



CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DOS SERVIÇOS DA CP

15.10.2016

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
CAPÍTULO II - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	7
II.1 DEFINIÇÃO DA OFERTA COMERCIAL DOS SERVIÇOS DA CP	7
II.1.1. SERVIÇOS ALFA PENDULAR, INTERCIDADES E INTERNACIONAL	7
II.1.2. SERVIÇOS REGIONAL E INTERREGIONAL	7
II.1.3. SERVIÇOS URBANOS DE LISBOA, PORTO E COIMBRA	7
II.1.4. ACORDOS E PARCERIAS COMERCIAIS	8
II.1.5. DIREITO A TRANSPORTE SEM CUSTO PARA O UTILIZADOR	8
II.2. SERVIÇOS NÃO DISPONÍVEIS	8
CAPÍTULO III - TÍTULOS DE TRANSPORTE	9
III.1 TÍTULO DE TRANSPORTE	9
III.1.1. SERVIÇOS ALFA PENDULAR, INTERCIDADES E INTERNACIONAL	10
III.1.2. SERVIÇOS REGIONAL, INTERREGIONAL E URBANOS DE COIMBRA	10
III.1.3. SERVIÇOS URBANOS DE LISBOA	11
III.1.4. SERVIÇOS URBANOS DO PORTO	13
III.2 CONTEÚDO DO TÍTULO DE TRANSPORTE	15
III.3 TARIFÁRIO	16
III.4 DESCONTOS	16
III.5 VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE	17
III.5.1. CANAIS DE VENDA	17
III.6 CONDIÇÕES DE REEMBOLSO DE TÍTULOS DE TRANSPORTE	19
III.6.1 REEMBOLSO POR MOTIVO ALHEIO AO OPERADOR	19
III.6.2 DESISTÊNCIA DE VIAGEM POR MOTIVO IMPUTÁVEL AO OPERADOR	20
III.6.3 DESISTÊNCIA DE VIAGEM POR MOTIVO DE GREVES	21
III.7 INDEMNIZAÇÕES	22
III.7.1 CRITÉRIOS DE INDEMNIZAÇÃO POR ATRASO	22
III.7.2 CRITÉRIOS DE INDEMNIZAÇÃO POR OUTROS DANOS	23
III.7.3 MOTIVOS NÃO PASSÍVEIS DE INDEMNIZAÇÃO	24
III.8. DOCUMENTAÇÃO DO ATRASO OU SUPRESSÃO DE SERVIÇOS	24
III.9 PROLONGAMENTO DE PERCURSO	25

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS	26
IV.1 DIREITOS DOS PASSAGEIROS	26
IV.2 DEVERES E OBRIGAÇÕES DOS PASSAGEIROS	26
IV.3 EXIGÊNCIA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO	28
CAPÍTULO V - OBRIGAÇÕES DA CP	30
V.1 INFORMAÇÃO	30
V.2 OBRIGAÇÕES DA CP EM CASO DE SUPRESSÃO TEMPORÁRIA DE SERVIÇOS	31
CAPÍTULO VI - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE CONDICIONADA	33
CAPÍTULO VII - TRANSPORTE DE VOLUMES PORTÁTEIS, BICICLETAS E ANIMAIS DE COMPANHIA	34
VII.1 VOLUMES PORTÁTEIS	34
VII.2 BICICLETAS	34
VII.3. ANIMAIS DE COMPANHIA	35
CAPÍTULO VIII - PERDIDOS E ACHADOS	36
CAPÍTULO IX - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	37
CAPÍTULO X - ENTRADA EM VIGOR	38
ANEXO I - REDE ZONAL DO SERVIÇO URBANO/SUBURBANO DE LISBOA	39
ANEXO II - MATRIZ ZONAL DO SERVIÇO URBANO/SUBURBANO DO PORTO	40
ANEXO III - MATRIZ ZONAL DO SERVIÇO URBANO/SUBURBANO NO EIXO COIMBRA - FIGUEIRA DA FOZ	41

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, adiante designado por IMT, I. P, nos termos do n.º 4 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de Março, na redação dada pelo Decreto-Lei nº 35/2015, de 6 de Março.

