageiros na Área Metropolitana do Porto, nas linhas de Braga, Aveiro, Marco e Guimarães.

Os títulos de transporte para estes comboios não têm reserva de lugar.

Os comboios da CP Porto dispõem de uma única classe.

#### **I.1.5. Disposições Gerais**

Os comboios dos diferentes serviços da CP são identificados através do respectivo horário, cartazes, horários de bolso e, sempre que tal seja possível, através dos painéis informativos e/ou informação sonora nas estações, internet e call center. A oferta de títulos de transporte encontra-se identificada através dos equipamentos de venda e bilheteiras, sinalética e outros dispositivos informativos.

Nas estações sem presença comercial está disponível a indicação do site da CP [www.cp.pt](http://www.cp.pt) e da linha de atendimento 808 208 208.

Para utilização dos comboios da CP, os passageiros devem munir-se do título de transporte adequado, válido para o serviço, de acordo com as condições, preços e horários estabelecidos genérica ou especificamente para cada oferta comercial. A tipologia de títulos de transporte encontra-se identificada em documentos nas bilheteiras, nos equipamentos de venda e noutros dispositivos informativos.

O contrato de transporte nos comboios da CP regula-se pela legislação que a todo o tempo estiver em vigor e pelas actuais Condições Gerais de Transporte da CP, que se encontram à disposição dos passageiros nas estações com atendimento comercial e no site da CP na internet e, resumidamente, em cartazes e horários de bolso.

A legislação actualmente aplicável, mais relevante, é a seguinte:

- Decreto-Lei n.º 8/1993, de 11 de Janeiro.
- Portaria n.º 102/2003, de 27 de Janeiro (que republica, com alterações a Portaria n.º 951/99, de 29 de Outubro).
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção do Decreto-Lei n.º 371/2007 de 6 de Novembro (livro de reclamações).
- Lei n.º 28/2006, de 4 de Julho (regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes colectivos de passageiros).
- Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de Março (sobre o direito de acesso das pessoas com deficiência, acompanhadas de cães de assistência, a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público).
- Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de Março (regime aplicável às Condições de Transporte Ferroviário de Passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia, automóveis, motociclos e velocípedes).

## CAPÍTULO II – TÍTULOS DE TRANSPORTE

### II.1 TÍTULO DE TRANSPORTE

O título de transporte é emitido pelo operador, ou por outrem com autorização do operador, obedece aos requisitos definidos legalmente, pode materializar-se num título escrito ou em qualquer outra forma que o operador reconheça como válida e desde de que sejam cumpridas as regras aplicáveis ao mesmo, e confirma o contrato de transporte.

Mediante a sua prévia aquisição e validação, quando esta é necessária, o operador obriga-se a prestar ao passageiro o serviço de transporte contratualmente definido pelo título de transporte adquirido, nos termos autorizados para a sua utilização.

A utilização do transporte ferroviário pode ser feita apenas por quem detém um título de transporte válido.

### II.2 CONTEÚDO DO TÍTULO DE TRANSPORTE

Na aquisição de títulos de transporte os passageiros devem confirmar a seguinte informação:

- Identificação do ou dos operadores prestadores do serviço de transporte, da entidade emitente, do tipo de serviço (tipo de título), a respectiva validade temporal e geográfica e o preço a pagar.

O disposto anteriormente não prejudica a possibilidade de desmaterialização dos títulos de transporte por suporte magnético, electrónico ou outro.

No caso de desmaterialização de títulos de transporte, a CP mencionará os elementos essenciais acima referidos em recibo, factura ou outro documento equivalente, os quais não serão considerados como títulos de transporte para todos os efeitos, embora possam ser utilizados, em conjunto com o título de transporte, como comprovativo da aquisição e validade do título de transporte, em caso de deterioração ou avaria do suporte respectivo.

Nomeadamente, no caso de aquisição de Unidades de Transporte, ou situações de desmaterialização similar, o cliente deverá confirmar através do recibo, factura ou outro documento equivalente o montante carregado no respectivo suporte magnético, electrónico ou outro.

A factura, recibo, ou outro documento comprovativo de aquisição de um serviço, não podem ser utilizados como título de transporte.

### II.3 MODALIDADES E CARACTERÍSTICAS DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

#### II.3.1. CP Longo Curso

1. **Bilhete Simples:** permite uma única viagem simples e directa, para a classe, percurso, dia e comboio nele indicado. Em viagens compostas os vários serviços/comboios estão identificados.

A CP pode vir a exigir que a validação destes títulos de transporte seja feita antes de transpostas as zonas identificadas como de acesso restrito e antes de iniciada a viagem.



### II.3.2. CP Regional

1. **Bilhete Simples:** permite uma única viagem simples e directa, para o percurso, dia e comboio nele indicado. Em viagens compostas os vários serviços/comboios estão identificados.
2. **Bilhete Simples de Ida e Volta:** Permite a realização de uma única viagem de ida, para o dia, comboio e percurso nele indicado, e uma viagem de volta a realizar até às 3:00h do dia seguinte.
3. **Assinatura:** Permite a realização de um número ilimitado de viagens ao titular do bilhete de Assinatura, para o período e percurso nele mencionado escolhido pelo passageiro. O título de transporte é nominativo e é constituído pelo bilhete ou senha de assinatura e pelo cartão de cliente, válidos.

Todos os cartões de cliente e respectivos bilhetes são pessoais e intransmissíveis.

Estas assinaturas podem ser de dois tipos:

- **Base Zonal:** emitida para os comboios Urbanos de Coimbra;
- **Base Quilométrica:** emitida para os comboios Regionais e Inter-regionais.

**Títulos Intermodais e Combinados:** São válidos exclusivamente dentro dos limites e condições fixadas para cada tipo de passe e desde que o passageiro seja, igualmente, portador do respectivo cartão de cliente válido.

### II.3.3. CP Lisboa

Os títulos de transporte abaixo mencionados são válidos para as datas, zonas, percursos, destinos, coroas ou outros limites geográficos ou temporais indicados nos mesmos ou, quando tal não seja possível, sejam transmitidos pelo operador pelos meios legalmente determinados e através do site da CP, na internet.

Os títulos de transporte apenas são válidos após validação, podendo esta ocorrer no acto da venda ou através de validação a realizar pelo passageiro em equipamentos destinados a tal fim, quando tal for exigível. Os passageiros deverão verificar se o título deve ser validado obrigatoriamente antes de dar início à sua viagem, devendo o operador disponibilizar tal informação para os títulos que tal exigam.

A validação dos títulos de transporte, quando tal é exigível, deve ser feita antes de transpostas as zonas identificadas como de acesso restrito e antes de iniciada a viagem.

