

CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DOS SERVIÇOS da  
CP-Comboios de Portugal, E.P.E.



# CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DOS SERVIÇOS DA CP

**01 de julho de 2021**

## ÍNDICE

CAPÍTULO I - ÂMBITO .....	4
CAPÍTULO II – DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
CAPÍTULO III – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	7
III.1 DEFINIÇÃO DA OFERTA COMERCIAL DA CP .....	7
III.1.1 Serviços Alfa Pendular, Intercidades e Internacional.....	7
III.1.2 Serviço Regional e InterRegional.....	7
III.1.3 Serviços Urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra .....	8
III.1.4. Acordos e Parcerias Comerciais.....	8
III.1.5. Direito a Transporte sem Custo para o Utilizador .....	8
III.2. SERVIÇOS NÃO DISPONÍVEIS .....	9
CAPÍTULO IV – TÍTULOS DE TRANSPORTE.....	9
IV. 1. DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	9
IV.2. CONTEÚDO DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE.....	16
IV.3. TARIFÁRIO .....	17
IV.4. DESCONTOS.....	17
IV.5. VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	18
IV.5.1. Canais de venda .....	18
IV.6. CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE .....	20
IV.6.1. Reembolso por motivo alheio ao operador.....	20
IV.6.2. Desistência de viagem por motivo imputável ao operador.....	21
IV.6.3. Desistência de viagem por motivo de greves .....	22
IV.7. INDEMNIZAÇÕES .....	23
IV.7.1. Critérios de indemnização por atraso a portadores de bilhetes.....	23
IV.7.2. Critérios de indemnização por atraso a portadores de Passes e Assinaturas ou Título de Transporte Sazonal.....	24
IV.8. DOCUMENTAÇÃO DO ATRASO OU SUPRESSÃO DE SERVIÇOS .....	28
IV.9. PROLONGAMENTO DE PERCURSO .....	29
CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS .....	30
CAPITULO VI – OBRIGAÇÕES DA CP.....	35
CAPÍTULO VII - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE CONDICIONADA ....	38
CAPÍTULO VIII - TRANSPORTE DE VOLUMES PORTÁTEIS, BICICLETAS E ANIMAIS DE COMPANHIA.....	39

VIII.1. VOLUMES PORTÁTEIS .....	39
VIII.2. BICICLETAS .....	40
VIII.3. ANIMAIS DE COMPANHIA .....	41
VIII.4. REQUISITOS PARA O TRANSPORTE DE CÃO NÃO ACONDICIONADO .....	42
CAPÍTULO IX – PERDIDOS E ACHADOS.....	42
CAPÍTULO X – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES.....	43
CAPITULO XI – TRIBUNAL COMPETENTE E RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS (RAL) .....	44
CAPÍTULO XII – DISPOSIÇÕES FINAIS .....	45
ANEXO I .....	46
ANEXO II.....	47
ANEXO III.....	48
ANEXO IV .....	49

## CAPÍTULO I - ÂMBITO

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 notificadas à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), adiante designado por AMT, nos termos do n.º 3 do artigo 3.º-A do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, na redação em vigor.

Aos serviços prestados nos comboios internacionais aplicam-se as “Condições Gerais de Transporte aplicáveis a passageiros ferroviários (GCC-CIV/PRR)” em [cit-rail.org/secure-media/files/documentation/passenger/gcc\\_civ-prr/gcc\\_civ-prr\\_en\\_2019-07-01.pdf?cid=227664](https://cit-rail.org/secure-media/files/documentation/passenger/gcc_civ-prr/gcc_civ-prr_en_2019-07-01.pdf?cid=227664) cuja versão portuguesa se encontra em cp.pt.

## CAPÍTULO II – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Os comboios dos diferentes serviços da CP são identificados e divulgados através do respetivo horário. O horário está disponível na *internet* no site oficial da CP (cp.pt), App CP (Android e iOS), cartazes, linha de atendimento CP e, sempre que tal seja possível, através dos painéis informativos e/ou informação sonora nas estações.
2. 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.
3. A informação sobre os títulos de transporte disponíveis, produtos comerciais e condições de venda e pós-venda, deverá ser consultada na *internet* no site oficial da CP, nas bilheteiras, gabinetes de apoio ao cliente e noutros canais devidamente autorizados pela CP.
4. A aquisição de títulos de transporte está disponível nas bilheteiras das estações com presença comercial, em cp.pt, na App CP, nas máquinas de venda automática e noutros canais devidamente autorizados pela CP.
5. Nas estações que não disponham de nenhum canal de venda, está publicitado o endereço da página oficial da CP, App CP e respetivos contactos da linha de atendimento CP, para obtenção de informação comercial e condições de aquisição de títulos de transporte.
6. Os passageiros devem previamente confirmar os horários de partida e chegada.

7. A CP pratica, nalguns casos, condições de reembolso/indenização mais favoráveis que as previstas legalmente. Todavia, quando ocorram situações excepcionais que afetem o material circulante bem como intervenções de relevo na infraestrutura que condicionem a circulação, interrupções de circulação, suspensão ou acentuada degradação das condições de circulação, antecipadamente publicitadas, a CP reserva-se o direito de suspender essas condições mais favoráveis e aplicar unicamente o regime legal, disso dando antecipadamente conhecimento público, através dos meios referidos no ponto 1. Esta suspensão aplica-se aos transportes iniciados após a divulgação da decisão de suspensão.

8. Em situações pontuais de suspensão ou acentuada degradação das condições de circulação, antecipadamente conhecidas e publicitadas relativamente ao início da viagem, os comboios podem sofrer uma modificação da hora da partida e/ou da chegada e uma diferença de tempo de percurso face ao horário vigente à data da venda do título de transporte, caso tenha sido objeto de venda antecipada.

9. Nos termos da lei — n.º 2, do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 58/2008 — é gratuito o transporte de crianças até à véspera do dia em que perfazem 4 anos, 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. Quando pretendam ocupar lugar sentado, devem adquirir título de transporte.

10. A CP não se responsabiliza nomeadamente em termos de vigilância ou acompanhamento, pela utilização de comboios, por menores não acompanhados por adultos.

11. Considera-se transbordo a mudança de comboio realizada dentro dos limites e sentido da viagem em curso em função do título de que o passageiro é portador. Nos serviços urbanos de Lisboa, o passageiro pode mudar de comboio durante o tempo de validade do bilhete (após a sua validação) e respeitando as zonas adquiridas. No caso de utilização do *zapping* e após a validação inicial podem ser efetuadas mudanças de comboio durante o período de validade do título e respeitando as condições de utilização. O transbordo apenas é permitido nas situações acima identificadas.

12. As presentes CGT refletem a operacionalização da legislação vigente. Sempre que a CP entender poderá, pontualmente ou em função de campanhas sazonais, praticar condições particulares, mais favoráveis, que serão previamente publicitadas em cp.pt.

13. O contrato de transporte nos comboios da CP regula-se pela legislação que a todo o tempo

estiver em vigor, pelas presentes CGT pelas condições particulares vigentes, se aplicáveis, pelas tabelas de preços em vigor, incluindo as relativas a "Operações acessórias" sujeitas a cobrança, que se encontram à disposição dos clientes nas estações com atendimento comercial e em cp.pt.

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

- Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação atual, designadamente da Lei n.º 51/2019, de 29 de julho;
- Lei n.º 24/96, de 31 de julho (defesa dos consumidores);
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, designadamente a introduzida pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de Junho (livro de reclamações e formato eletrónico do livro de reclamações );
- Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, na redação do Decreto-Lei n.º 117/2017, de 12 de setembro (regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transportes coletivos de passageiros);
- Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março (sobre o direito de acesso as 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, na redação do Decreto-Lei n.º 35/2015 de 6 de março e com as alterações do Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro (regime aplicável às Condições de Transporte Ferroviário de Passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia, automóveis, motociclos e velocípedes);
- Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007 e respetivas isenções comunicadas pelo Estado Português, identificadas no artigo 4º do Decreto-Lei n.º 35/2015 de 6 de março;
- Lei n.º 52/2015, de 9 de junho que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros;
- Lei n.º 63/2017, de 3 de agosto que abrange no conceito de fumar os novos produtos do tabaco sem combustão;
- Portaria n.º 298/2018, de 19 de novembro, retificada em 12 de dezembro (Declaração de retificação n.º 39/2018).

## **CAPÍTULO III – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

### **III.1 DEFINIÇÃO DA OFERTA COMERCIAL DA CP**

A CP, enquanto operador ferroviário de transporte de passageiros, presta Serviços Urbanos/Suburbanos, Regionais, InterRegionais, de Longo Curso e Internacionais, que pode identificar comercialmente através de denominações particulares.

Os serviços disponibilizados pela CP são:

- Serviços de longo curso (Alfa Pendular, Intercidades) e Internacional (Lusitânia Comboio Hotel, Sud-Expresso e Celta);
- Serviço Regional e InterRegional;
- Serviços Urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra.

#### **III.1.1 Serviços Alfa Pendular, Intercidades e Internacional**

São serviços que asseguram as ligações de longo curso, ou seja, entre cidades do país, bem como as ligações internacionais, que se caracterizam pela elevada velocidade comercial e por adicionais níveis de conforto.