CAPÍTULO I - 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), cartazes, horários de bolso e, sempre que tal seja possível, através dos painéis informativos e/ou informação sonora nas estações e da linha de atendimento CP.
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, poderá 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 estações com presença comercial, na *internet* no site oficial da 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 na internet - cp.pt - e respetivos contactos da linha de atendimento CP, para obtenção de informação comercial e condições de aquisição de títulos de transporte.
6. Os passageiros deverão ter o cuidado de previamente confirmar os horários de partida e chegada.
7. Constam das presentes condições gerais de transporte que a CP pratica, nalguns casos, condições de reembolso/indenização mais favoráveis que as previstas legalmente. Todavia, quando ocorram situações excecionais 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 ao IMT e ao público, através dos meios referidos no ponto 1.

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. Decorre da lei (n.º 2, do art.º 20º do Dec. Lei 58/2008) a gratuitidade de 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, pela utilização de comboios, por menores não acompanhados por adultos.
11. Considera-se transbordo a mudança de comboio que é realizada dentro dos limites e sentido da viagem em curso em função do título de 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 atuais Condições Gerais de Transporte dos Serviços da CP 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 estarão 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 atuais Condições Gerais de Transporte dos Serviços da CP, pelas condições particulares vigentes, se aplicáveis, pelas Tabelas de preços em vigor, incluindo as “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:

- Decreto-Lei n.º 8/93, de 11 de janeiro (títulos combinados).
- Portaria nº 102/2003, de 27 de janeiro (que republica, com alterações a Portaria nº 951/99, de 29 de outubro).
- Decreto-Lei nº156/2005, de 15 de setembro, na redação do Decreto-Lei n.º 371/2007 de 6 de novembro

(livro de reclamações).

- Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, na redação da Lei n.º 83-C/2013, de 31/12 (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 (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 Dec. 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

CAPÍTULO II - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

II.1 DEFINIÇÃO DA OFERTA COMERCIAL DOS SERVIÇOS DA CP

A CP enquanto operador ferroviário de transporte de passageiros presta serviços adequados às diferentes necessidades de mobilidade da população.

Os serviços disponibilizados pela CP são:

- Serviços Alfa Pendular, Intercidades e Internacional
- Serviços Regional e InterRegional
- Serviços Urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra

II.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.

II.1.2. Serviços 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.

II.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 (ver anexo I -

Rede Zonal do Serviço Urbano/Suburbano de Lisboa);

- **Urbano do Porto:** assegura o transporte nas Linhas de Braga, Aveiro, Marco e Guimarães (ver anexo II - Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano do Porto);
- **Urbano de Coimbra:** assegura o transporte no eixo Coimbra - Figueira da Foz (ver anexo III - Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano no eixo Coimbra/Figueira da Foz).

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

II.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 que permitem usufruir de tarifas e/ou condições mais favoráveis.

II.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 entidades a que esses passageiros pertençam.

II.2. SERVIÇOS NÃO DISPONÍVEIS

A CP não tem disponível:

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

CAPÍTULO III - TÍTULOS DE TRANSPORTE

III.1 TÍTULO DE TRANSPORTE

1. Os títulos de transporte 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. Podem ser desmaterializados ou materializarem-se num título escrito ou em qualquer outra forma que a CP reconheça como válida.
2. No âmbito da intermodalidade, a CP emite ainda títulos de transporte também válidos para outros operadores.
3. Para além dos títulos de transporte obrigatórios previstos na Lei, bilhetes simples e assinaturas mensais, a CP pode criar outros desde que o comunique à Autoridade Competente, consoante a respetiva área geográfica, com a antecedência de 20 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
4. 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.
5. A CP pode emitir títulos de transporte com outras características e preços em campanhas promocionais, em datas e condições previamente divulgadas.
6. 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.
7. 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.
8. A utilização do transporte ferroviário apenas pode ser feita por quem detém um título de transporte válido.
9. 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 4, alínea m), da Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, e com o Artigo 7.º, n.º 1, do Decreto -Lei n.º 58/2008, de 26 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 35/2015 de 6 de março, 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.