Nos cais de acesso reservados a portadores de títulos de transporte válidos, e uma vez ultrapassadas as zonas identificadas como de acesso restrito, quer nas estações de origem ou de destino, ou quando for o caso nas estações de transbordo, se o passageiro desejar aceder novamente à plataforma deverá adquirir novo título de transporte ou efectuar nova validação no título de que é portador.

1. **Bilhete Simples:** Permite ao seu portador a realização de uma única viagem simples e directa para o dia e percurso válido. O percurso será previamente seleccionado no acto da compra do bilhete e o início de validade temporal do bilhete será determinado no acto da venda ou, alternativamente, caso tal modalidade seja facultada pelo operador, através da respectiva validação no local de embarque.

A validade temporal dos bilhetes para realização da viagem única será determinada de acordo com o percurso a realizar, nunca sendo inferior a uma hora.

O operador poderá oferecer descontos de quantidade na venda destes bilhetes, em condições que serão antecipadamente publicitadas.

2. **Bilhete Diário:** Permite ao seu portador a realização de um número ilimitado de viagens para o dia indicado e percurso válido. O percurso será previamente seleccionado no acto da compra do bilhete e o início de validade do bilhete será determinado no acto da venda ou, alternativamente, quando tal modalidade for facultada pelo operador, através da respectiva validação no local de embarque.

A validade destes bilhetes inicia-se após aquisição ou validação, e termina 24h depois.

Caso venham a ser admitidos outros prazos de validade, serão publicitadas antecipadamente as respectivas condições.

O operador poderá criar bilhetes de vários dias, consecutivos ou alternados, podendo, no caso de bilhetes de mais de 1 dia, proporcionar um desconto de quantidade em relação ao preço do bilhete diário.

3. **Assinatura:** Permite a realização de um número ilimitado de viagens ao titular do bilhete de Assinatura, para o período e percurso escolhido pelo passageiro. O título de transporte é nominativo e é constituído pelo bilhete ou senha de assinatura e pelo cartão de cliente, válidos.

Todos os cartões de cliente e respectivos bilhetes são pessoais e intransmissíveis.

O cartão de cliente a utilizar será o Lisboa Viva ou outro que o possa vir a substituir e será emitido pela CP Lisboa ou outro operador aderente ao cartão, no âmbito da OTLIS – Operadores de Transportes da Região de Lisboa. As regras de emissão dos cartões serão definidas pela OTLIS.

O bilhete de assinatura poderá ser válido para 30 dias consecutivos após a data indicada na venda, ou de validade mensal, a contar desde o dia 1 do mês indicado no selo, até ao último dia desse mesmo mês, enquanto se mantiverem assinaturas de venda manual (selos de assinatura).

Sempre que o bilhete de assinatura seja vendido por meios manuais ou por outro meio que recorra a suporte de papel ou magnético, só será válido se nele for inscrito, previamente ao início das viagens, o número do cartão de cliente.

4. **Títulos Intermodais e Combinados:** São válidos exclusivamente dentro dos limites e condições fixados para cada tipo de passe e desde que o passageiro seja, igualmente, portador do respectivo cartão de cliente válido.

O título só é válido se tiver inscrito, nas condições regulamentares, o número do cartão, nos casos em que tal for exigível.

5. **Unidades de Transporte:** A CP Lisboa poderá implementar a utilização de "Unidades de Transporte", com regras próprias para uso exclusivo na CP, ou nos termos que forem definidos em conjunto com os restantes operadores de transportes no âmbito da OTLIS, procedendo à prévia divulgação das condições da sua utilização. Este sistema tem por base o carregamento de valores monetários num cartão sem



contacto, até um determinado limite, permitindo efectuar viagens, na CP ou multimodais, desde que o mesmo contenha saldo disponível.

#### II.3.4. CP Porto

Os títulos de transporte abaixo indicados são válidos para as datas, zonas, percursos, destinos, coroaos ou outros limites geográficos ou temporais indicados nos mesmos ou, quando tal não seja possível, sejam transmitidos pelo operador pelos meios legalmente determinados ou através do sítio da CP, na internet.

Os títulos de transporte são válidos após validação e devem ser sempre validados em todos os embarques, independentemente do tipo de título e do número de transbordos efectuados, excepto nos casos em que a validação ocorre no momento de aquisição.

Nos troços com controlo de acessos, e uma vez ultrapassados os mesmos, quer nas estações de origem ou de destino, ou quando for o caso nas estações de transbordo, se o passageiro desejar aceder novamente à plataforma deverá adquirir novo título de transporte ou efectuar nova validação do título de que é portador.

1. **Bilhete Simples:** Permite ao seu portador a realização de uma única viagem simples e directa para o dia e percurso válido. O percurso será previamente seleccionado no acto da compra do bilhete e o início de validade temporal do bilhete será determinado no acto da venda ou, alternativamente, caso tal modalidade seja facultada pelo operador, através da respectiva validação no local de embarque.

A validade temporal dos bilhetes para realização da viagem única será determinada de acordo com o percurso a realizar, nunca sendo inferior a uma hora.

O operador poderá oferecer descontos de quantidade na venda destes bilhetes, em condições que serão antecipadamente publicitadas.

2. **Bilhete Simples de Ida e Volta:** Permite a realização de uma única viagem de ida, para o dia e percurso nele indicado, com início até 2 horas após a compra, e uma viagem de volta a realizar até às 3:00h do dia seguinte.
3. **Assinatura:** Permite a realização de um número ilimitado de viagens ao titular do bilhete de Assinatura, para o período e percurso escolhido pelo passageiro. O título de transporte é nominativo e é constituído pelo bilhete ou senha de assinatura e pelo cartão de cliente, válidos.

Todos os cartões de cliente e respectivos bilhetes são pessoais e intransmissíveis.

4. **Títulos Intermodais e Combinados:** São válidos exclusivamente dentro dos limites e condições fixados para cada tipo de passe e desde que o passageiro seja, igualmente, portador do respectivo cartão de cliente válido.

#### II.3.5. Campanhas Promocionais

A CP pode emitir títulos com outras características em campanhas promocionais, em datas e condições previamente divulgadas.

## **II.4 VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE**

O pagamento do preço dos títulos é feito com a moeda corrente ou outro meio que a CP autorize.

O passageiro deverá conferir os dados do título no acto da compra: entidade emitente, tipo de serviço (tipo de título), dia da viagem, origem e destino, comboio, validade temporal e geográfica classe e preço para comprovar se estes estão de acordo com o pretendido.

Todas as reclamações sobre o título emitido, preço e trocos devem ser feitas no acto da compra, não sendo aceites posteriormente.

