

CONDIÇÕES GERAIS DE EMISSÃO E UTILIZAÇÃO DO CARTÃO CP

As presentes Condições Gerais regulam os termos e condições de emissão e utilização do Cartão CP, bem como o tratamento dos dados pessoais do respetivo Titular do cartão.

I. OBJETO E DEFINIÇÕES

1. Objeto

- 1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem as regras aplicáveis à emissão, utilização, renovação, substituição e cancelamento do Cartão CP.
- 1.2. O Cartão CP permite ao seu Titular utilizar os títulos de transporte e outros serviços disponibilizados pela CP, desde que possam ser carregados ou associados ao Cartão, de acordo com as condições aplicáveis a cada título ou serviço.
- 1.3. As presentes Condições Gerais estão disponíveis em www.cp.pt.

2. Definições

Para efeitos das presentes Condições Gerais, entende-se por:

Cartão CP – cartão personalizado, pessoal e intransmissível, emitido pela CP em nome do Titular, destinado à utilização dos títulos de transporte e serviços disponibilizados pela CP. O Cartão CP pode existir em suporte físico, digital ou em ambos os suportes.

Condições Gerais – as presentes condições gerais de emissão e utilização do Cartão CP, incluindo as alterações e aditamentos que venham a ser efetuados.

Requisição – pedido de emissão ou renovação do Cartão CP preenchida pelo Titular, seu representante legal, terceiro autorizado habilitado com documento legal para o efeito (Procuração com poderes para este efeito ou Decisão Judicial que inclua o poder de representação), através do site CP, cp.pt, ou pré-preenchida por Trabalhador CP na bilheteira ou outro canal disponibilizado pela CP, seja qual o tipo de suporte utilizado para o efeito para emissão do Cartão.

Titular – pessoa singular identificada na Requisição em nome da qual o Cartão CP é emitido e personalizado.

Título de Transporte – título válido que permite ao Titular realizar uma viagem ou utilizar um serviço de transporte da CP, nas condições definidas para esse título.

Perfil – condição/categoria atribuída ao Titular e associada ao Cartão CP, determinada em função da verificação de determinados requisitos, que permite ao Titular beneficiar de descontos, gratuidades ou outras condições especiais.

3. Regras gerais

- 3.1. As condições aplicáveis a cada título de transporte ou serviço são as que estiverem em vigor no momento da sua aquisição e utilização, disponíveis no site ou outro canal disponibilizado pela CP.
- 3.2. Caso alguma disposição das presentes Condições Gerais seja considerada nula, inválida, ineficaz ou inexecutável, tal não afeta a validade das restantes disposições.

II. EMISSÃO E VALIDADE DO CARTÃO

4. Emissão

- 4.1. O Cartão CP é emitido mediante apresentação de uma Requisição devidamente preenchida e após validação dos dados e documentos necessários à sua emissão, nos termos do previsto no ponto 22 das presentes Condições
- 4.2. O Titular é responsável pela veracidade, exatidão e atualização dos dados fornecidos à CP.
- 4.3. A emissão do Cartão está sujeita ao pagamento do valor aplicável, quando devido.
- 4.4. A CP pode recusar a emissão do Cartão quando não estejam reunidos os requisitos necessários à sua emissão ou quando existam impedimentos decorrentes da legislação aplicável ou das presentes Condições Gerais.

5. Titulares

- 5.1. O Cartão CP pode ser solicitado por cidadãos portugueses, por cidadãos de outros Estados-Membros da União Europeia e por cidadãos de países terceiros que cumpram os requisitos aplicáveis à emissão do Cartão
- 5.2. Os requisitos e a documentação necessários à emissão do Cartão são definidos pela CP e divulgados nos seus canais oficiais, podendo variar em função da nacionalidade, idade, perfil solicitado ou título de transporte pretendido.
- 5.3. A CP pode solicitar documentos adicionais sempre que tal seja necessário para confirmar a identidade do Titular ou o direito a determinado perfil, desconto, gratuidade ou condição especial.