10. Os passageiros não podem livremente interromper e retomar a sua viagem, exceto no caso de serem portadores de assinaturas CP, e nos serviços urbanos de Lisboa portadores de qualquer título, de acordo com a respetiva validade temporal quando aplicável. Não são consideradas interrupções de viagem, os transbordos que sejam necessários para a realização da viagem pretendida e adquirida.
11. Os bilhetes simples, perdidos ou roubados, não são substituídos ou reembolsados nem são objeto de emissão de segunda via.

III.1.1. Serviços Alfa Pendular, Intercidades e Internacional

Bilhete Simples: 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.

III.1.2. Serviços Regional, InterRegional e Urbanos de Coimbra

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

Assinatura: É um 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 SUPORTES:

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.

Tabela 1

Suporte		Tipo de Título				
		Bilhete Simples CP	Assinatura CP		Títulos Intermodais e Combinados	Unidades de Transporte (zapping)
Cartão Eletrónico Personalizado	Cartão CP		Mensal Regional/Interregional	Mensal Urbanos de Coimbra		
			X	X		

III.1.3. Serviços Urbanos de Lisboa

Os títulos de transporte são válidos para as datas e horas, zonas, percursos, destinos, coroas 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 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 Simples: 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: É um título 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.

Passes Intermodais e Combinados: São válidos exclusivamente dentro dos limites e condições fixados para cada tipo de passe (que envolve um ou mais operadores para além da CP). O título de transporte é constituído pelo cartão de cliente personalizado, carregado com o título válido. É 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 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 III.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 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.

Tabela 2

Suporte		Tipo de Título			
		Bilhete Simples CP	Assinatura CP	Títulos Intermodais e Combinados	Unidades de Transporte (zapping)
Cartão Recarregável Ocasional	Viva Viagem	X			X
Cartão Eletrónico Personalizado	Cartão CP		X		
	Lisboa Viva		X	X	X

III.1.4. Serviços Urbanos do Porto

Os títulos de transporte são válidos para as datas, zonas, percursos, destinos, coroas 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 Simples: Permite uma única viagem, para o dia e o percurso nele indicado. O percurso será previamente selecionado no ato da compra do bilhete e o início de validade temporal do bilhete será determinado no ato da venda ou através da respetiva validação no local de embarque.

Bilhete de Ida e Volta: Permite a realização de uma viagem de ida e uma viagem de volta, para o mesmo percurso e para o(s) dia(s) nele indicado. A viagem de ida tem início até 2 horas após a compra. A viagem de

volta tem que ser realizada até às 3:00h do dia seguinte. Este título encontra-se disponível somente em bilheteiras CP.

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

Títulos Intermodais e Combinados: São válidos exclusivamente dentro dos limites e condições fixados para cada tipo de título (que pode envolver um ou mais operadores para além da CP) e desde que o passageiro seja, igualmente, portador do respetivo cartão de cliente, válido. Todos os cartões personalizados e respetivos títulos são pessoais e intransmissíveis. O cartão de cliente a utilizar será o Andante Gold ou outro que o possa vir a substituir e será emitido pela CP ou outro operador.

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 Gold) - 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.

Tabela 3

Suporte		Tipo de Título			
		Bilhete Simples CP	Assinatura CP	Bilhetes simples Intermodais ou Combinados	Assinaturas Intermodais ou Combinadas
Cartão Recarregável Ocasional	Cartão CP/Siga	X			
	Andante			X	
Cartão Eletrónico Personalizado	Cartão CP/Siga Assinatura	X	X		
	Andante Gold			X	X

III.2 CONTEÚDO DO TÍTULO DE TRANSPORTE

1. Identificação do ou dos operadores prestadores do serviço de transporte (com exceção dos passes intermodais), da entidade emitente, do tipo de serviço, a respetiva validade temporal e geográfica e o preço a pagar.
2. O disposto anteriormente 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 serão 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 simples 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.

III.3 TARIFÁRIO

Os preços são definidos por tipo de serviço e por origem e destino/zonas.

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

III.4 DESCONTOS

1. A CP pratica 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, 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:
 - Não seja feita prova do direito ao desconto;
 - 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 de bilhetes simples, nos comboios Alfa Pendular e Intercidades, resultantes de aplicação de descontos são arredondados aos 50 cêntimos superiores.