Estes serviços poderão ter mais do que uma classe e estar sujeitos a reserva obrigatória. A ocupação destes comboios está limitada aos lugares disponíveis nas carruagens que integram a sua composição.

#### **III.1.2 Serviço Regional e InterRegional**

São serviços de âmbito regional que asseguram as ligações aos centros urbanos e a complementaridade aos serviços Alfa Pendular, Intercidades e Internacionais.

Estes serviços poderão ter mais do que uma classe e estar sujeitos a reserva obrigatória.

### **III.1.3 Serviços Urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra**

Os serviços ferroviários de transporte urbano e suburbano de passageiros asseguram as ligações, na área da grande Lisboa, área do grande Porto e na área de Coimbra, nas seguintes linhas/eixos:

- **Urbano de Lisboa:** assegura o transporte nas Linhas de Sintra, Azambuja, Cascais e Sado (Anexo I);
- **Urbano do Porto:** assegura o transporte nas Linhas de Braga, Aveiro, Marco e Guimarães (Anexos II e III);
- **Urbano de Coimbra:** assegura o transporte no eixo Coimbra - Figueira da Foz (Anexo IV).

Os serviços urbanos não têm reserva de lugar e dispõem de uma única classe.

### **III.1.4. Acordos e Parcerias Comerciais**

A CP pode estabelecer acordos comerciais com entidades públicas ou privadas dos quais resultam vantagens para passageiros, associados, membros ou colaboradores das entidades parceiras e que lhes permitem usufruir de tarifas e/ou condições mais favoráveis, nos termos constantes dos respetivos contratos.

### **III.1.5. Direito a Transporte sem Custo para o Utilizador**

A identificação das situações de direito a transporte sem custo para o utilizador decorre da legislação aplicável e está condicionada ao cumprimento dos respetivos requisitos e ao disposto nos acordos estabelecidos entre a CP e as respetivas entidades responsáveis, a que esses passageiros estejam vinculados.



## **III.2. SERVIÇOS NÃO DISPONÍVEIS**

A CP não tem disponível:

- O serviço de despacho e armazenagem de bagagens;
- O transporte de automóveis ou motocicletas.

## **CAPÍTULO IV – TÍTULOS DE TRANSPORTE**

### **IV. 1. DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE**

1. Os títulos de transporte ferroviário são emitidos pela CP, por outro operador de transporte que esteja incluído no título ou por outrem contratado para o efeito, de acordo com os requisitos definidos legalmente, e dos acordos estabelecidos com a CP.
2. Os títulos de transporte podem ser desmaterializados ou materializarem-se num título escrito ou em qualquer outra forma que a CP reconheça como válida.
3. No âmbito da intermodalidade, a CP emite ainda títulos de transporte também válidos para outros operadores.
4. Para além dos títulos de transporte obrigatórios previstos na lei — títulos simples por tipo de serviço e assinaturas mensais para o serviço urbano e suburbano —, a CP pode criar outros desde que o comunique à Autoridade competente e que obedeçam aos termos do contrato de serviço público e às regras gerais de âmbito nacional e europeu aplicáveis, com a antecedência de 20 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
5. A criação de novos títulos de transporte obriga a CP à divulgação ao público com 10 dias de antecedência face à sua entrada em vigor.
6. A CP pode emitir títulos de transporte com outras características e preços em campanhas promocionais, em datas e condições previamente divulgadas.
7. A CP pode criar produtos especiais, que podem ter outras valências para além do transporte ferroviário, com características e preços próprios e em condições previamente divulgadas que podem vigorar sazonalmente ou por tempo indeterminado.

8. Mediante a sua prévia aquisição, e validação quando esta é exigida, a CP obriga-se a prestar ao passageiro o serviço de transporte contratualmente definido pelo título de transporte adquirido, nos termos autorizados para a sua utilização.
9. A utilização do transporte ferroviário apenas pode ser feita por quem detém um título de transporte válido.
10. Para os serviços urbanos de Lisboa e Porto é obrigatória a validação dos títulos de transporte, que deverá ser feita antes de transpostas as zonas identificadas como de acesso restrito e antes de iniciada a viagem. Em conformidade com o artigo 7.º, n.º 1, alínea d) da Lei n.º 28/2006, de 4 de Julho, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 117/2017, de 12 de Setembro e com o Artigo 7º, nº 1 do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de Março, na redação do Decreto-Lei n.º 35/2015, de 6 de março, e com as alterações do Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro, sempre que existam validadores ou sistema de canais de acesso associados ao sistema de bilhética sem contacto é obrigatória a validação de todos os títulos de transporte, inclusive dos títulos mensais, sob pena de ser considerado passageiro sem título válido.
11. Os passageiros não podem livremente interromper e retomar a sua viagem, exceto nos seguintes casos:
  - a) Serem portadores de assinaturas CP;
  - b) Nos serviços urbanos de Lisboa, serem portadores de qualquer título, de acordo com a respetiva validade geográfica e/ou temporal, quando aplicável.
12. Não são consideradas interrupções de viagem, os transbordos que sejam necessários para a realização da viagem pretendida e adquirida.
13. Os bilhetes perdidos, roubados ou furtados, não são substituídos ou reembolsados nem são objeto de emissão de segunda via.

## IV.1.1 Serviços Alfa Pendular, Intercidades e Internacional

**Bilhete:** Título ocasional que permite uma única viagem, para o dia, percurso, comboio(s) e classe(s) nele indicado. A viagem pode ser composta por vários serviços/comboios que estão devidamente identificados no título.

## IV.1.2. Serviços Regional e InterRegional

### TIPO DE TÍTULOS

**Bilhete:** Título ocasional que permite uma única viagem, para o dia, percurso, comboio(s) e classe(s) nele indicado. A viagem pode ser composta por vários serviços/comboios que estão devidamente identificados no título.

**Assinatura:** Título mensal monomodal CP. Permite a realização de um número ilimitado de viagens ao seu titular, para o período, percurso e classe nele indicado. É constituída pelo cartão CP adquirido pelo passageiro e um título de transporte em suporte de papel ou carregado no cartão. Todos os cartões de cliente e respetivos títulos são pessoais e intransmissíveis.

### TIPO DE SUPORTE DA ASSINATURA

**Cartão Eletrónico Personalizado** (Cartão CP) – Pessoal e intransmissível, no qual consta o nome e fotografia do seu titular.

O cartão contém o perfil do cliente e assegura a possibilidade de serem efetuados carregamentos de títulos de transporte em conformidade com o referido perfil.

## IV.1.3. Serviços Urbanos de Lisboa

Os títulos de transporte são válidos para as datas e horas, percursos, ou outros limites geográficos indicados nos mesmos. Quando estes elementos não sejam passíveis de serem identificados no próprio título de transporte a sua informação estará disponível nos locais de atendimento comercial.

Os títulos de transporte apenas são válidos após validação, podendo esta, consoante o título, ocorrer no ato da venda ou através de validação obrigatória a realizar em equipamentos destinados a tal fim, antes de iniciada a viagem e antes de transposição das zonas identificadas como de acesso restrito.

Sempre que no local de embarque não esteja disponível qualquer meio de validação, é obrigatório que o passageiro se dirija ao agente CP, imediatamente após embarque, para solicitar a validação do título de transporte, sob pena de ser considerado passageiro sem título válido.

### **TIPO DE TÍTULOS**

**Bilhete:** Título ocasional que permite a utilização do serviço no dia e percurso válido e durante o período de validade temporal. O número de zonas será previamente selecionado no ato da compra do bilhete e o início de validade temporal e espacial do bilhete será determinado através da respetiva validação no local de embarque. A validade temporal dos bilhetes para realização da viagem será determinada de acordo com o número de zonas adquirido.

**Assinatura:** Título mensal monomodal CP. Permite a realização de um número ilimitado de viagens ao seu titular, para o período e percurso escolhido pelo passageiro. O título de transporte é constituído pelo cartão de cliente personalizado, carregado com o título válido. A assinatura é válida para 30 dias consecutivos após a data indicada na venda, sendo necessária a sua validação antes de cada viagem. Todos os cartões de cliente e respetivos títulos são pessoais e intransmissíveis. O cartão de cliente a utilizar será o Cartão CP, o Lisboa Viva ou outro que o possa vir a substituir.

**Passe Navegante:** Título mensal fixo, válido para o mês para o qual é adquirido, ou seja, do primeiro ao último dia do mês. O título de transporte é constituído pelo cartão de cliente personalizado, carregado com o título válido. É necessária a validação antes de cada viagem. Todos os cartões de cliente e respetivos títulos são pessoais e intransmissíveis. O cartão de cliente a utilizar será o Lisboa Viva ou outro que o possa vir a substituir e poderá ser emitido pela CP ou outro operador.

**Unidades de Transporte:** atualmente denominado por zapping. Este sistema tem por base o carregamento de valores monetários num cartão sem contacto, até um determinado limite, que vai sendo debitado à medida que o Cliente valida o cartão nos diferentes operadores de transporte aderentes, de acordo com o custo de viagem praticado por cada Operador, desde que o mesmo contenha saldo disponível. Este sistema de Unidades de Transporte tem regras próprias de utilização para uso na CP, e nos termos definidos em conjunto com os restantes operadores de

transportes aderentes, cujas condições de utilização estão divulgadas em cp.pt.