### **II.4.1. Canais de venda**

#### **II.4.1.1. CP Longo Curso**

Os títulos de transporte para os comboios com reserva podem ser adquiridos nas bilheteiras da CP identificadas para o efeito, nas máquinas de venda automática da CP Longo Curso, no multibanco, na internet, nas agências de viagens, ou em outros locais autorizados e, excepcionalmente, em trânsito, junto do agente da CP, logo após o embarque e antes do passageiro ocupar um lugar, quando não estiver assegurada a venda nas estações.

#### **II.4.1.2. CP Regional**

Os títulos de transporte podem ser adquiridos na rede de vendas própria da CP Regional, ou em outros canais de venda que esta autorize.

A aquisição de títulos de transporte em trânsito, apenas é permitida no caso de inexistência ou encerramento das bilheteiras da estação de embarque, desde que não esteja disponível no local nenhuma máquina de venda automática, em condições normais de funcionamento, nem outro canal de venda alternativo na sua imediata proximidade, devidamente identificado. Neste caso a aquisição é obrigatoriamente efectuada junto do agente da CP, logo após o embarque e antes do passageiro ocupar um lugar.

#### **II.4.1.3. Urbanos e Suburbanos de Lisboa e Porto**

Os títulos de transporte podem ser adquiridos através das bilheteiras da CP, identificadas para o efeito, máquinas de venda automática da CP, multibanco, internet ou outros canais de venda ou ainda, consoante os casos, através de outros operadores de transporte ou agentes.

A aquisição de títulos de transporte em trânsito não é permitida, excepto nos termos legais, não podendo ser invocado como motivo de não aquisição a indisponibilidade de meios de pagamento, trocos ou limites ou impossibilidade de pagamento por multibanco, desde que a venda e/ou validação no local de embarque esteja disponível.

Nos casos excepcionais acima referidos, é obrigatória a aquisição do título de transporte em trânsito, junto do agente da CP, logo após o embarque e antes do passageiro ocupar um lugar.



## II.5 REEMBOLSO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

O reembolso ou pagamento de quaisquer quantias a que se refere este capítulo reporta-se unicamente aos casos em que os passageiros são portadores de bilhetes e:

- impede a utilização do título que o tenha suportado,
- implica a devolução pelo passageiro do título em causa,
- se for caso disso, é exigida a comprovação de ter viajado no serviço/comboio afectado com o atraso, através do documento mencionado no ponto IV.4 das presentes condições gerais, caso essa circunstância não resulte do título.

### II.5.1. CP Longo Curso

Se, por motivo alheio ao operador, o passageiro não utilizar o título de transporte válido para um comboio com reserva pode solicitar o seu reembolso numa bilheteira com serviço de longo curso, nos termos legais, até 3h antes do início da viagem, o que lhe permite reaver 75% do valor do bilhete, deduzido do montante da taxa de reembolso referida no Anexo X.

Efectivamente por cada operação de reembolso, é cobrada uma taxa fixa, definida na tabela de preços, previamente publicitada e que figura no Anexo X a estas condições gerais.

A interrupção da viagem, por parte do passageiro, implica a renúncia ao percurso não efectuado, não dando direito a qualquer reembolso ou troca.

Há direito a reembolso do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis ao operador, o comboio circular com atraso, nas seguintes condições:

1. Há direito a reembolso do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis ao operador, o atraso à partida exceder 30 minutos em viagens com duração inferior a 1h, ou exceder 60 minutos em viagens com duração igual ou superior a 1h.
2. O disposto no número anterior não é aplicável se o passageiro embarcar e der início à viagem.
3. Há direito a reembolso do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis ao operador, a duração da viagem, acrescida do atraso à partida, exceder em mais de 50% o tempo de viagem estabelecido no horário.
4. O atraso à partida referido anteriormente só é contabilizado quando for igual ou superior a uma hora.
5. Se o passageiro adquiriu o título de transporte depois da divulgação do atraso não tem direito ao reembolso do preço do título de transporte pago.

### II.5.2. CP Regional

1. Se o passageiro não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao operador, não há lugar a qualquer reembolso, salvo o disposto no n.º 2.

2. Nos serviços de transporte regional e inter-regional, desde que o reembolso seja solicitado até 30 minutos antes do início da viagem, o passageiro tem direito a reaver 75% do valor pago pelo título de transporte, deduzido de uma taxa fixa, cobrada por cada operação de reembolso. Essa taxa está definida na tabela de preços, previamente publicitada e figura no Anexo X a estas condições gerais.
3. Por motivos alheios ao operador, o passageiro pode solicitar a revalidação do título até 15 minutos após a partida do comboio da estação de origem do passageiro, ficando sujeito ao pagamento de uma taxa fixa de revalidação, definida na tabela de preços que figura no Anexo X a estas condições gerais. Os títulos de transporte para os serviços regional e inter-regional apenas podem ser revalidados uma vez.
4. Há direito a reembolso do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis ao operador, o atraso à partida exceder 30 minutos em viagens com duração inferior a 1h, ou exceder 60 minutos em viagens com duração igual ou superior a 1h.
5. O disposto no número anterior não é aplicável se o passageiro embarcar e der início à viagem.
6. Há direito a reembolso integral do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis ao operador, a duração da viagem, acrescida do atraso à partida, exceder em mais de 50% o tempo de viagem estabelecido no horário. O atraso à partida referido só é contabilizado quando for igual ou superior a uma hora.
7. O disposto nos n.º 4 e 6 não se aplica quando o passageiro tenha adquirido o título depois da divulgação do atraso.
8. O reembolso ou pagamento de quaisquer quantias a que se refere este capítulo impede a utilização do título que o tenha suportado.

### **II.5.3. Urbanos e Suburbanos de Lisboa, Porto e Coimbra**

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

Todavia, o reembolso é possível, antes de iniciada a viagem, nas seguintes situações:

- a. Engano, imputável ao passageiro, na aquisição do título de transporte, nomeadamente em máquinas de venda automática, por má selecção do destino ou título(s) pretendido(s);
- b. Erro de leitura, no caso dos bilhetes magnéticos, quando não seja evidente a má conservação dos mesmos por parte dos passageiros.

Os casos de reembolso por engano na aquisição do título de transporte indicados em a) só serão possíveis para títulos adquiridos até 15 minutos após a hora de aquisição e desde que solicitado antes do embarque.

Nos casos acima referidos em que é admitido o reembolso do título de transporte é exigido ao passageiro a devolução do mesmo.



Não são admitidas revalidações dos títulos de transporte.