III.5 VENDA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

É da responsabilidade do passageiro conferir os dados do título de transporte no ato da compra: 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.

As 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 é feito com a moeda corrente ou outro meio aceite pela CP.

III.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 da tabela 4.

Tabela 4

CANAIS DE VENDA	Alfa Pendular Intercidades	Regional InterRegional	Urbanos de Lisboa	Urbanos do Porto	Urbanos de Coimbra
Bilheteira CP	X	X	X	X	X
Página Oficial CP na Internet	X	X a)			
Linha de Atendimento CP	X	X a)			
Venda a Bordo do Comboio	X b)				
Máquinas de Venda Automática CP			X f)	X f)	
Multibanco	X		X c)		
Agências de Viagens	X				
Outros Operadores da Área Metrop. Lisboa			X d)		
Outros Operadores da Área Metrop. Porto				X	
Portal Viva (OTLIS)			X e)		
Prestador de Serviço Externo (publicitado em cp.pt)				X	

Legenda tabela 4

- a) Em cp.pt e na Linha de Atendimento CP é permitida a aquisição de títulos de transporte para viagens em comboios Regionais ou InterRegionais, desde que em complemento a viagens em comboios Alfa Pendular e Intercidades;
- b) 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;

- c) No caso dos Urbanos de Lisboa, o canal Multibanco (ATM), permite apenas o recarregamento de títulos mensais e o carregamento de zapping;
- d) Os outros Operadores apenas vendem títulos intermodais e/ou combinados em que o próprio Operador participe e zapping, no caso de esse Operador ser aderente;
- e) Permite a venda (carregamento) de títulos mensais e zapping.
- f) As Maquinas de Venda Automáticas dos Urbanos de Lisboa permitem a venda e carregamento de títulos ocasionais e de zapping e o carregamento de títulos mensais da área de Lisboa; as Maquinas de Venda Automáticas dos Urbanos do Porto permitem a venda e carregamento de títulos ocasionais e o carregamento de títulos mensais da área do Porto.

Sempre que conveniente a CP poderá proceder a alterações nos canais de venda disponíveis, informação a ser disponibilizada aos Clientes em cp.pt.

III.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 devidos são pagos ao cliente que suportou o custo da viagem.

III.6.1 Reembolso por motivo alheio ao operador

1. NOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE REGIONAL, INTERREGIONAL E DE LONGO CURSO

Se o passageiro não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao operador, nos serviços de transporte regional, interregional e de longo curso, tem direito a reaver até 75 % 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 interregional.

Tabela 5

SERVIÇO	ANTECEDÊNCIA DO PEDIDO	VALOR A REEMBOLSAR
ALFA PENDULAR , INTERCIDADES	≥ 3 horas	75%
INTERREGIONAL, REGIONAL	≥ 30 minutos	75%

2. NOS SERVIÇOS URBANOS DE LISBOA, PORTO E COIMBRA

Não há reembolsos de bilhetes simples e de zapping.

Os portadores de assinatura carregada em cartão CP ou Lisboa Viva que não tenha iniciado a sua validade poderão, a pedido do cliente, obter a devolução do valor do título, mediante a entrega do mesmo, bem como da fatura/recibo referente à respetiva aquisição. Por esta operação de reembolso poderá ser cobrada uma taxa definida nas “taxas de operações acessórias” anexas às tabelas de preços, previamente publicitadas. No caso dos serviços Urbanos de Lisboa, relativamente aos passes intermodais e combinados aplica-se a mesma regra.

III.6.2 Desistência de viagem por motivo imputável ao operador

BILHETES

- a) 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 seguintes condições:

Tabela 6

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

- b) 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:

- Embarcar e dar início à viagem;
- Adquirir o título de transporte e/ou validar, depois da divulgação do atraso;
- Utilizar o título que tenha suportado o pedido de reembolso.

c) Prazos

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

PASSES E ASSINATURAS

Os portadores de assinaturas, ou passes combinados e intermodais, não têm direito a qualquer reembolso em caso de atraso ou supressão temporária do serviço.