Nos casos em que o zapping for carregado num cartão Lisboa Viva e se já existir, por exemplo, um título mensal válido para um determinado trajeto, o valor em zapping não é descontado, sendo validado o título mensal em causa. Se o cliente pretender viajar para além do limite desse título mensal, deverá adquirir um excesso de percurso ou efetuar o carregamento de zapping num suporte diferente e proceder à sua validação antes do novo trajeto, para ficar em situação regular. O zapping não pode ser utilizado em trânsito como excesso de percurso.

**Outros títulos:** nos termos do ponto IV.1, a CP dispõe de um conjunto de outros títulos cujas condições de utilização estão divulgadas em cp.pt.

### TIPO DE SUPORTES

**Cartão Recarregável Ocasional** (Viva Viagem) – Não personalizado e que permite o carregamento de títulos ocasionais. Não é permitida a venda isolada deste cartão, ou seja, só pode ser adquirido em conjunto com título (s) ocasional(ais) e só pode ser utilizado por uma pessoa em cada viagem.

**Cartão Eletrónico Personalizado** (Lisboa Viva ou Cartão CP) – Pessoal e intransmissível, no qual consta o nome e fotografia do seu titular. O cartão contém o perfil do cliente e assegura a possibilidade de serem efetuados carregamentos de títulos de transporte em conformidade com o referido perfil.

### QUADRO RESUMO

Os tipos de títulos e de suportes existentes nos Serviços Urbanos de Lisboa são os seguintes:

Suporte		Tipo de Título			
		Bilhete CP	Assinatura CP	Passe Navegante	Unidades de Transporte (zapping)
<b>Cartão Recarregável Ocasional</b>	<b>Viva Viagem</b>	X			X
<b>Cartão Eletrónico Personalizado</b>	<b>Cartão CP</b>		X		
	<b>Lisboa Viva</b>		X	X	X

## IV.1.4 Serviços Urbanos do Porto

Os títulos de transporte são válidos para as datas, zonas, percursos, destinos, ou outros limites geográficos ou temporais indicados nos mesmos. Quando estes elementos não sejam passíveis de serem identificados no próprio título de transporte a sua informação estará disponível nos locais de atendimento comercial.

Para os serviços urbanos do Porto, a CP disponibiliza títulos em papel e desmaterializados.

Os títulos de transporte desmaterializados apenas são considerados válidos após a respetiva e efetiva validação. Independentemente do tipo de título, o cliente deve validá-lo sempre e antes de iniciar uma nova viagem, exceto nas situações de transbordo. A validação do título ocasional e assinatura deve ser efetuada com a antecedência máxima de 15 minutos face à hora prevista de partida do comboio. Sempre que no local de embarque não esteja disponível qualquer meio de validação, é obrigatório que o cliente se dirija ao agente da CP imediatamente após embarque para solicitar a validação do título de transporte, sob pena de ser considerado estar a viajar sem título válido.

### TIPO DE TÍTULOS

**Bilhete:** Título ocasional que permite uma única viagem no dia e percurso para o qual é válido. O percurso será previamente selecionado no ato da compra do bilhete e o início de validade temporal do bilhete será determinado através da respetiva validação no local de embarque.

**Bilhete Intermodal:** Título ocasional que pode ser utilizado nos vários operadores aderentes ao sistema intermodal, na Área Metropolitana do Porto (A.M.P.).

**Assinatura:** Título mensal monomodal CP. Permite a realização de um número ilimitado de viagens ao seu titular, para o período e percurso escolhido pelo passageiro. É constituído pelo cartão de cliente personalizado, carregado com o título válido. Todos os cartões de cliente e respetivos títulos são pessoais e intransmissíveis.

**Assinatura Andante:** Título mensal, válido entre o primeiro e o último dia do mês para o qual foi adquirido. O título de transporte é constituído pelo cartão de cliente personalizado, carregado com o título válido. Todos os cartões de cliente e respetivos títulos são pessoais e intransmissíveis. O cartão de cliente a utilizar será o Andante PVC ou outro que o possa vir a substituir e poderá ser

emitido pela CP ou outro operador.

**Assinatura Combinada AMP/CP:** Título mensal, válido entre o primeiro e o último dia do mês para o qual foi adquirido. Todos os cartões de cliente e respetivos títulos são pessoais e intransmissíveis. O cartão de cliente a utilizar será o Andante PVC ou outro que o possa vir a substituir e poderá ser emitido pela CP ou outro operador. Permite utilizar qualquer linha e operador integrado na Rede Intermodal Andante da A.M.P. e os serviços Urbanos do Porto nos percursos definidos pela CP

### TIPO DE SUPORTES

**Cartão Recarregável Ocasional** (Siga e Andante) – Não personalizado, que permite o carregamento de títulos. Não é permitida a venda isolada deste cartão, ou seja, só pode ser adquirido em conjunto com título(s) ocasional(ais) e ser utilizado por uma pessoa em cada viagem. Este cartão pode conter vários títulos ocasionais iguais até ao máximo de 31.

**Cartão Eletrónico Personalizado** (Siga Assinatura/Cartão CP e Andante PVC) – Pessoal e intransmissível, no qual consta o nome e fotografia do seu titular. O cartão contém o perfil do cliente e assegura a possibilidade de serem efetuados carregamentos de títulos de transporte.

### QUADRO RESUMO

Os tipos de títulos e de suportes existentes nos Serviços Urbanos do Porto são os seguintes:

Suporte		Tipo de Título			
		Bilhete CP	Assinatura CP	Bilhete Intermodal	Assinatura Andante ou Combinada
<b>Cartão Recarregável Ocasional</b>	<b>Siga</b>	X			
	<b>Andante</b>			X	
<b>Cartão Eletrónico Personalizado</b>	<b>CartãoCP/ Siga Assinatura</b>	X	X		
	<b>Andante PVC</b>			X	X

## IV.1.5. Serviços Urbanos de Coimbra

### TIPO DE TÍTULOS

**Bilhete:** Título ocasional que permite uma única viagem, para o dia, percurso e comboio(s) nele indicado. A viagem pode ser composta por vários comboios que estão devidamente identificados no título.

**Assinatura:** Título mensal monomodal CP. Permite a realização de um número ilimitado de viagens ao seu titular, para o período e percurso nele indicado. É constituída pelo cartão CP adquirido pelo passageiro e um título de transporte em suporte de papel ou carregado no cartão. Todos os cartões de cliente e respetivos títulos são pessoais e intransmissíveis.

### TIPO DE SUPORTE DA ASSINATURA

**Cartão Eletrónico Personalizado** (Cartão CP) – Pessoal e intransmissível, no qual consta o nome e fotografia do seu titular.

O cartão contém o perfil do cliente e assegura a possibilidade de serem efetuados carregamentos de títulos de transporte em conformidade com o referido perfil.

## IV.2. CONTEÚDO DOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

1. Os títulos de transportem devem identificar o ou os operadores prestadores do serviço de transporte (com exceção dos passes intermodais), a entidade emitente, o tipo de serviço, a respetiva validade temporal e geográfica e o preço.
2. O disposto no número anterior não prejudica a possibilidade de desmaterialização dos títulos de transporte por suporte magnético, eletrónico ou outro.
3. No caso de desmaterialização de títulos de transporte:
  - a. A entidade emitente mencionará os elementos essenciais referidos no ponto 1, na fatura ou outro documento equivalente, com exceção dos passes intermodais;
  - b. A fatura ou documento equivalente, não são considerados nem substituem os títulos de transporte, para todos os efeitos;
  - c. 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.

4. No caso dos títulos de transporte materializados, o bilhete serve simultaneamente de fatura. Qualquer outro documento comprovativo da sua aquisição não é substituto do título de transporte, nem permite emissão de segunda via do título.

### **IV.3. TARIFÁRIO**

Os preços são estabelecidos por tipo de serviço e por origem e destino/limites geográficos e/ou zonas.

Os preços em vigor praticados pela CP, bem como outras condições específicas ou promocionais, são disponibilizados para consulta nos postos de venda personalizados e em cp.pt.

### **IV.4. DESCONTOS**

1. A CP pratica os descontos que decorrem da legislação aplicável.
2. A CP poderá também praticar descontos sobre o preço, em função do número de viagens, do dia ou do comboio utilizado, do canal de venda utilizado, de determinado segmento de clientes e campanhas promocionais em datas e condições previamente divulgadas.
3. A comprovação do direito ao desconto é exigível aquando da aquisição do título de transporte e/ou durante o período de utilização e sempre que solicitado no ato de fiscalização, mediante a apresentação de documento que confere o direito ao desconto e/ou documento oficial de identificação que inclua a data de nascimento.
4. A utilização de título de transporte com desconto é punida nos termos legais sempre que:
  - a. Não seja feita prova do direito ao desconto;
  - b. O título não esteja em conformidade com o motivo do desconto ou com a identificação

do seu utilizador, mesmo que o preço seja equivalente.

5. Não é permitida a acumulação de descontos num único título de transporte.
6. Os preços dos bilhetes nos comboios Alfa Pendular e Intercidades resultantes de aplicação de descontos são arredondados para os 50 cêntimos superiores.