## **II.6 TARIFÁRIO**

Os preços praticados pela CP serão os que se indicarem na tabela de preços de cada serviço/produto comercial, e estarão à disposição de todos os passageiros, nos postos de venda e no site da CP. Outras condições específicas do serviço/produto, ou as promocionais, serão divulgados nos postos de venda com presença comercial bem como no site da CP na internet.

Todos os títulos de transporte são emitidos em conformidade com a tabela de preços em vigor no dia da sua emissão.

A informação referente ao tarifário será colocada à disposição dos clientes no maior número de suporte possíveis, nomeadamente nas estações onde exista atendimento comercial da CP e através de cartazes e página internet da CP.

## **II.7 DESCONTOS EM VIGOR NA CP**

As crianças com idades compreendidas entre os 5 anos e os 12 anos inclusive, beneficiam de 50% de desconto sobre o preço do bilhete simples.

As crianças, até ao dia em que fazem os 5 anos, desde que não ocupem lugar sentado, viajam gratuitamente, não necessitando de título de transporte, aplicando-se a redução prevista anteriormente, quando ocupem lugar.

As pessoas com idade igual ou superior a 65 anos usufruem de 50% de desconto sobre o preço do bilhete simples.

A comprovação da idade é exigível aquando da aquisição do título de transporte e durante o período de utilização, sempre que solicitado no acto de fiscalização, mediante a apresentação de documento oficial de identificação com fotografia e que permita a verificação da data de nascimento.

A utilização de título de transporte com redução, sem fazer prova do direito à mesma, não conforme com o motivo da redução ou com a identificação do seu utilizador ou entidade a que pertença incorrecta ou incompleta, mesmo que o preço seja equivalente, é punida nos termos legais.

Não é permitida a acumulação de descontos num único título de transporte.

### **II.7.1. CP Longo Curso**

1. Mediante a celebração de contratos e parcerias com algumas empresas e entidades, a CP Longo Curso poderá conceder condições de transporte especiais para os respectivos colaboradores e/ou associados.
2. A CP Longo Curso poderá também praticar descontos sobre o preço, em função do número de viagens, do dia ou do comboio utilizado, do canal de venda utilizado, ou ainda de campanhas promocionais, em datas e condições previamente divulgadas.
3. Os descontos da CP Longo Curso são aplicados sobre o preço do bilhete simples sendo o valor obtido arredondado aos 50 cêntimos superiores.

### **II.7.2. CP Regional**

1. Os descontos de crianças e seniores são aplicados sobre o preço do bilhete simples sendo o valor obtido arredondado aos 5 cêntimos superiores.
2. Para além das reduções previstas no artigo 24.º do Decreto-Lei 58/2008, de 26 de Março, a CP Regional poderá praticar outras, que decorram de legislação aplicável, contratualização do serviço público, campanhas promocionais em datas e condições previamente divulgadas, bem como as respeitantes a negócios jurídicos.
3. Todos os títulos de transporte são emitidos em conformidade com a tabela de preços em vigor no dia da sua emissão.

### **II.7.3. Urbanos e Suburbanos de Lisboa, Porto e Coimbra**

1. Os descontos de crianças e seniores são aplicados sobre o preço do bilhete simples sendo o valor obtido arredondado aos 5 cêntimos superiores.
2. Para além das reduções previstas no artigo 24.º do Decreto-Lei 58/2008, de 26 de Março, a CP poderá praticar outras, que decorram de legislação aplicável, contratualização do serviço público, campanhas promocionais em datas e condições previamente divulgadas, bem como as respeitantes a negócios jurídicos.

## **CAPÍTULO III – DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS**

### **III.1 DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

Os passageiros têm os direitos constantes da legislação que a todo o tempo estiver em vigor, nomeadamente a indicada no Capítulo I.1.5, cujos aspectos mais relevantes decorrem das presentes condições gerais.

### **III.2 DEVERES DOS PASSAGEIROS**

O acesso ao serviço de transporte por caminho-de-ferro da CP implica o cumprimento por parte dos passageiros do disposto na legislação vigente indicada no Capítulo I.1.5, nas demais disposições em vigor aplicáveis a estes serviços, nas presentes condições gerais de transporte e as instruções que lhes forem dadas pelos agentes de fiscalização da CP no exercício das suas funções.

É proibido aos passageiros:

- a) Fazer uso do sinal de alarme fora do caso de perigo iminente;
- b) Utilizar os dispositivos de emergência fora dos casos em que tal se justifique;
- c) Entrar ou sair da carruagem quando esta esteja em movimento, ou depois do sinal sonoro que anuncia o fecho das portas ou sempre que, por aviso sonoro ou equivalente, tal seja determinado;



- d) Entrar ou sair da carruagem por lado que não corresponda a plataforma de serviço de passageiros;
- e) Passar de uma carruagem para outra em andamento, quando não haja comunicação interna;
- f) Entrar nas carruagens sem que tenham saído todos os passageiros que o desejem fazer;
- g) Aproximar-se da borda da plataforma aquando da aproximação de outro comboio e, em qualquer caso, ultrapassar o limite que se encontra marcado na plataforma de embarque, antes da chegada do comboio;
- h) Ocupar lugar reservado a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo, excepto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;
- i) Ocupar lugar ou compartimento reservado para os quais não tenha reserva ou ocupar mais lugares que os adquiridos;
- j) Abrir ou impedir que se fechem as portas exteriores das carruagens durante a marcha;
- l) Projectar para o exterior das carruagens quaisquer objectos;
- m) Colocar nos locais para tal reservados volumes que, pelo seu conteúdo, natureza ou forma, possam cair ou perturbar os outros passageiros em caso de choque, paragem brusca ou outras causas;
- n) Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés directamente sobre os estofos;
- o) Debruçar-se das janelas durante a marcha do comboio;
- p) Dedicar-se a qualquer actividade ou oferecer serviços sem prévia autorização do operador;
- q) Fazer peditórios, organizar colectas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos sem autorização do operador;
- r) Transportar animais de companhia ou de assistência em violação das condições estabelecidas no presente decreto-lei;
- s) Pendurar-se em qualquer parte das carruagens ou dos seus acessórios ou manter-se nos estribos durante a marcha;
- t) Entrar em compartimentos ou locais vedados ao acesso do público;
- u) Proceder a qualquer espécie de publicidade e distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações sem autorização do operador;
- v) Sujar as carruagens;

- x) Transportar armas que não estejam acondicionadas nos termos da legislação aplicável, salvo tratando-se de agentes de autoridade;
- z) Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioactivas;
- aa) Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros passageiros ou danificar o material circulante;
- ab) Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros;
- ac) Praticar actos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros passageiros.