III.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, que são fixados por um Tribunal Arbitral, na medida em que esse 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 a devida 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 simples vendidos para os serviços Alfa Pendular e Intercidades referentes a um período de greve que impeça a circulação de comboios, desde que os referidos bilhetes não tenham sido utilizados noutra serviço ferroviário, alternativo, que a CP tenha podido proporcionar ao passageiro nessa altura ou em data posterior, a pedido do passageiro.

III.7 INDEMNIZAÇÕES

III.7.1 Critérios de indemnização por atraso

Sem perda do direito ao transporte e caso não exerça o direito ao reembolso, quando se verifique atraso entre o local de partida e de chegada, para o qual o título é válido, imputável ao operador ou ao gestor de infraestrutura, o passageiro tem direito a uma indemnização calculada em função do preço pago pelo bilhete nas seguintes proporções:

Tabela 7

SERVIÇO	ATRASO	VALOR A REEMBOLSAR
ALFA PENDULAR, INTERCIDADES INTERREGIONAL, REGIONAL	≥ 60 minutos e ≤ 119 minutos	25%
	≥ 120 minutos	50%
URBANOS DE LISBOA, PORTO E COIMBRA	≥ 60 minutos e ≤ 119 minutos	25%
	≥ 120 minutos	50%

- Quando se trate de viagem de ida e volta, a indemnização é calculada em função da metade do preço efetivamente pago pelo passageiro, salvo se houver atrasos indemnizáveis nas duas viagens.
- 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 pagamento de qualquer indemnização quando:
 - O passageiro foi informado do atraso antes de adquirir o título de transporte;
 - O valor a pagar, de acordo com as regras referidas nos números anteriores, seja igual ou inferior a €4;
 - O atraso resultante da continuação da viagem num serviço diferente ou do reencaminhamento seja inferior a 60 minutos;
 - Seja titular de uma assinatura, passe ou de outro título de transporte, com exceção do bilhete simples.

III.7.2 Critérios de indemnização por outros danos

1. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, 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:

2. Em caso de 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.
3. Tratando-se de serviços urbanos, suburbanos e regionais até 50 km, a indemnização tem como limite até 25 vezes o valor do título pago.
4. A prova da existência e do montante do prejuízo incumbe ao lesado.
5. 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.
6. 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., é calculado em função do preço atribuído à viagem afetada, proporcional ao preço total pago pelo título. Para este efeito considera-se que uma assinatura mensal corresponde a 44 viagens
7. 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 afetada, proporcional ao preço total pago pelo título, 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 se considerará proporcionar o respetivo título.
8. Não têm direito ao reembolso que decorre das indemnizações por atraso nem à indemnização acima referida:
 - a. Os passageiros transportados gratuitamente;
 - b. Quem não prove possuir título de transporte válido no momento do atraso.

III.7.3 Motivos não passíveis de indemnização

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

seguintes situações:

- Catástrofes naturais (tempestades, avalanches, inundações, deslizamentos de terreno, queda de pedras, entre outras);
- Greves;
- Alteração do itinerário, por motivos de obras, anunciado atempadamente;
- Incêndios com origem externa às instalações ou infraestruturas, mas que condicionem a circulação;
- Ataques terroristas;
- Sabotagem no material circulante ou instalações;
- Manifestações ou problemas de ordem pública;
- Interrupção do serviço por ordem judicial ou do governo;
- Interrupção do serviço por ocupação de via por pessoas, animais, veículos ou coisas.

III.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 fornece aos passageiros, sempre que estes o solicitarem, documento que ateste a ocorrência e a duração do atraso, segundo modelo comunicado ao IMT, I.P., 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 2h após o desembarque ou até 2h após a desistência da viagem no caso de supressão do comboio.

III.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 comboios Regionais, Interregionais, 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 a paragem imediatamente anterior ou a seguinte à do limite do título respetivamente, 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, no decurso da viagem e antes da chegada à estação de destino do título inicial para proceder à aquisição.

No caso dos títulos desmaterializados que exigem validação, o passageiro deve dirigir-se ao agente da CP, no decurso da viagem e antes de atingir a estação de destino do título inicial, 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 IV - DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS

IV.1 DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Os passageiros têm os direitos constantes da legislação que a todo o tempo estiver 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.