## **IV.5. VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE**

É da responsabilidade do passageiro conferir os dados do título de transporte no ato da compra, abrangendo: entidade emitente, tipo de serviço (tipo de título), dia da viagem, origem e destino, comboio, validade temporal e geográfica, classe, preço e que a fatura ou documento equivalente é referente ao título/cartão adquirido. O passageiro deve ainda conferir o NIF constante na fatura, no caso de a ter solicitado.

Quaisquer reclamações sobre o título emitido, preço ou trocos que resultem de venda personalizada devem ser feitas no ato da compra.

O pagamento do preço dos títulos de transporte é feito com a moeda corrente ou outro meio aceite pela CP.

### **IV.5.1. Canais de venda**

Os títulos de transporte podem ser adquiridos nas bilheteiras da CP, ou em outros canais de venda devidamente autorizados, conforme consta do seguinte QUADRO:

## QUADRO (Canais de Venda)

<b>CANAIS DE VENDA</b>	<b>Alfa Pendular Intercidades</b>	<b>Regional/Inter Regional</b>	<b>Urbanos de Lisboa</b>	<b>Urbanos do Porto</b>	<b>Urbanos de Coimbra</b>
Bilheteira CP	X	X	X	X	X
Venda a Bordo do Comboio	Xa)				
Bilheteira Online em cp.pt App CP Linha de Atendimento CP	X	X		Xb)	X
Máquinas de Venda Automática CP			X c)	X c)	
Multibanco	X		X d)		
Agências de Viagens	X	X		Xb)	X
Outros Operadores das Áreas Metropolitanas de Lisboa e Porto			X e)	X e)	
Portal Viva (OTLIS)			X f)		
Prestador de Serviço Externo (publicitado em cp.pt)				X	

### Legenda

- a) A aquisição de título de transporte a bordo dos comboios não é permitida, exceto nos casos em que a venda não esteja disponível no local de embarque ou na área circundante à estação –200 metros além da zona limitada pela estação. Não pode ser invocado como motivo de não aquisição, a indisponibilidade de meios de pagamento, insuficiência de trocos, limitações técnicas impostas pelo equipamento de venda ou impossibilidade de pagamento por multibanco. Nos casos em que a venda não esteja disponível no local de embarque ou na área circundante à estação, é obrigatório que o passageiro se dirija ao agente da CP, antes ou imediatamente após embarque e antes de ocupar lugar, para solicitar a aquisição do respetivo título de transporte. A bordo, o pagamento é feito apenas em numerário. Não estando nestas condições, é considerado passageiro sem bilhete;

- b) É permitida a aquisição de títulos de transporte para viagens em comboios Urbanos do Porto, desde que em complemento a viagens em comboios Alfa Pendular, Intercidades, Regional e Interregional;
- c) Estão disponíveis nas estações afetas aos Serviços Urbanos de Lisboa e Porto. Permitem a venda de títulos ocasionais e o carregamento de títulos mensais.
- d) Nos Serviços Urbanos de Lisboa, o canal Multibanco (ATM), permite o recarregamento de Assinatura CP e o carregamento e recarregamento dos títulos Navegante e Zapping;
- e) Os outros Operadores apenas vendem títulos intermodais e combinados, no caso de esse Operador ser aderente. No caso dos Urbanos de Lisboa também vendem zapping.
- f) Permite o carregamento de títulos mensais e Zapping. Neste Portal, o Cliente pode ainda efetuar o pedido de cartões Lisboa Viva.

A CP pode, em qualquer momento, proceder a alterações nos canais de venda disponibilizando a informação em cp.pt.

## **IV.6. CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE**

A CP pode praticar condições mais vantajosas do que as previstas na lei, conforme divulgado em cp.pt.

Os reembolsos dos títulos pagos através de cartão bancário são creditados nesse mesmo cartão.

### **IV.6.1. Reembolso por motivo alheio ao operador**

#### **1. NOS SERVIÇOS REGIONAL, INTERREGIONAL E DE LONGO CURSO**

Se o passageiro, nos serviços Regional, InterRegional, e de Longo Curso, não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao operador, tem direito a reaver até 75 % (setenta e cinco por cento) do valor pago, pelo título de transporte, mediante a sua apresentação e desde que o reembolso seja solicitado até:

- a. três horas antes do início da viagem, quando se trate de serviços de transporte com lugar reservado;
- b. trinta minutos antes do início da viagem, quando se trate de serviços de transporte regional e de longo curso, sem reserva.

## Quadro

SERVIÇO	ANTECEDÊNCIA DO PEDIDO	VALOR A REEMBOLSAR
Com lugar reservado	≥ 3 horas	Até 75%
Regional, InterRegional e Longo Curso	≥ 30 minutos	Até 75%

### 2. NOS SERVIÇOS URBANOS DE LISBOA, PORTO E COIMBRA

Nos serviços urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra, não há reembolsos de bilhetes e de zapping.

## IV.6.2. Desistência de viagem por motivo imputável ao operador

### BILHETES

1. Há direito a reembolso integral do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis à CP, o comboio sofrer um atraso à partida, nas condições indicadas no Quadro abaixo.
2. O reembolso ou pagamento de qualquer quantia a que se refere o presente artigo impede a utilização do título de transporte que o tenha suportado. O reembolso não é aplicável se o passageiro:
  - a. Embarcar e der início à viagem;
  - b. Adquirir o título de transporte e/ou validar, depois da divulgação do atraso

c. Utilizar o título que tenha suportado o pedido de reembolso.

3. Prazos

- a. O pedido de reembolso deve ser solicitado no prazo máximo de 30 dias após a verificação do atraso;
- b. A ser devido o reembolso é efetuado no prazo máximo de 30 dias após a apresentação e análise do pedido.

## Quadro

SERVIÇO	ATRASO	VIAGEM	VALOR A REEMBOLSAR
ALFA PENDULAR INTERCIDADES REGIONAL	> 30 minutos	Duração < 60 minutos	100%
INTERREGIONAL URBANOS DE LISBOA, PORTO E COIMBRA	≥ 60 minutos	Duração ≥ 60 minutos	100%

### IV.6.3. Desistência de viagem por motivo de greves

1. Em situações de greve que impeça a circulação de comboios não existe a obrigação do operador de assegurar serviços alternativos, mas apenas a prestação de serviços mínimos por caminho-de-ferro, caso sejam fixados pela entidade competente, na medida em que o Tribunal reconheça a sua necessidade e adequação.
2. A supressão de comboios devido a greve de trabalhadores ferroviários é, sempre que possível, publicitada pela empresa com antecedência.
3. A CP reserva-se o direito, nessa situação, de recusar a venda de títulos de transporte para comboios em relação aos quais não haja certeza da sua realização.

4. A CP reembolsa por inteiro os bilhetes vendidos para os serviços Alfa Pendular e Intercidades, referentes a um período de greve que impeça a circulação dos respetivos comboios, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

5. O número anterior não se aplica, se o bilhete tiver sido utilizado no comboio que, contrariamente ao publicitado, se veio a realizar, ou noutro serviço ferroviário, alternativo, que a CP tenha podido proporcionar ao passageiro nessa altura ou em data posterior, a pedido do mesmo.

## IV.7. INDEMNIZAÇÕES

### IV.7.1. Critérios de indemnização por atraso a portadores de bilhetes

Sem perda do direito ao transporte e caso não seja exercido o direito ao reembolso, quando se verifique atraso entre o local de partida e o de chegada, para o qual o título é válido, por motivo imputável ao operador ou ao gestor de infraestrutura, o passageiro tem direito a uma indemnização calculada em função do preço pago pelo bilhete nas condições indicadas no Quadro seguinte:

SERVIÇO	ATRASO	VALOR A REEMBOLSAR
ALFA PENDULAR INTERCIDADES REGIONAL URBANOS DE LISBOA, PORTO E COIMBRA	$\geq 60$ minutos e $\leq 119$ minutos	25%
	$\geq 120$ minutos	50%

Quando se trate de viagem de ida e volta, a indemnização é calculada em função do preço de cada um dos trajetos afetados pelo atraso.

Tratando-se de um título de transporte para trajetos consecutivos, a indemnização é calculada na proporção do preço total do título de transporte e das distâncias percorridas.

Não há lugar a qualquer indemnização quando se verifique alguma das seguintes situações:

- O passageiro foi informado do atraso antes de adquirir o título de transporte;
- O valor a pagar, de acordo com as regras definidas, seja igual ou inferior a €4;
- O atraso resultante da continuação da viagem num serviço diferente ou do reencaminhamento seja inferior a 60 minutos;
- Os passageiros sejam transportados gratuitamente;
- O passageiro não prove possuir título de transporte válido no momento do atraso.

## **IV.7.2. Critérios de indemnização por atraso a portadores de Passes e Assinaturas ou Título de Transporte Sazonal**

### **IV.7.2.1. Passageiro titular de Passes ou Assinaturas Multimodais.**

O titular de um passe ou assinatura multimodal não tem direito a qualquer indemnização em caso de atraso, desde que comprovadamente existam alternativas viáveis para a sua deslocação, abrangidas por esse mesmo passe ou assinatura, designadamente através de outros modos de transporte.