6. Menores e pessoas representadas

- 6.1. Quando o Titular seja menor de 16 (dezasseis) anos de idade ou esteja sujeito a representação legal ou a medida de acompanhamento, designadamente o regime do maior acompanhado, a Requisição deve ser apresentada pelo respetivo representante, nos termos da legislação aplicável e dos procedimentos definidos pela CP.
- 6.2. O representante deve apresentar os documentos necessários à comprovação da sua identidade e da qualidade em que atua.

7. Validade

- 7.1. O Cartão CP é válido até à data indicada no próprio Cartão.
- 7.2. Após o termo da validade do Cartão não podem ser carregados novos títulos no respetivo suporte.
- 7.3. Os títulos adquiridos antes do termo da validade do Cartão podem manter-se utilizáveis após essa data, desde que as condições do respetivo título o permitam.
- 7.4. Quando aplicável, o Titular pode solicitar a transferência de títulos ainda válidos para um novo Cartão ou suporte, de acordo com as condições definidas pela CP.

8. Contrato

- 8.1. Ao apresentar a Requisição, o Titular manifesta a intenção de celebrar um contrato com a CP nos termos das presentes Condições Gerais.
- 8.2. O contrato considera-se celebrado e produz efeitos após a emissão do Cartão pela CP, sendo criada uma conta CP respeitante ao Titular.
- 8.3. O contrato mantém-se em vigor durante o período de validade do Cartão, sem prejuízo das situações de cessação previstas nas presentes Condições Gerais.
- 8.4. O Titular pode solicitar a cessação do contrato a qualquer momento, através dos canais disponibilizados pela CP, acompanhada da devolução do Cartão físico nas bilheteiras ou Gabinetes de Apoio ao Cliente, caso o possua.
- 8.5. A cessação do contrato não elimina eventuais obrigações ou responsabilidades que resultem da utilização anterior do Cartão.

III. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

9. Utilização pessoal

- 9.1. O Cartão CP é pessoal e intransmissível e só pode ser utilizado pelo respetivo Titular.
- 9.2. É proibida a cedência, venda, empréstimo ou utilização do Cartão por terceiros.
- 9.3. O Titular deve utilizar o Cartão de acordo com as presentes Condições Gerais, as condições aplicáveis aos títulos carregados e a legislação em vigor.

9.4. É proibida qualquer utilização ilegal ou fraudulenta do Cartão.

10. Títulos de transporte e serviços

- 10.1. O Cartão CP permite o carregamento dos títulos de transporte e serviços disponibilizados pela CP para esse suporte.,
- 10.2. A possibilidade de carregar determinado título depende das características do Cartão, do título e das condições em vigor em cada momento.
- 10.3. As condições de utilização, validade, área geográfica, preço, descontos, necessidade de validação e demais regras aplicáveis a cada título são as definidas pela CP e pela legislação aplicável.
- 10.4. A informação atualizada sobre os títulos disponíveis para carregamento no Cartão CP encontra-se disponível nos canais de informação da CP.

11. Validação

- 11.1. Sempre que a validação seja obrigatória, o título de transporte ou serviço só pode ser utilizado após a respetiva validação com sucesso, de acordo com os procedimentos definidos pela CP.
- 11.2. A mera posse do Cartão ou de um título carregado não constitui, por si só, prova de que o Titular dispõe de um título válido para a viagem ou serviço que pretende realizar.
- 11.3. Quando a validação não seja efetuada ou não seja concluída com sucesso por motivo imputável ao Titular, ou quando sejam ultrapassadas as condições de validade do título, o Titular pode ser considerado como passageiro sem título válido, nos termos da legislação aplicável.

12. Fiscalização

- 12.1. O Titular deve apresentar o Cartão CP aos trabalhadores da CP ou a pessoas devidamente mandatadas para efeitos de fiscalização, sempre que solicitado.
- 12.2. Sempre que necessário, o Titular deve igualmente apresentar documento de identificação válido para confirmação da sua identidade.
- 12.3. A falta de título válido, a utilização do Cartão por pessoa diferente do Titular ou a utilização indevida do Cartão pode determinar a sua apreensão, retenção, desativação ou colocação em lista de cartões não autorizados, sem prejuízo das demais consequências previstas na legislação aplicável.