IV.2 DEVERES E OBRIGAÇÕES DOS PASSAGEIROS

1. O acesso ao serviço de transporte ferroviário da CP implica o cumprimento por parte dos passageiros do disposto na legislação vigente indicada no capítulo I - Disposições Gerais, nas demais disposições em vigor aplicáveis a estes serviços, nas presentes Condições Gerais de Transporte e nas instruções que lhes forem dadas pelos agentes da CP no exercício das suas funções.
2. São deveres dos passageiros:
 - a. Na aquisição de títulos de transporte, confirmar a seguinte informação: 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 NIF constante na fatura, no caso de a ter solicitado;
 - b. Validar todos os títulos de transporte urbanos antes de dar início a cada viagem;
 - c. Apresentar e facultar o seu título de transporte e os documentos que autorizem a utilização desse título, sempre que solicitado pelo agente da CP;
 - d. A guarda e acondicionamento em segurança dos seus volumes de mão, bicicletas e animais de companhia;
 - e. Os passageiros são responsáveis, nos termos gerais de direito, pelos atrasos e danos causados à CP ou a terceiros.
3. É proibido aos passageiros, configura contraordenação e sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal a que houver lugar:
 - 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 encontre 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. Projetar para o exterior das carruagens quaisquer objetos;
 - l. 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;
 - 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 35/2015 de 6 de março;
 - 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 eletrônicos, quer a bordo dos comboios quer nos espaços CP.
4. 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.
 5. 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.
 6. 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.
 7. 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.
 8. 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.

IV.3 EXIGÊNCIA DE TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO

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:

- . Falta de título de transporte;
- . Título não validado;
- . Título de transporte inválido;
- . Recusa de exibição do título,

nos termos da Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, na redação introduzida pela Lei nº 83-C/2013, os passageiros ficam sujeitos ao pagamento do título simples inteiro ou com a redução a que tiver direito correspondente ao percurso efetuado ou a efetuar, acrescido de uma coima correspondente, cujos valores e condições de pagamento se encontram especificadas na referida Lei.

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 7º, nº4, alínea m) da Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, na redação introduzida pela Lei nº 83-C/2013, conjugado com o artigo 7º, nº1 do Decreto-Lei nº 58/2008, na redação do Decreto-Lei nº 35/2015, de 6 de março, implica que o passageiro fique sujeito à aplicação de uma coima cujos valores e condições de pagamento se encontram especificadas na Lei n.º 28/2006.

CAPITULO V - OBRIGAÇÕES DA CP

V.1 INFORMAÇÃO

É obrigação da CP:

1. Prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade;
2. Publicitar os preços e horários nos locais de venda dos títulos de transporte;
3. Divulgar os direitos e obrigações estabelecidas no âmbito do contrato de transporte, nomeadamente as condições gerais de transporte;
4. Informar com antecedência razoável, através de meios adequados, sobre a supressão temporária de serviços;
5. 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;
6. 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;
7. 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.
8. Disponibilizar os livros de reclamações, nos locais com atendimento ao público, durante o respetivo horário de abertura ao público e publicitar a sua localização. Os livros de reclamações não estão disponíveis nos comboios.
9. 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.
10. 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.
11. Prestar, desde que tecnicamente possível, aos passageiros durante a viagem informação sobre:
- Eventuais atrasos;
 - Identificação da próxima estação;
 - Principais correspondências.
12. 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, sempre que essa informação se encontre disponível.

V.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, a CP porá ao dispor do passageiro, sem qualquer acréscimo de preço, outros modos de transporte coletivo que lhe permita completar a viagem sempre que lhe seja possível proporcionar os mesmos em tempo útil.
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 simples, o disposto nos números 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 III.8 das presentes condições gerais.
6. Os passageiros portadores 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 VI - 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 requisitar, 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 VII - 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.

VII.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.

VII.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 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/ espaço 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.

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

VII.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.

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. 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 nº 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 nº 74/2007, de 27 de março.

CAPÍTULO VIII - PERDIDOS E ACHADOS

Os objetos encontrados, perdidos ou abandonados, nas 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 ter acesso à informação disponível na aplicação de registo de objetos através da linha de Atendimento CP ou nos Gabinetes de Apoio ao Cliente.