Quando devida a indemnização obedece, nomeadamente, a:

#### **1. Prazo para apresentação de pedidos de indemnização**

Os pedidos de indemnização respeitantes a atrasos de serviços, por titulares de passe ou assinatura cujo título abranja outros modos de transporte, mas que não constituam alternativas viáveis para a sua deslocação, são apresentados 30 dias após o último dia de validade do passe ou assinatura, sob pena de caducidade desse direito.

#### **2. Condições especiais e cumulativas para existência de indemnização**

A possibilidade de atribuição de indemnização relativamente a situações de atraso de serviços em que o passageiro titular de um passe ou assinatura não tenha tido alternativa viável para a sua deslocação, através de outro modo de transporte abrangido por esse título,



é apreciada caso a caso.

A apreciação e eventual deferimento da indemnização pressupõe que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

- a. Prova por parte do passageiro da inexistência de alternativas viáveis, quer pela situação geográfica em questão, quer pelo período horário em que efetuou a sua viagem, através de declaração da Autoridade de Mobilidade e Transportes (AMT), para cada deslocação sujeita ao atraso;
- b. O atraso de cada uma das deslocações deverá ser igual ou superior a 60 minutos;
- c. O valor da indemnização é calculado em função do preço atribuído à deslocação afetada, proporcional ao preço total pago pelo título, e em função da repartição de receitas vigente entre os respetivos operadores e, uma vez obtida a parcela da CP, em função do número de viagens que o respetivo título proporciona. Para este efeito considera-se que um passe ou assinatura mensal corresponde a 44 viagens;
- d. O valor da indemnização nos atrasos entre 60 e 119 minutos corresponde a 25 % do valor atribuído à deslocação afetada, calculada segundo a metodologia referida na alínea c);
- e. O valor da indemnização nos atrasos iguais ou superiores a 120 minutos corresponde a 50 % do valor atribuído à deslocação afetada, calculada segundo a metodologia referida na a alínea c);
- f. A indemnização só é devida se o valor a pagar, relativamente a cada um dos atrasos verificados no âmbito temporal do respetivo título, e de acordo com as regras referidas nos números anteriores, seja superior a € 4.

## IV.7.2. 2. Passageiro titular de Assinatura Mensal, Semanal ou outros Títulos Sazonais CP

### 1. Prazo para apresentação de pedidos de indemnização

O prazo para a apresentação de um pedido de indemnização à CP é de 30 dias após o último dia de validade da assinatura, sob pena de caducidade desse direito.

## **2. Condições cumulativas para existência de indemnização**

O passageiro titular de uma assinatura mensal ou semanal CP apenas tem direito a indemnização em caso de atraso, a qual é apreciada casuisticamente, caso se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

- a. O atraso de cada uma das deslocações seja igual ou superior a 60 minutos;
- b. O valor da indemnização é calculado em função do preço atribuído à viagem afetada, proporcional ao preço total pago pelo título, em função do número de viagens que se considerará proporcionar o respetivo título. Para este efeito considera-se:
  - que uma assinatura mensal corresponde a 44 viagens
  - que uma assinatura semanal corresponde a 14 viagens
- c. O valor da indemnização nos atrasos entre 60 e 119 minutos corresponde a 25 % do valor atribuído à viagem afetada, calculada segundo a metodologia referida em b);
- d. O valor da indemnização nos atrasos iguais ou superiores a 120 minutos corresponde a 50 % do valor atribuído à viagem afetada, calculada segundo a metodologia referida em b).
- e. A indemnização só é devida se o valor a pagar, relativamente a cada um dos atrasos verificados no âmbito temporal do respetivo título, e de acordo com as regras referidas nas alíneas anteriores, seja superior a €4;
- f. Relativamente a outros títulos sazonais da CP, o valor da indemnização será calculado em função do preço atribuído à viagem afetada, proporcional ao preço total pago pelo título, considerando-se que cada título corresponde a 2 (duas) viagens diárias, sujeito à condição referida em e).

### **IV.7.3. Critérios de indemnização por outros danos**

Sem prejuízo do disposto no ponto anterior (IV.7.2.), o passageiro tem ainda direito a indemnização por outros danos que resultem direta e exclusivamente de atrasos ou supressões de serviços de transporte ferroviário, por razões imputáveis ao operador ou ao gestor de infraestrutura, nos termos dos números seguintes:

1. Em caso de atrasos ou supressão de serviços de longo curso ou de serviços regionais superiores a 50 km, a indemnização é no montante do valor do prejuízo provado, tendo este como limite o correspondente a 100 vezes o valor do preço pago pelo título de transporte, sujeito ao limite máximo de € 250. Este valor limite é atualizado anualmente de acordo com o índice de inflação;
2. Tratando-se de serviços urbanos, suburbanos e regionais até 50 km, a indemnização por atrasos ou supressões tem como limite até 25 vezes o valor do título pago;
3. A prova da existência e do montante do prejuízo incumbe ao lesado;
4. O preço da viagem para efeitos do cálculo indemnizatório, quando o título de transporte abranja vários trajetos consecutivos ou permita multiviagens, é determinado na proporção do preço total pago pelo título e das distâncias percorridas;
5. No caso de o 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. e 2., é calculado em função do preço atribuído à viagem afetada, proporcional ao preço total pago pelo título, indemnização essa que apenas será paga se o montante apurado for superior a 4€. Para este efeito considera-se que uma assinatura mensal corresponde a 44 viagens e que uma assinatura semanal corresponde a 14 viagens.

### **IV.7.4. Outros casos**

A indisponibilidade de tomadas elétricas, de serviço de restauração ou de ar condicionado a bordo dos comboios não dá direito a qualquer reembolso ou indemnização.

## IV.7.5. Motivos não passíveis de indemnização

Consideram-se não imputáveis ao operador, logo, não indemnizáveis, os atrasos ou supressões devidas, nomeadamente, às seguintes situações:

1. Catástrofes naturais (v. g. tempestades, avalanches, inundações, deslizamentos de terreno, queda de pedras, entre outras) e quaisquer casos de força maior;
2. Greves;
3. Alteração do itinerário, por motivos de obras, anunciado atempadamente, ou decorrente de acidente;
4. Incêndios com origem externa às instalações ou infraestruturas, mas que condicionem a circulação;
5. Ataques terroristas ou vandalismo;
6. Sabotagem no material circulante ou instalações;
7. Manifestações ou problemas de ordem pública;
8. Interrupção ou suspensão do serviço por ordem judicial ou do governo;
9. Interrupção ou suspensão do serviço por ocupação de via por pessoas, animais, veículos ou coisas.
10. Colhida de pessoas e/ou animais ou objetos.

## IV.8. 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 entrega aos passageiros, sempre que estes o solicitem, documento que ateste a ocorrência e a duração do atraso, passado em presença do título de transporte válido para o comboio afetado. Os documentos poderão ser solicitados:

- Ao agente da CP em serviço no comboio (não aplicável aos serviços Urbanos de Lisboa e Porto);
- Num local com serviço comercial da CP (bilheteiras e gabinete de apoio ao cliente) até 2h00 (duas horas) após o desembarque ou até 2h00 após a desistência da viagem no caso de supressão do comboio.

## **IV.9. PROLONGAMENTO DE PERCURSO**

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.

Nos serviços Regional, InterRegional, Intercidades e Alfa Pendular, caso o comboio utilizado não efetue paragem nas estações limite de validade do título de transporte detido pelo passageiro, a emissão do novo título tem como estação de origem ou destino, respetivamente, a paragem imediatamente anterior ou a seguinte à do limite do título, consoante as paragens do comboio.

Esta aquisição deve ser efetuada antes de embarcar. Não o fazendo será considerado como passageiro sem título relativamente ao percurso em falta.

Excecionalmente, nos casos em que a venda de títulos não esteja disponível no local de embarque, é possível adquirir o novo título a bordo. Neste caso o passageiro deverá dirigir-se ao agente da CP, imediatamente após o embarque, para proceder à aquisição.

No caso dos títulos desmaterializados que exigem validação, o passageiro deve dirigir-se ao agente da CP, imediatamente após o embarque, para proceder à validação do novo título para prolongamento da viagem. No caso dos Urbanos de Lisboa, deve certificar-se que o excesso de percurso se encontra validado antes de iniciada a viagem.

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

### **V.1. DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

Os passageiros têm os direitos constantes da legislação em vigor, cujos aspetos mais relevantes se encontram refletidas nas presentes condições gerais, bem como os das condições mais favoráveis, gerais ou particulares, caso existam.

### **V.2. DEVERES E OBRIGAÇÕES DOS PASSAGEIROS**

O acesso ao serviço de transporte ferroviário da CP implica o cumprimento por parte dos passageiros do disposto na legislação vigente indicada no Capítulo II - Disposições Gerais, nas demais disposições em vigor aplicáveis a estes serviços, nas presentes CGT e nas instruções que lhes forem dadas pelos agentes da CP no exercício das suas funções.