Nos casos em que o incumprimento pelos passageiros, dos deveres que lhes incumbem, perturbe os outros passageiros, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, os agentes do operador encarregues da fiscalização podem determinar a sua saída do comboio, recorrendo à autoridade policial competente em caso de recusa no acatamento dessa determinação, sem prejuízo de ficarem sujeitos à aplicação de uma contra-ordenação.

Os passageiros cuja saída do comboio seja determinada nos termos do número anterior não têm direito a qualquer reembolso pela parte do percurso não efectuada.

Os passageiros são responsáveis, nos termos gerais de direito, pelos atrasos e danos causados à CP ou a terceiros por si e ainda pelos seus volumes de mão e animais de companhia, cuja guarda e acondicionamento em segurança lhes cabe assegurar.

### **III.3 EXIGÊNCIA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO E CONTROLO DE ACESSOS**

Os passageiros são obrigados a apresentar o seu título de transporte e os documentos que autorizem a utilização desse título, sempre que solicitado pelo operador, antes do acesso ao comboio ou da zona identificada como de acesso restrito, durante a viagem e até ao abandono da zona identificada como de acesso restrito na estação de destino. Para estes efeitos, o período de utilização inicia-se no momento em que o passageiro entra no cais de acesso das estações de comboios, nos casos em que esse acesso é restrito, subsistindo enquanto não ultrapassa os respectivos canais de saída.

Os agentes de fiscalização podem, no exercício das suas funções e quando tal se mostre necessário, exigir ao infractor a respectiva identificação e solicitar a intervenção policial.

Os agentes ajuramentados (Operadores de Revisão ou outros) serão, para todos os efeitos, considerados agentes de autoridade pública. Além do levantamento de autos de notícia, podem, em especial, reclamar a intervenção das autoridades e o auxílio da força pública, sempre que o julguem necessário, deter delinquentes em flagrante delitos, nos mesmos casos em que o podem fazer os agentes da autoridade pública.

A identificação é feita mediante a apresentação do bilhete de identidade ou outro documento autêntico que permita a identificação ou, na sua falta, através de uma testemunha identificada nos mesmos termos.



### **III.4 PASSAGEIROS SEM TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO**

A falta de título de transporte válido, a exibição de título de transporte inválido ou a recusa da sua exibição implica nos termos da Lei n.º 28/2006, de 4 de Julho, o pagamento do bilhete simples (inteiro) correspondente ao percurso efectuado/a efectuar pelo passageiro, acrescido de uma coima correspondente:

- a) 100 vezes o preço do bilhete simples nos serviços regionais / inter-regionais em percurso até 50Km e nos comboios urbanos e suburbanos.
- b) 25 vezes o preço do bilhete simples para as restantes situações.
- c) A coima paga no prazo de cinco dias úteis, a contar da infracção, em qualquer bilheteira da CP, tem uma redução de 20% sobre o seu valor.

### **III.5 PASSAGEIROS COM DIREITO A TRANSPORTE SEM CUSTO PARA O UTILIZADOR**

A identificação das situações em que os passageiros têm direito a transporte sem custo para o utilizador decorre da legislação aplicável e está condicionada ao cumprimento dos respectivos requisitos e ao disposto nos acordos estabelecidos entre a CP e as entidades a que esses passageiros pertençam.

### **III.6 OUTRAS CONDIÇÕES DE TRANSPORTE**

Incumbe aos passageiros o embarque, guarda e vigilância dos seus volumes de mão, bicicletas e animais de que se façam acompanhar, sendo os passageiros os únicos responsáveis pelo seu acondicionamento nos locais disponibilizados para o efeito e pelos danos que os mesmos ocasionem a outros passageiros ou à CP.

#### **III.6.1. Transporte de volumes portáteis**

Nos comboios da CP é permitido aos passageiros levar nas carruagens, gratuitamente, volumes de mão de uso pessoal, com excepção de matérias e objectos perigosos, desde que não causem incómodo ou dano ao material circulante e que não excedam, nos porta volumes ou por baixo dos bancos, o espaço correspondente aos lugares a que tenham direito, num máximo de um volume por passageiro, não se considerando, para este efeito, os computadores portáteis, as malas de mão e similares.

No caso dos serviços da CP Longo Curso o transporte de mais volumes está dependente do espaço disponível e será considerado excesso de bagagem e sujeito à cobrança de uma taxa suplementar, indicada nas tabelas de preço e na tabela anexa a estas condições gerais.

#### **III.6.2. Transporte de bicicletas**

##### **III.6.2.1. CP Longo Curso**

Não é permitido o transporte de bicicletas nos comboios da CP Longo Curso, excepto se desmontadas e devidamente acondicionadas como bagagem, sem prejuízo do estipulado em III.6.1

### **III.6.2.2. CP Regional**

É permitido o transporte de uma bicicleta por passageiro nos comboios Inter-regionais, Regionais e Urbanos de Coimbra, sujeito às limitações do espaço disponível e da tipologia do material circulante, salvo em épocas, datas ou horários, previamente publicitados, nomeadamente nas estações onde exista atendimento comercial da CP Regional.

Incumbe aos passageiros a guarda e vigilância das bicicletas sendo responsáveis pelo seu acondicionamento em segurança nos locais disponibilizados para o efeito e pelos danos que os mesmos ocasionem a outros passageiros ou à CP.

Ao Operador de Revisão competirá garantir, ou não, o transporte do respectivo velocípede uma vez que o mesmo está limitado ao espaço disponível.

### **III.6.2.3. Urbanos e Suburbanos de Lisboa e Porto**

É permitido o transporte gratuito de uma bicicleta por passageiro nos comboios urbanos da CP de Lisboa e Porto, sujeito ao espaço disponível e considerando as restrições de épocas, datas ou horários existentes que são publicitadas, nomeadamente nas estações onde exista atendimento comercial da CP e no site da CP na internet.

Incumbe aos passageiros a guarda e vigilância das bicicletas sendo responsáveis pelo seu acondicionamento em segurança e pelos danos que os mesmos ocasionem a outros passageiros ou à CP.

### **III.6.3. Transporte de animais de companhia**

Nos termos da Lei n.º 92/95, de 12 de Setembro, salvo motivo atendível, é permitido aos passageiros transportar gratuitamente animais de companhia que não ofereçam perigosidade, desde que devidamente encerrados em recipiente apropriado que possa ser transportado como volume de mão. Cada passageiro não poderá transportar mais do que um recipiente com animais de companhia.

Consideram-se motivos atendíveis os casos de animais considerados perigosos, em precário estado de saúde ou de higiene, bem como aqueles que, pelo seu cheiro, ruído ou outro motivo objectivamente relevante, como por exemplo a sua dimensão possam incomodar os passageiros.