Os volumes ou objetos abandonados que contenham matérias perecíveis ou de fácil deterioração, 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.
- Os volumes e documentos abandonados não reclamados no prazo referido, serão encaminhados para a PSP, GNR, entidades emitentes ou doados às instituições de solidariedade social ou famílias carenciadas, consoante a tipologia dos mesmos.

CAPÍTULO IX - 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
- Formulário Sugestões / Reclamações
- Livro de Reclamações
- Carta

O Livro de reclamações está disponível nas bilheteiras e Gabinetes de Apoio ao Cliente CP.

Os Formulários Sugestões/Reclamações estão disponíveis nas Bilheteiras e Gabinetes de Apoio ao Cliente CP, podendo ser entregues nestes mesmos locais ou enviados por correio.

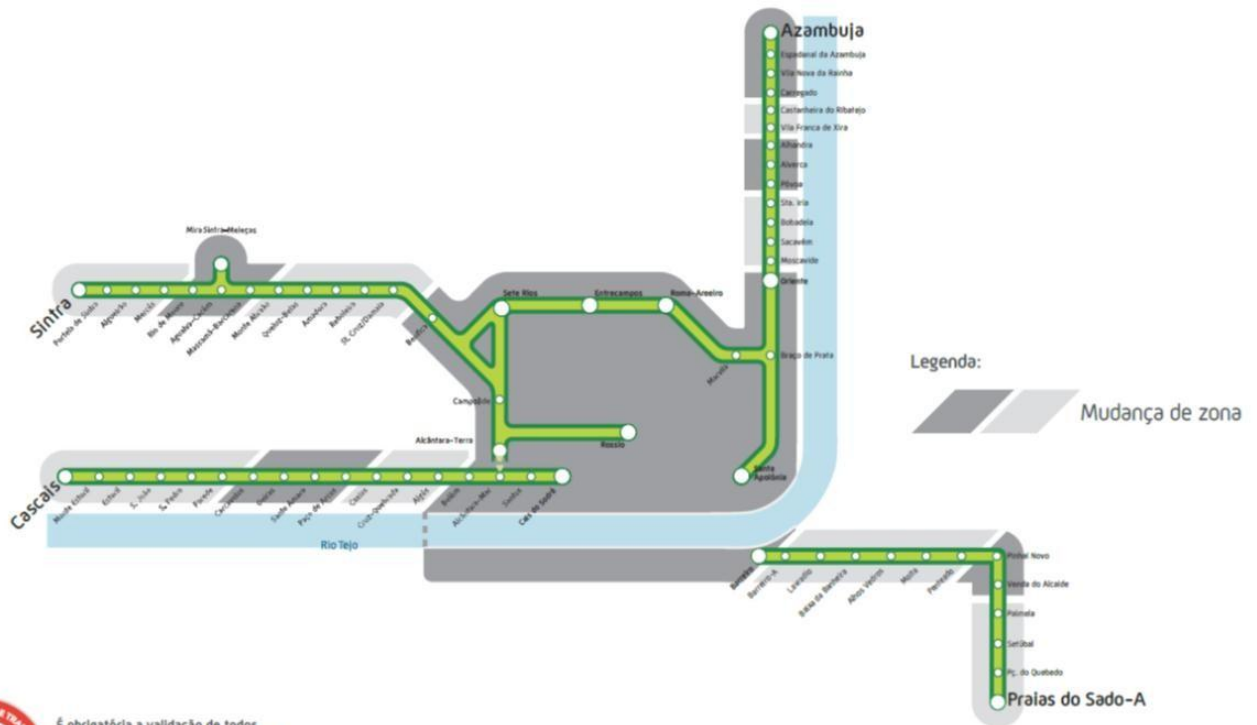
A CP apenas poderá responder a reclamações formuladas em português, espanhol, francês ou inglês. As respostas a reclamações em idioma estrangeiro serão dadas preferencialmente em inglês.

CAPÍTULO X - 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 e da nova redação dada pelo Decreto-Lei n.º 35/2015, de 6 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, I.P. e entram em vigor em 15 de outubro de 2016.