1. São deveres dos passageiros, nomeadamente:
  - a. A aquisição de título de transporte para o comboio que pretende utilizar;
  - b. Confirmar a seguinte informação, no momento da aquisição: identificação do ou dos operadores prestadores do serviço de transporte, da entidade emitente, do tipo de serviço, a respetiva validade temporal e geográfica, o preço a pagar e o troco recebido, o NIF constante na fatura, no caso de a ter solicitado;
  - c. Validar todos os títulos de transporte urbanos antes de dar início a cada viagem;
  - d. Apresentar e facultar o seu título de transporte e os documentos que autorizem a utilização desse título, sempre que solicitado pelo agente da CP;
  - e. A guarda e acondicionamento em segurança dos seus volumes de mão, bicicletas e animais de companhia;
  - f. Os passageiros são responsáveis, nos termos gerais de direito, pelos atrasos e danos causados à CP ou a terceiros.
2. É proibido aos passageiros, configurando contraordenação, e sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal a que houver lugar, nomeadamente:
  - 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, exceto 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;
- k. Projeitar para o exterior das carruagens quaisquer objetos;
- l. Colocar nos locais para tais 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;
- m. Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés diretamente sobre os estofos;
- n. Debruçar-se das janelas durante a marcha do comboio;
- o. Dedicar-se a qualquer atividade ou oferecer serviços sem prévia autorização da CP;
- p. Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos sem autorização da CP;
- q. Transportar animais de companhia ou de assistência em violação das condições estabelecidas no Decreto-Lei n.º 58/2008 de 26 de março, na redação atual;
- r. Pendurar-se em qualquer parte das carruagens ou dos seus acessórios ou manter-se nos estribos durante a marcha;
- s. Entrar em compartimentos ou locais vedados ao acesso do público;
- t. Proceder a qualquer espécie de publicidade e distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações, bem como filmar ou fotografar sem autorização da CP;

- u. Sujar, quer o interior quer o exterior, das carruagens;
- v. Transportar armas que não estejam acondicionadas nos termos da legislação aplicável, salvo tratando-se de agentes de autoridade;
- w. Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
- x. Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros passageiros ou danificar o material circulante;
- y. Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros;
- z. Praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros passageiros;
- aa. Viajar em condições de manifesta falta de higiene ou sob influência do efeito de medicamento, álcool ou substâncias psicotrópicas, que perturbem, de forma intolerável, os outros passageiros;
- bb. Fumar ou usar cigarros eletrónicos, quer a bordo dos comboios quer em espaços CP, em violação ao estipulado na Lei n.º 63/2017, de 3 de agosto.

3. Nos casos 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 da CP 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 desses passageiros ficarem sujeitos a um processo por contraordenação e pagamento de uma coima, para além do pagamento dos prejuízos causados.

4. Os passageiros cuja saída do comboio seja determinada nos termos do número anterior não têm direito a qualquer reembolso do preço do título de transporte.

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

6. Os agentes ajuramentados (Operadores de Revisão ou outros) são, 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 julgarem necessário, deter delinquentes em flagrante delito, nos mesmos casos em que o podem fazer os agentes da autoridade pública.

7. A identificação é feita mediante a apresentação do 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.

8. No caso em que o passageiro devido à sua atuação proibida e culposa dê origem a atraso do comboio, sujeita-se ao pagamento de uma indemnização à CP, no montante mínimo de €5 por minuto de atraso, sem prejuízo do direito da CP lhe exigir um montante mais elevado em função dos prejuízos efetivamente sofridos.

### **IV.3. APRESENTAÇÃO DO TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO E CONSEQUÊNCIAS DO SEU INCUMPRIMENTO**

Os passageiros são obrigados a apresentar e facultar o seu título de transporte e os documentos que autorizem a utilização desse título, sempre que solicitado pelo agente da CP, 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, a 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 respetivos canais de saída.

Na área metropolitana de Lisboa e na área metropolitana do Porto, os canais de acesso e de saída são delimitados pela linha definida pelos validadores existentes no átrio das estações ou por dispositivos fixos destinados a controlar as entradas e saídas ou ainda por qualquer tipo de sinalética própria para o efeito.

Nos casos de:

- a. Falta de título de transporte;
- b. Recusa de exibição de título de transporte;
- c. Utilização de título de transporte inválido para o percurso, zona, linha, comboio ou classe em que o passageiro se encontre a viajar;
- d. Utilização de título de transporte sem validação de entrada no sistema de transportes, nos casos em que esta é exigida;
- e. Utilização de título de transporte cujo prazo de validade tenha expirado;

- f. Utilização de título de transporte com direito a redução do preço, sem fazer prova desse direito;
- g. Utilização de título de transporte nominativo que não pertença ao passageiro;
- h. Utilização de título de transporte nominativo que não contenha um dos seus elementos constitutivos, ou com elementos que não apresentem correspondência entre si;
- i. O título de transporte ou o respetivo registo eletrónico se encontre adulterado ou viciado, ou seja, alterado nas suas características;
- j. Utilização de título de transporte nominativo cujo número de assinante esteja omissa no selo de transporte ou quando a sua inscrição não corresponda ao número do cartão.
- k. Utilização de título de transporte sem validação de entrada no sistema de transportes, nos casos em que esta é exigida, relativamente a assinaturas ou passes mensais, passes a 30 dias ou títulos ocasionais não validados a partir do segundo embarque de uma mesma viagem;
- l. Utilização de título de transporte nominativo danificado, que em função do seu estado de conservação não permita a verificação da respetiva identificação ou validade, determinando a imediata apreensão pelos agentes de fiscalização,

nos termos da Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 117/2017, de 12 de setembro, os passageiros ficam sujeitos a uma contraordenação grave ou simples, consoante os casos, à possibilidade de imediata apreensão do título de transporte pelos agentes de fiscalização e ao pagamento de uma coima, cujos valores, possibilidade de pagamento voluntário junto da CP, de defesa e de tramitação do processo, se encontram especificadas no referido diploma.

Em percursos urbanos, regionais e interregionais até 50kms, o valor mínimo da coima corresponde a €120 e a um valor máximo de €350.

As contraordenações praticadas em comboios regionais e interregionais, em percursos iguais ou superiores a 50 Kms, e em comboios de longo curso, são punidas com coima de valor mínimo de € 250 e valor máximo de € 700.

No caso dos títulos mensais dos serviços urbanos de Lisboa e do Porto, a ausência da sua validação em cada viagem, nos termos do artigo 7.º, n.º1, alínea d) ou n.º 2 alínea a) da Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, na redação atual, conjugado com o artigo 7.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 58/2008 de 26 de março, na redação atual, implica que o passageiro fique sujeito a uma contraordenação

grave ou simples, consoante se trate de uma não validação no primeiro embarque ou a partir do segundo embarque de uma mesma viagem.

Caso o processo não seja arquivado devido ao pagamento voluntário da coima junto da CP ou ao deferimento da defesa apresentada, o processo prossegue, cabendo ao Serviço de Finanças da área do domicílio fiscal do passageiro infrator a competência para a instauração e instrução destes processos de contraordenação, bem como para aplicação das respetivas coimas.

## **CAPITULO VI – OBRIGAÇÕES DA CP**

### **VI.1. OBRIGAÇÕES GERAIS DE INFORMAÇÃO**

#### **A. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

1. É obrigação da CP:

- a. Prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade;
- b. Publicitar os preços e horários nos locais de venda dos títulos de transporte, com a antecedência mínima de 5 dias, relativamente à sua aplicação;
- c. Divulgar os direitos e obrigações estabelecidas no âmbito do contrato de transporte, nomeadamente as condições gerais de transporte;
- d. Informar, através de meios adequados, sobre a supressão temporária de serviços, com a antecedência mínima de 5 dias;
- e. Informar, através de meios adequados, sobre a decisão de supressão definitiva de serviços, com a antecedência mínima de 30 dias;
- f. Divulgar, no local de embarque onde não existam meios de aquisição de títulos de transporte, outros meios de aquisição disponíveis, e identificar a estação ferroviária mais próxima que dispõe de bilheteiras ou máquinas de venda automática e a identificação da linha de atendimento da CP para obtenção de quaisquer outras informações; Nos casos em que não haja condições materiais para essa indicação, nomeadamente nas estações desguarnecidas, haverá apenas a identificação da linha

telefónica de atendimento da CP e a indicação da página oficial da CP na internet – cp.pt - para o cliente poder obter quaisquer informações;

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

- a. Eventuais atrasos;
- b. Identificação da próxima estação;
- c. Principais correspondências

## **B. AQUISIÇÃO EM TRÂNSITO**

Sempre que na estação de embarque não exista bilheteira ou máquina de venda automática de títulos de transporte, o operador obriga-se a permitir ao passageiro a aquisição do respetivo título em trânsito. Sempre que na estação de embarque não exista equipamento de validação disponível ou em funcionamento, o operador obriga-se a permitir ao passageiro a validação do respetivo título em trânsito.

## **C. LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

A CP deve disponibilizar os livros de reclamações, nos locais com atendimento, durante o respetivo horário de abertura ao público e publicitar a sua localização. Os livros de reclamações não estão disponíveis nos comboios.

A CP tem ainda disponível o livro de reclamações eletrónico.

## **D. CONSULTA DE DOCUMENTOS RELATIVO AO SERVIÇO**

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

Nos locais com serviço de atendimento ao público estarão ainda disponíveis para consulta:

- a. Condições de acesso aos comboios para pessoas com mobilidade reduzida (também disponível através de uma linha telefónica orientada para esse fim – Linha SIM – Serviço Integrado de Mobilidade);

- b. Condições de transporte para bicicletas, bagagens e outros;
- c. Disponibilidade de serviços a bordo;
- d. Os restantes horários e preços dos serviços de transporte de passageiros que o operador pratica.