Incumbe aos passageiros a guarda e vigilância dos animais de que se façam acompanhar, sendo os passageiros os únicos responsáveis pelos danos que os mesmos ocasionem.

São transportados nas carruagens, gratuitamente, os cães de assistência acompanhantes de passageiros com deficiência, um por passageiro, desde que sejam cumpridas as disposições legais aplicáveis.

Mediante título de transporte próprio é também admitido o transporte de cães não encerrados (um cão por passageiro), desde que não ofereçam perigosidade, estejam devidamente açaimados, controlados por trela curta e acompanhados do respectivo boletim de vacinas actualizado e da licença municipal, desde que preencham os restantes requisitos acima referidos.



Nos casos de incumprimento destas condições os agentes de fiscalização da CP podem determinar a saída do comboio do passageiro e respectivo animal de companhia, sem direito a qualquer reembolso.

### **III.6.4. Prolongamento de percurso**

#### **III.6.4.1. CP Longo Curso**

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

Esta aquisição deve ser efectuada antes de embarcar. Excepcionalmente, nos casos em que a venda de títulos não esteja disponível no local de embarque, é possível adquirir o novo título a bordo.

#### **III.6.4.2. CP Regional**

Os passageiros que pretendam viajar para além do limite de validade do seu título de transporte deverão pagar a diferença entre o valor da totalidade da viagem e o valor do título inicial, sujeito a um valor mínimo de cobrança, pelo custo de emissão de um título nestas condições, definido na tabela de preços, previamente publicitada e na tabela anexa a estas condições gerais. Para este efeito, em trânsito, o cliente deverá contactar o Operador de Revisão, antes da chegada à estação de destino do título inicial. Não o fazendo será considerado como passageiro sem título relativamente ao percurso que exceder o seu título de transporte.

#### **III.6.4.3. Urbanos e Suburbanos de Lisboa, Porto e Coimbra**

Os passageiros que pretendam viajar, para um destino além do previsto no seu título de transporte, deverão adquirir antes de embarcar (sempre que a venda de títulos esteja disponível no local de embarque) um novo título válido para o percurso em falta.

### **III.6.5. Interrupção de Viagem**

Salvo caso fortuito ou motivo de força maior, não são permitidas interrupções de viagem, para continuação posterior.

Não são consideradas interrupções de viagem, os transbordos que sejam necessários para a realização da viagem pretendida.

Entende-se como transbordo, a mudança de comboio que é realizada dentro dos limites e sentido da viagem efectuada.

### **III.6.6. Mudança de classe - CP Longo Curso**

Considera-se mudança de classe a alteração das condições de transporte constantes no título que o passageiro é possuidor, para o tornar válido na utilização de classe de preço superior à que está indicada nesse título.

Caso o passageiro pretenda utilizar a classe superior, terá que o solicitar previamente, mediante o pagamento da diferença de preços.

### III.6.7. Serviços não disponíveis

A CP não tem disponível:

- O serviço de despacho e armazenagem de bagagens;
- O transporte de automóveis ou motociclos em complemento do transporte de passageiros.

## CAPITULO IV – OBRIGAÇÕES DA CP

### IV.1 INFORMAÇÃO

É obrigação da CP:

1. Publicitar os preços e horários nos locais de venda dos títulos de transporte;
2. Publicitar os direitos e obrigações estabelecidas no âmbito do contrato de transporte, nomeadamente as condições gerais de transporte;
3. Informar com antecedência razoável, através de meios adequados, sobre a decisão de suprimir serviços;
4. Publicitar, no local de embarque onde não existam meios de aquisição de títulos de transporte, os casos em que há a possibilidade de adquirir títulos pela internet, a localização da estação ferroviária mais próxima que dispõe de bilheteiras ou máquinas de venda automática e a identificação de uma linha telefónica gratuita da CP, para obtenção de quaisquer outras informações;
5. Nos casos em que não haja condições materiais para essa indicação, nomeadamente nas estações desguarnecidas, haverá apenas a identificação de uma linha telefónica, gratuita, de atendimento da CP e a indicação do site da CP [www.cp.pt](http://www.cp.pt), para o cliente poder obter quaisquer informações;
6. Prestar ao passageiro todas as informações que se mostrem necessárias.

Nas estações guarnecidas deverão estar disponíveis os horários dos serviços regulares da linha em que a respectiva estação se insere, bem como os preços dos títulos de transporte, aplicados a essa linha.

Nos locais com serviço de atendimento ao público estará ainda disponível para consulta:

1. Condições de acesso para pessoas com mobilidade reduzida (também disponível através de uma linha telefónica – 808208746 - orientada para esse efeito);
2. Condições de transporte para velocípedes e outras bagagens;
3. Disponibilidade de serviços a bordo;
4. Existência e localização dos livros de reclamação, nos termos legais em vigor;
5. Os restantes horários e preços dos serviços de transporte de passageiros que pratica.



Desde que tecnicamente possível, a CP prestará aos passageiros durante a viagem, informação sobre:

1. Eventuais atrasos;
2. Identificação da próxima estação;
3. Principais correspondências.

## **IV.2 OBRIGAÇÕES DA CP EM CASO DE SUPRESSÃO TEMPORÁRIA DE SERVIÇOS**

Considera-se supressão temporária de serviços a suspensão total ou parcial de um serviço planeado e divulgado, com carácter temporário.

Em caso de supressão temporária de um comboio no todo ou parte do percurso que impeça a viagem:

1. A CP obriga-se a fazer seguir o passageiro e a sua bagagem, sem qualquer acréscimo de preço, por um comboio que sirva a estação de destino do passageiro, pela mesma linha ou por outro itinerário, de maneira a permitir-lhe chegar ao destino com menor atraso possível.
2. Nos casos em que não se mostre viável dar cumprimento, em tempo útil, ao disposto anteriormente, a CP, sempre que possível, porá ao dispor dos passageiros, sem qualquer acréscimo de preço, outros modos de transporte colectivo que lhes permita completar a viagem.
3. Se o passageiro não aceitar as alternativas oferecidas pela CP para a conclusão da viagem, tem direito de reembolso do valor do preço do título de transporte, excepto se for portador de assinatura, e ao reencaminhamento para o local de origem no mais curto prazo possível e em condições de transporte equivalente.

Para o reembolso ou pagamento de quaisquer quantias a que se refere este número é exigida:

- a devolução pelo passageiro do título respectivo,
- a comprovação de ter viajado no serviço/comboio afectado com a supressão, caso essa circunstância não resulte do título, através do documento mencionado no ponto IV.4 das presentes condições gerais.