ANEXO I - Rede Zonal do Serviço Urbano/Suburbano de Lisboa

ZONAS DE PERCURSO DOS COMBOIOS URBANOS DE LISBOA



É obrigatória a validação de todos os títulos de transporte antes de viajar.
Passengers must validate their tickets or passes before boarding.

ANEXO II - Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano do Porto

Porto (S. Bento)									
Porto (Campanhã)	1								
Contumil	1	1							
Rio Tinto	1	1	1						
Águas Santas / Palmilheira	1	1	1	2					
Ermesinde	1	1	1	2	2				
Travagem	1	1	1	1	2	2			
Leandro	1	1	1	1	2	2	2		
São Frutuoso	1	1	1	1	2	2	2	3	
São Romão	1	1	1	1	2	2	2	3	3
Portela	1	1	1	1	2	2	2	3	3
Trofa	1	1	1	2	2	2	3	3	4
Lousado	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Esmeriz	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Barrimau	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Famalção	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Mouquim	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Louro	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Nine	1	1	2	2	3	3	3	4	4
C. Cambeses	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Arentim	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Ruilhe	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Tadim	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Aveleda	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Mazagão	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Ferreiros	1	1	2	2	3	3	3	4	4
Braga	1	1	2	2	3	3	3	4	4

Porto (S. Bento)									
Porto (Campanhã)	1								
Contumil	1	1							
Rio Tinto	1	1	1						
Águas Santas / Palmilheira	2	1	1	1					
Ermesinde	2	2	1	1	1				
Travagem	2	2	1	1	1	1			
Leandro	2	2	2	1	1	1	1		
São Frutuoso	3	2	2	1	1	1	1	1	
São Romão	3	3	2	2	2	2	1	1	1
Portela	3	3	3	2	2	2	1	1	1
Trofa	4	4	3	3	3	3	2	2	1
Lousado	4	4	4	3	3	3	2	2	1
5ª. Tirso	5	5	4	4	4	4	3	3	2
Caníços	6	5	5	4	4	4	3	3	2
V. das Aves	6	6	5	5	4	4	4	3	3
Giesteira	6	6	6	5	5	5	4	4	3
Lordelo	7	6	6	6	5	5	5	4	4
Cuca	7	7	6	6	6	5	5	4	4
Pereirinhas	7	7	6	6	6	6	5	5	4
Vizela	7	7	6	6	6	6	5	5	4
Nespeira	8	7	7	6	6	6	6	5	4
Covas	8	8	7	7	7	6	6	6	5
Guimarães	8	8	7	7	7	6	6	6	5

Marco C.										
Livração	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Recesinhos	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Vila Meã	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Oliveira	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Calde	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Melnedo	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Bustelo	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Penafiel	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Paredes	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Oleiros	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Irivo	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Cête	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Parada	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Recarei-Sobreira	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Trancoso	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Terronhas	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
S. Mart. Campo	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Volongo	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Suzão	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Cabeda	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Ermesinde	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Águas Santas / Palmilheira	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Rio Tinto	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Contumil	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Porto (Campanhã)	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
Porto (S. Bento)	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4

Aveiro										
Cacia	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7
Canelas	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7
Salreu	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7
Estarreja	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
Avanca	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
Vilega	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
Ovar	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
Carvalh. Macedo	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Corleaga	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Esmoriz	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Paramos	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Silvalde	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Espinho	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Granja	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Aguda	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Miramar	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Francelos	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Valadares	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Madalena	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Coimbrões	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
V.N. Gala (Devesas)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
V.N. Gala (Gen. Torres)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Porto (Campanhã)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Porto (S. Bento)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ANEXO III - Matriz Zonal do Serviço Urbano/Suburbano no eixo Coimbra - Figueira da Foz

Coimbra	
1	Coimbra-B
1	1 Benfante
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 Pereira
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 3 2 2 2 1 1 1 1 Verride
4	4 4 4 4 4 3 3 3 2 2 2 1 1 1 Reveles
4	4 4 4 4 4 4 3 3 3 2 2 2 1 1 1 Bifurcação de Lares
4	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 1 Fontela
5	5 5 5 5 5 4 4 4 3 3 3 2 2 1 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 1 1 Figueira da F