#### **E. OBRIGAÇÕES CONJUNTAS**

São obrigações conjuntas do operador e do gestor da infraestrutura ou do gestor da estação, consoante o caso, informar os passageiros dos atrasos e das horas previstas de partida e chegada.

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

Considera-se supressão temporária de serviços a suspensão total ou parcial imprevista 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, volumes portáteis ou animais de companhia, 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 ao disposto anteriormente, e sempre que lhe seja possível proporcionar em tempo útil, a CP porá ao dispor do passageiro, sem qualquer acréscimo de preço, outros modos de transporte coletivo que lhe 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, e ao reencaminhamento para o local de origem no mais curto prazo possível e em condições de transporte equivalente;

4. Sem prejuízo do direito ao reembolso dos bilhetes, o disposto nos n.ºs 2 e 3 não se aplicam aos serviços urbanos;
5. Para o reembolso ou pagamento de quaisquer quantias a que se refere este número é exigida:
  - a. A devolução pelo passageiro do título respetivo;
  - b. A comprovação de ter viajado no serviço/comboio afetado com a supressão, caso essa informação não conste no título, através do documento mencionado no ponto IV.8 das presentes condições gerais.
6. Os passageiros titulares de assinaturas, em casos excecionais de supressão de comboios regionais ou urbanos, em que não haja serviços mínimos definidos, poderão utilizar, sem encargos suplementares, os comboios Intercidades ou Alfa Pendular nos troços indicados nas assinaturas, sempre que entre o comboio regional/urbano imediatamente anterior que tenha sido suprimido e o comboio urbano/regional seguinte (ao suprimido) que se realizar haja uma dilação superior a 60 minutos. Para tal deverão dirigir-se à bilheteira da estação de origem da viagem e obter uma reserva de lugar, caso haja essa disponibilidade. Essa reserva só pode ser obtida no próprio dia, depois do horário de partida do comboio suprimido.

## **CAPÍTULO VII - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE CONDICIONADA**

A CP obriga-se a prestar assistência às pessoas com mobilidade condicionada durante a viagem e no embarque e desembarque, entre a plataforma do comboio e o acesso ao mesmo, nos locais, comboios e condições a todo tempo publicitadas em cp.pt, desde que munidos do respetivo título de transporte válido para o percurso pretendido.

Para usufruir desta assistência os passageiros deverão solicitar, previamente, o serviço SIM - Serviço Integrado de Mobilidade. A CP disponibiliza este atendimento através de uma linha telefónica 24 horas, todos os dias do ano, para informações bem como para facilitação da prestação do serviço.

As cadeiras portáteis, ou de rodas, e outros equipamentos utilizados por passageiros com

mobilidade condicionada são sempre admitidos como bagagem pessoal. Para o efeito, face aos atuais dimensionamentos das carruagens são admitidas as cadeiras portáteis, de rodas, e outros equipamentos com medidas máximas 1200mmx700mm (ocupação solo), dimensões que constam na ficha UIC 565-3.

O pedido de assistência não inclui o transporte de bagagem, exceto as referidas no parágrafo anterior, nem o acompanhamento nas atividades básicas de vida.

Não é da responsabilidade da CP a prestação de assistência às pessoas com mobilidade condicionada no interior das estações até à plataforma de acesso aos comboios.

## **CAPÍTULO VIII - TRANSPORTE DE VOLUMES PORTÁTEIS, BICICLETAS E ANIMAIS DE COMPANHIA**

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.

### **VIII.1. VOLUMES PORTÁTEIS**

Nos comboios da CP é permitido aos passageiros transportar, gratuitamente, volumes de mão de uso pessoal 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 Alfa Pendular e Intercidades e serviços urbanos do Porto 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.

## VIII.2. BICICLETAS

A possibilidade de um passageiro viajar com bicicleta depende da tipologia do material circulante e das características dos serviços e, em última instância, da disponibilidade de espaço no comboio, em função da apreciação dos agentes da CP.

As condições de transporte aplicadas aos passageiros que viajam com bicicleta estão divulgadas em cp.pt e nos suportes habituais de informação ao cliente.

Nos casos em que é permitido o seu transporte, incumbe unicamente aos passageiros a guarda e vigilância das bicicletas, sendo responsáveis pelo seu acondicionamento em segurança e pelos danos que as mesmas ocasionem a outros passageiros ou à CP.

Em caso algum será admitida mais do que uma bicicleta por passageiro. As bicicletas devem ser transportadas de forma a não obstruírem as portas, os lugares sentados e a não dificultarem a entrada e a saída dos Clientes.

São também permitidas bicicletas elétricas (com potência máxima contínua de 0,25 kW), desde que em dimensão/espço ocupado (não considerando a bateria), se assemelhem a uma bicicleta tradicional.

Os agentes da CP poderão pontualmente recusar o transporte sempre que, dada a lotação do comboio, o mesmo não seja aconselhável, por potenciar o perigo de causar danos materiais e ou pessoais ou possa perturbar o bom funcionamento do serviço.

Em comboios históricos e turísticos, devido às características do material, não é admitido o transporte de bicicletas.

O transporte de bicicletas não será possível em situações de transbordo programado.

É proibido aos clientes circularem montados nas bicicletas nas estações, átrios, carruagens e passagens desniveladas.



### **VIII.3. ANIMAIS DE COMPANHIA**

Nos termos da Lei n.º 92/95, de 12 de setembro, 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.

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 respetivo boletim de vacinas atualizado e da licença municipal.

A CP reserva-se o direito de aplicação de taxas pelo transporte de animais, nas condições do parágrafo anterior as quais são devidamente publicitadas e reproduzidas no capítulo seguinte.

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, à CP ou a quaisquer terceiros. Os animais de companhia transportados (encerrados ou não em recipiente apropriado) em caso algum podem ocupar um assento, nem impedir o acesso de outros passageiros aos restantes lugares.

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

É proibido o transporte de animais perigosos e potencialmente perigosos, nos termos previstos no Decreto-Lei nº 315/2009, de 29 de outubro, alterado pela Lei n.º 46/2013, de 4 de julho, 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.

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, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março.

Em comboios históricos e turísticos, devido às características do material, não é admitido o transporte de animais de companhia, exceto se se tratar de cães de assistência acompanhantes de pessoas com deficiência.

O transporte de animais não será possível em situações de transbordo programado, exceto se se

tratar de cães de assistência acompanhantes de pessoas com deficiência.

## **VIII.4. REQUISITOS PARA O TRANSPORTE DE CÃO NÃO ACONDICIONADO**

É permitido o transporte de cão não acondicionado, que não se trate de cão de assistência, mediante a aquisição de título de transporte próprio, correspondente ao comboio que utilizar, nos seguintes comboios:

1. Alfa Pendular e Intercidades: pagamento de valor equivalente a bilhete inteiro (venda exclusiva nas bilheteiras, ou em transito se as bilheteiras estiverem encerradas);
2. Regional e InterRegional: o pagamento de valor equivalente a meio bilhete (venda exclusiva nas bilheteiras, ou em transito se as bilheteiras estiverem encerradas);
3. Urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra o transporte é gratuito.

Nestas condições, o animal terá de ir devidamente açaimado, com trela curta, acompanhado do respetivo boletim de vacinas atualizado e da competente licença. Para garantir o bem-estar e comodidade de todos os clientes, o animal não pode ocupar lugar no banco.

No caso do passageiro não estar munido do título de transporte para o cão, fica sujeito ao pagamento em trânsito do valor do respetivo bilhete, acrescido de uma sobretaxa correspondente a 50% do seu valor, com um custo mínimo de € 5, podendo os agentes de fiscalização da CP determinar a saída do passageiro do comboio e do seu cão, no caso do seu não pagamento imediato, sem direito a qualquer reembolso.

## **CAPÍTULO IX – PERDIDOS E ACHADOS**

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

A CP compromete-se a manter um 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.

O passageiro pode aceder à informação disponível na aplicação de registo de objetos através da linha de Atendimento CP ou nos Gabinetes de Apoio ao Cliente.

Os volumes e documentos abandonados não reclamados no prazo referido de 30 dias, serão encaminhados para a PSP, GNR, entidades emitentes ou doados às instituições de solidariedade social ou famílias carenciadas, consoante a tipologia dos mesmos, podendo ainda ser dado outro destino nos termos da lei.

Os volumes ou objetos abandonados que contenham matérias perecíveis ou de fácil deterioração, decorridas 24h00, têm o seguinte encaminhamento:

- Produtos que dão garantias de qualidade de consumo, são entregues em Instituições de Solidariedade Social ou a famílias carenciadas, que comprovarão a sua receção.
- Produtos que possam pôr em perigo a saúde das pessoas ou que não tenham sido doados, são destruídos.

No caso de abandono de animais estes são imediatamente encaminhados para o centro de recolha da área de destino.

## **CAPÍTULO X – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**

A CP só aceita Sugestões e Reclamações por escrito. As mesmas podem ser encaminhadas através dos diversos canais de comunicação disponíveis seguintes:

- Site CP em cp.pt
- Livro de Reclamações.