## **IV.3 INDEMNIZAÇÕES POR ATRASO OU POR SUPRESSÃO DE SERVIÇOS**

### **IV.3.1. CP Longo Curso e CP Regional**

1. Desde que se verifiquem os pressupostos legalmente previstos a indemnização por danos devida por atrasos superiores aos previstos no ponto II.5, ou por supressão de serviços:
  - a) regionais até 50km, será no montante do valor do prejuízo provado, tendo como limite 25 vezes o valor do preço pago pelo título de transporte.
  - b) regionais superiores a 50 km e longo curso, será no montante do valor do

prejuízo provado, tendo como limite 100 vezes o valor do preço pago pelo título de transporte, sujeito ao limite máximo de 250?. Este valor limite é actualizado anualmente de acordo com o índice de inflação.

2. A prova da existência e do montante do prejuízo incumbe ao lesado.
3. O preço da viagem para efeitos do cálculo indemnizatório, quando o título de transporte abranja vários trajectos consecutivos, é determinado na proporção do preço total pago pelo título.
4. No caso do passageiro ser portador de assinatura ou de outro título que permita multiviagens, exclusivamente no modo ferroviário, o limite máximo da indemnização, na situação referida em 1., é calculado em função do preço atribuído à viagem afectada, proporcional ao preço total pago pelo título. Para este efeito considera-se que uma assinatura mensal proporciona 44 viagens.
5. Nos títulos que venham a permitir viagens multimodais o limite máximo da indemnização, na situação referida em 1., é calculado em função do preço atribuído à viagem afectada, proporcional ao preço total pago pelo título, em função da repartição de receitas vigente entre os respectivos operadores e, uma vez obtida a parcela da CP, em função do número de viagens que se considerará proporcionar o respectivo título.
6. Não têm direito ao reembolso previsto no ponto II.5 nem à indemnização acima referida, nomeadamente:
  - a) os passageiros transportados gratuitamente;
  - b) quem não prove possuir título de transporte válido no momento do atraso.

#### **IV.3.2. Urbanos e Suburbanos de Lisboa, Porto e Coimbra**

1. Desde que se verifiquem os pressupostos legalmente previstos e caso o passageiro prove a existência e valor de danos, decorrentes de atrasos ou supressões em comboios urbanos e suburbanos, poderá haver lugar a indemnização, que terá o limite máximo fixado na legislação aplicável ao transporte ferroviário de passageiros, que é de 25 vezes o valor do título pago.
2. Para efeitos de cálculo do valor referido no número anterior, considera-se o preço efectivamente pago pelo título para o trajecto que o passageiro pretendia efectuar.
3. O preço da viagem para efeitos do cálculo indemnizatório, quando o título de transporte abranja vários trajectos consecutivos, é determinado na proporção do preço total pago pelo título.
4. No caso do Cliente ser portador de passe ou de outro título que permita multiviagens, exclusivamente no modo ferroviário, o limite máximo de indemnização na situação referida em 2., é calculado em função do preço atribuído à viagem afectada. Para esse efeito, considera-se que:
  - a) Assinatura mensal: Proporciona 44 viagens;
  - b) Bilhete diário: Proporciona 4 viagens;



- c) Título de 10 Viagens: Proporciona 10 viagens;
  - d) Título de 3 Dias: Proporciona 6 viagens;
  - e) Título de 5 Dias: Proporciona 10 viagens
5. Nos títulos que permitam viagens multioperador o limite máximo da indemnização, na situação referida em 1., é calculado em função do preço atribuído à viagem afectada, resultando o mesmo da repartição de receitas vigente entre os operadores e, uma vez obtida a parcela da CP, em função do número de viagens que se considera proporcionar o respectivo título. Por exemplo, para títulos mensais considera-se igualmente que proporcionam 44 viagens.
6. Não têm direito à indemnização acima referida, nomeadamente:
- a) Os passageiros transportados gratuitamente;
  - b) Quem não prove possuir título de transporte válido no momento do atraso.

#### **IV.4 DOCUMENTAÇÃO DO ATRASO OU SUPRESSÃO DE SERVIÇOS**

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, a CP fornece aos passageiros, sempre que estes o solicitem, documento que ateste a ocorrência e a duração do atraso, segundo modelo comunicado ao IMTT, I.P., passado em presença do título de transporte válido para o comboio mencionado no documento.

Os documentos poderão ser solicitados:

- 1. ao Operador de Revisão em serviço no comboio;
- 2. num serviço de apoio ao cliente da CP até 2h após o desembarque ou até 2h após a desistência da viagem no caso de supressão do comboio.

### **CAPÍTULO V – DIVERSOS**

#### **V.1 PERDIDOS E ACHADOS**

Os objectos encontrados, perdidos ou abandonados, nas instalações da CP, são encaminhados para as bilheteiras das estações ou Gabinetes de Apoio ao Cliente (GAC).

O operador compromete-se a manter um registo actualizado sobre esses mesmos objectos, por um período mínimo de 30 dias, de forma a facilitar a sua localização por parte dos passageiros que os reclamem.

#### **V.2 PARCERIAS COMERCIAIS - CP Longo Curso**

- 1. Através de acordos comerciais, estabelecidos ou a estabelecer, entre a CP Longo Curso e entidades públicas ou privadas, os respectivos colaboradores podem usufruir de tarifas e/ou condições mais favoráveis, antes, durante ou após a realização da sua viagem em comboios da CP Longo Curso.

2. As entidades interessadas na celebração destes contratos devem contactar a CP Longo Curso.
3. Os acordos em vigor ou que venham a ser celebrados são objecto de informação aos passageiros, nos postos de venda da CP Longo Curso.

### **V.3 PARQUEAMENTOS**

Os passageiros da CP poderão beneficiar de títulos válidos para estacionamento nos parques que vierem a ser disponibilizados, a preços reduzidos, nas condições que vierem a ser negociadas com a(s) empresa(s) proprietária(s) desses parques.

## **CAPÍTULO VI - ENTRADA EM VIGOR**

As presentes condições gerais de transporte, definidas pela CP ao abrigo do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de Março, que estabelece as Condições de Transporte Ferroviário de Passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia, automóveis, motociclos e velocípedes e outros bens, foram aprovadas pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres e entram em vigor em 15 de Maio de 2008.





# CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DOS SERVIÇOS DA CP

**ANEXOS**



# ANEXO I – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Lisboa na Linha de Sintra

Lisboa (Rossio)																			
1	Campolide																		
1	1	Alcântara-Terra																	
1	1	1	Sete Rios																
1	1	1	1	Entrecampos															
1	1	1	1	1	Benfica														
1	1	1	1	1	1	Stª. Cruz Damaia													
1	1	1	1	1	1	1	Reboleira												
1	1	1	1	1	1	1	1	Amadora											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	Queluz-Belas										
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	Monte Abraão									
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	Massamá-Barcarena								
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	Cacém							
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	Mira Sintra-Meleças							
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	Mercês				
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	Algueirão			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	Portela			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	Sintra			
Roma-Areiro	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Chelas	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Marvila	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Lisboa Stª. Apolónia	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Braço de Prata	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Lisboa Oriente	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Moscavide	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sacavém	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Bobadela	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Santa Iria	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Póvoa	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6
Alverca	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6
Alhandra	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
Quinta das Torres	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
Vila Franca de Xira	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
Castanheira do Ribatejo	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	8	8	8	8
Carregado	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	8	8	8	8
V.N. Rainha	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	8	8	8	8
Espadanal	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	8	8	8	8
Azambuja	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	8	8	8	8





## ANEXO III – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Lisboa na Linha de Cascais

- Bilhetes**

Cais do Sodré																
1	Santos															
1	1	Alcântara														
1	1	1	Belém													
1	1	1	1	Algés												
2	2	1	1	1	Cruz Quebrada											
2	2	2	1	1	1	Caxias										
2	2	2	2	1	1	1	Paço de Arcos									
2	2	2	2	1	1	1	1	Sto. Amaro								
2	2	2	2	2	1	1	1	1	Oeiras							
3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	Carcavelos						
3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	Parede					
3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	S. Pedro do Estoril				
3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	S. João do Estoril			
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	Estoril		
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	Monte Estoril	
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	Cascais

- Assinaturas**

Cais do Sodré																
1	Santos															
1	1	Alcântara														
1	1	1	Belém													
1	1	1	1	Algés												
2	2	2	2	1	Cruz Quebrada											
2	2	2	2	1	1	Caxias										
2	2	2	2	1	1	1	Paço de Arcos									
2	2	2	2	1	1	1	1	Sto. Amaro								
2	2	2	2	1	1	1	1	1	Oeiras							
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	Carcavelos						
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	Parede					
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	S. Pedro do Estoril				
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	S. João do Estoril			
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	Estoril		
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	Monte Estoril	
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	Cascais





## ANEXO V – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Porto na Linha de Braga

	S. Bento																	
																	Campanhã	1
																	Contumil	1 1
																	Rio Tinto	1 1 1
																	Águas Santas	1 1 1 1
																	Palmilheira	1 1 1 1 1
																	Ermesinde	1 1 1 1 1 1
																	Travagem	1 1 1 1 1 2 2
																	Leandro	1 1 1 1 1 1 2 2
																	São Frutuoso	1 1 1 1 1 1 2 2 2
																	São Romão	1 1 1 1 1 1 2 2 2 2
																	Portela	1 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3
																	Senhora Dores	1 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3 3
																	Trofa	1 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3 3
																	Lousado	1 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3 3 3
																	Esmeriz	1 1 1 2 2 2 2 3 3 3 3 3 4 4
																	Barrimau	1 1 1 2 2 2 2 3 3 3 3 4 4 4
																	Famalicão	1 1 1 2 2 2 2 3 3 3 3 4 4 4
																	Mouquim	1 1 1 2 2 2 2 3 3 3 4 4 4 4 5 5
																	Louro	1 1 1 2 2 2 3 3 3 4 4 4 4 5 5
																	Nine	1 1 1 2 2 2 3 3 3 4 4 4 5 5
																	C. Cambeses	1 1 1 2 2 3 3 3 4 4 4 5 5 5 6 6
																	Arentim	1 1 1 2 2 3 3 3 4 4 4 5 5 5 6 6
																	Ruilhe	1 1 1 2 2 2 3 3 3 4 4 4 5 5 5 6 6
																	Tadim	1 1 1 2 2 2 3 3 3 4 4 4 5 5 5 6 6
																	Aveleda	1 1 1 2 2 3 3 4 4 4 5 5 5 6 6 6
																	Mazagão	1 1 1 2 2 3 3 4 4 4 5 5 5 6 6 6
																	Ferreiros	1 1 1 2 2 3 3 4 4 4 5 5 5 6 6 6
																	Braga	1 1 1 2 2 3 3 4 4 4 5 5 5 6 6 6





## ANEXO VII – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Porto na Linha de Marco de Canavezes

6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	Marco C.
6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	Livração
6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	Recesinhos
6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	Vila Meã
6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	Oliveira
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	Caíde
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Meinedo
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Bustelo
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Penafiel
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Paredes
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Oleiros
4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Irivo
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Cête
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Parada
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Recarei-Sobreira
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Trancoso
3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Terronhas
3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	S. Mart. Campo
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Valongo
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Suzão
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Cabeda
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Ermesinde
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Palmilheira
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Águas Santas
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Rio Tinto
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Contumil
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Campanhã
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	S. Bento

**ANEXO VIII – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Porto na Linha de Guimarães**

<b>S. Bento</b>														
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Campanhã
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Contumil
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Rio Tinto
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Águas Santas
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Palmilheira
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Ermesinde
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Travagem
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Leandro
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	São Frutuoso
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	São Romão
3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	Portela
3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	Senhora Dores
3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	Trofa
3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	Lousado
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	S. Tirso
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	Caniços
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	Vila das Aves
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	Giesteira
5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	1	Lordelo
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	Cuca
5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	Pereirinhas
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	Vizela
6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	Nespereira
6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	Covas
6	6	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	Guimarães



## ANEXO IX – Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano da CP Regional em Coimbra

### Coimbra

1	Coimbra-B																		
1	1	Bencanta																	
1	1	1	Espadaneira																
1	1	1	1	Casais															
1	1	1	1	1	Taveiro														
1	1	1	1	1	1	Vila Pouca do Campo													
1	1	1	1	1	1	1	Amial												
2	2	2	1	1	1	1	1	Pereira do Campo											
2	2	2	2	2	2	1	1	1	Formoselha										
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	Alfarelos									
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	Montemor								
3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	Marujal							
3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	Verride						
4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	Reveles					
4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	Bifurcação de Lares				
4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	Lares			
5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	Fontela		
5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	Fontela-A	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	Figueira da Foz

**ANEXO X – Taxas de Operações Acessórias**

<b>Designação da Operação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor</b>
Reembolso por não utilização de bilhete	CP Longo Curso	4,50€
	CP Regional	
Revalidação do bilhete	CP Regional	1,50€
Prolongamento de percurso (mínimo de cobrança)	CP Regional	1,05€
Transporte de volumes portáteis em excesso nas carruagens, por volume	CP Longo Curso	6,50€