## **CAPITULO XI – TRIBUNAL COMPETENTE E RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS (RAL)**

1. Para a resolução de quaisquer conflitos emergentes das prestações de serviços objeto das presentes Condições Gerais de Transporte, será competente o foro da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro, salvo se se destinar a efetivar a responsabilidade civil extracontratual, em que o tribunal competente é o correspondente ao lugar onde o facto ocorreu.
2. A CP, de acordo com o previsto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação atual, em caso de litígios de consumo, está sujeita a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos passageiros, os litígios sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.
3. A Direção-Geral do Consumidor é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades RAL, que pode ser consultada em [consumidor.gov.pt](http://consumidor.gov.pt).
4. O centro de arbitragem terá de ser escolhido entre os que forem competentes em função da localização da sede da CP.

Estão atualmente nesta situação as seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, extraídas do sítio da Direção-Geral do Consumidor:

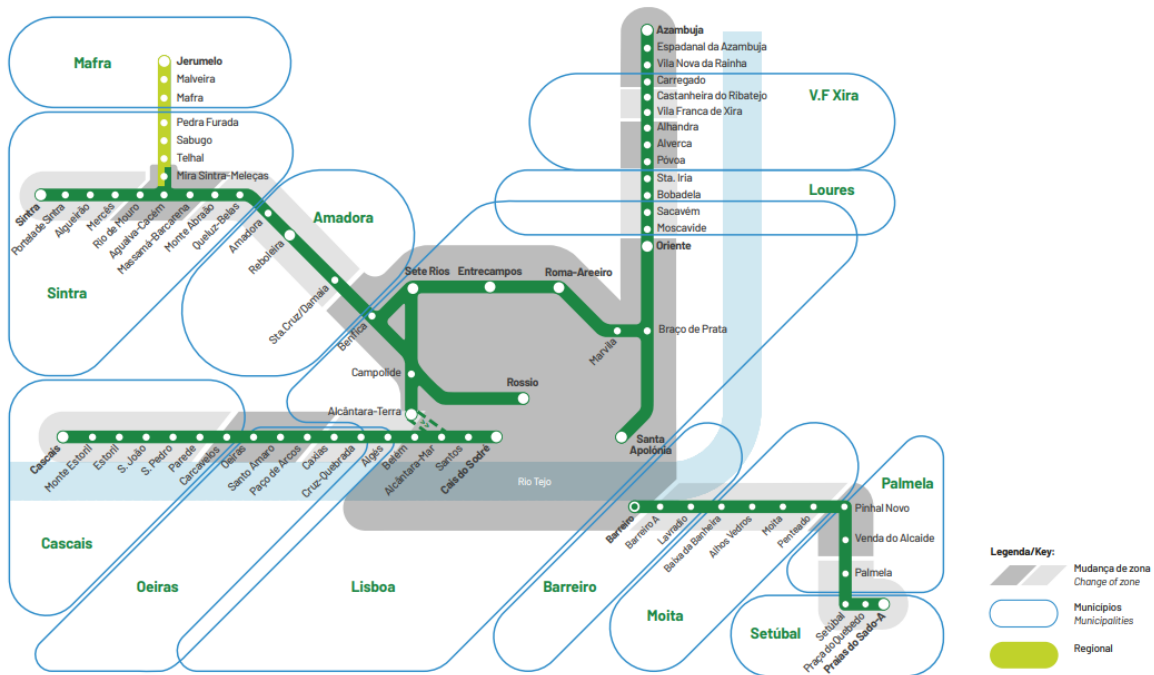
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)**  
Rua dos Douradores, n.º 116, 2.º andar  
1100-207 Lisboa  
Tel: 218 807 030  
E-mail: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt) / [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt)  
[centroarbitragemlisboa.pt](http://centroarbitragemlisboa.pt)
- **Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL)**  
Rua de Santa Marta n.º 43 E, 1º C  
1150-293 Lisboa  
Tel.: 213 177 660  
E-mail: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)  
[arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)

## **CAPÍTULO XII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

1. As presentes condições gerais de transporte, definidas pela CP ao abrigo do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março e da nova redação dada pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro que estabelece as Condições de Transporte Ferroviário de Passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia, automóveis, motociclos e velocípedes e outros bens, aplicam-se aos contratos de transportes celebrados após a sua entrada em vigor.
2. As presentes Condições Gerais de Transporte foram notificadas à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes em junho de 2021.
3. As presentes Condições Gerais de Transporte entram em vigor em 01 de julho de 2021.
4. Fazem parte integrantes das presentes CGT os seguintes anexos:
  - ANEXO I - Rede Zonal CP de Lisboa e Limites Geográficos Navegante Metropolitano e Municipal e Abrangência dos Municípios da AML
  - ANEXO II - Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano do Porto
  - ANEXO III - Sistema Intermodal Andante
  - ANEXO IV - Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano no Eixo Coimbra – Figueira da Foz

# ANEXO I

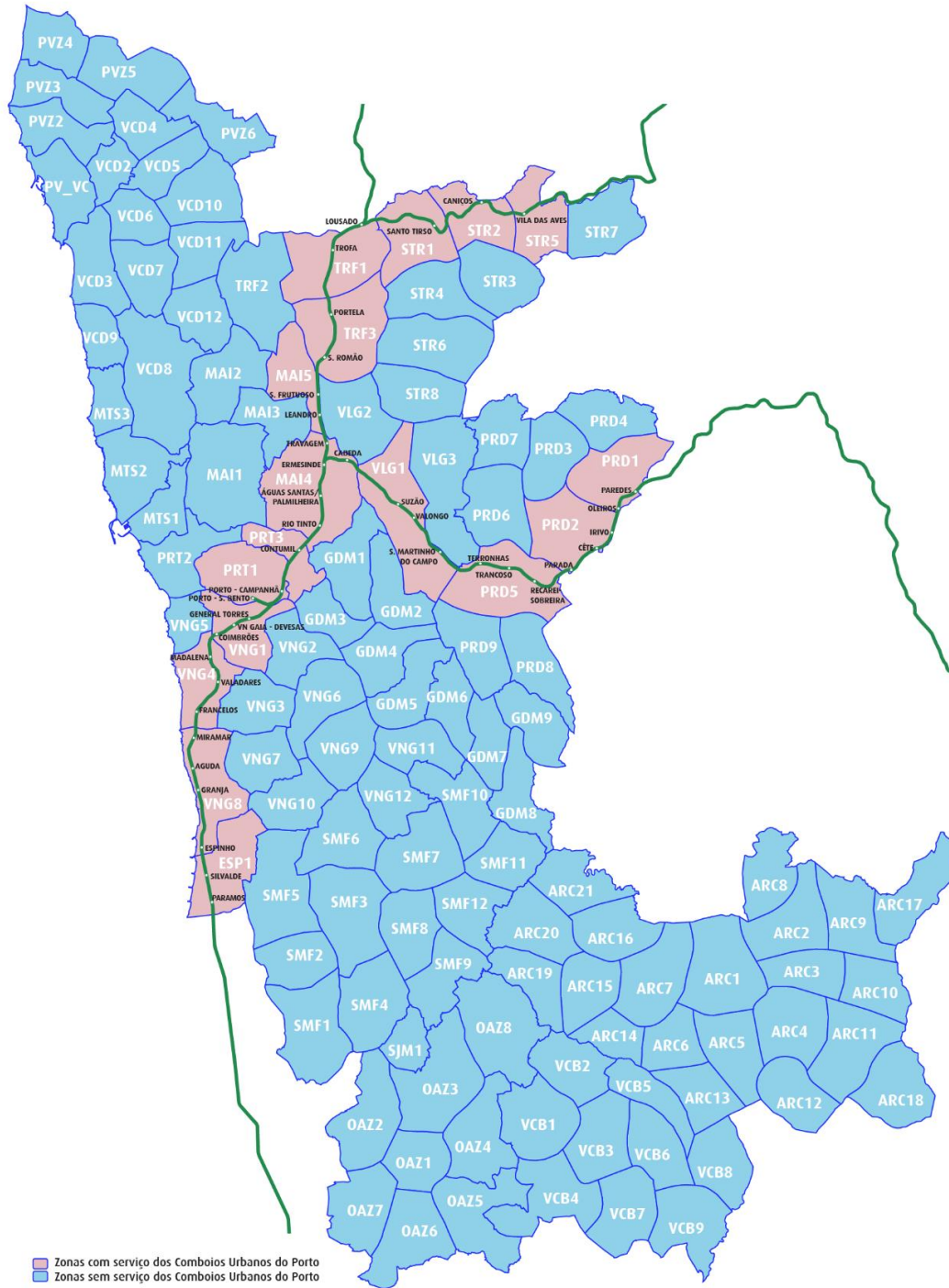
## Rede Zonal CP de Lisboa e Limites Geográficos Navegante Metropolitano e Municipal e Abrangência dos Municípios da AML





## ANEXO III

### Sistema Intermodal Andante





## ANEXO IV

### Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano no Eixo Coimbra – Figueira da Foz

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												V. Pouca do Campo
1	1	1	1	1	1	1											Amial
2	2	2	1	1	1	1	1	1									Pereira
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1								Formoselha
2	2	2	2	2	2	1	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	Fontela-A
5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	Figueira da Foz