13. Conservação do Cartão físico

- 13.1. O Titular é responsável pela conservação e utilização adequada do Cartão físico.
- 13.2. O Cartão não deve ser dobrado, cortado, perfurado, raspado ou sujeito a condições que possam danificar o seu funcionamento.
- 13.3. Não é permitida a colocação de autocolantes, películas ou outros elementos que ocultem ou alterem os dados ou a personalização do Cartão.
- 13.4. O Cartão tem um prazo de garantia de 2 (dois) anos a partir da data de emissão. Durante o período de garantia legal, a CP procede à substituição gratuita do Cartão que deixe de funcionar por motivo não imputável ao Titular.
- 13.5. Quando a avaria resulte de utilização inadequada ou de dano imputável ao Titular, os custos de substituição são suportados pelo Titular.

14. Furto, roubo ou perda

- 14.1. Em caso de furto, roubo ou perda do Cartão físico, o Titular deve comunicar a situação à CP logo que possível, junto de um Gabinete de Apoio ao Cliente CP ou de um posto de atendimento ao público da CP, através do preenchimento e entrega de formulário de Requisição para o efeito.
- 14.2. Após a comunicação, a CP procede à desativação do Cartão e à sua colocação na lista de cartões não autorizados.
- 14.3. Caso o Cartão seja posteriormente recuperado, o Titular pode solicitar a sua reativação, desde que tal seja possível e esteja de acordo com os procedimentos definidos pela CP.
- 14.4. A perda, furto ou roubo do Cartão não confere, por si só, direito a indemnização ou substituição gratuita.
- 14.5. Os títulos ainda válidos podem ser transferidos para um novo suporte, quando tal seja permitido pelas respetivas condições.

15. Substituição e retenção

- 15.1. A CP pode substituir o Cartão sempre que tal seja necessário por razões técnicas, de segurança, de evolução do sistema ou outras devidamente justificadas.
- 15.2. A CP pode apreender, reter ou desativar o Cartão em caso de utilização indevida, fraudulenta ou ilícita, tentativa de utilização de título inválido ou nos demais casos previstos nas presentes Condições Gerais ou na legislação aplicável.
- 15.3. Enquanto não forem regularizadas situações imputáveis ao Titular, a CP pode recusar a emissão de novo Cartão, nos termos legalmente admissíveis.

IV. COMUNICAÇÕES NO ÂMBITO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

16. Correio eletrónico

- 16.1. O endereço de correio eletrónico indicado pelo Titular constitui um elemento primordial da relação contratual com a CP e o principal meio de comunicação entre a CP e o Titular no âmbito da gestão do Cartão CP.
- 16.2. O Titular deve indicar um endereço de correio eletrónico válido e mantê-lo atualizado durante a vigência do contrato.
- 16.3. A CP pode utilizar o endereço de correio eletrónico indicado pelo Titular para comunicações relacionadas com a gestão e utilização do Cartão CP, nomeadamente informações sobre o Cartão, títulos adquiridos, validade, alterações relevantes, pagamentos, obrigações do Titular e outras matérias relacionadas com a relação contratual.
- 16.4. As comunicações previstas no número anterior não dependem das opções do Titular relativas a comunicações de marketing ou de informação ao cliente, quando tenham fundamento na execução do contrato, no cumprimento de obrigações legais ou no exercício de funções de interesse público.
- 16.5. O Titular deve assegurar que o endereço de correio eletrónico indicado à CP se encontra correto e atualizado e que dispõe de condições para receber as comunicações enviadas para esse endereço.
- 16.6. Quando necessário, a CP pode utilizar outros meios de contacto disponibilizados pelo Titular ou previstos na legislação aplicável.

V. DADOS PESSOAIS

17. Responsável pelo tratamento

- 17.1. A CP – Comboios de Portugal, E.P.E. é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos no âmbito da emissão e utilização do Cartão CP.
- 17.2. O tratamento dos dados pessoais é efetuado de acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, a Lei n.º 58/2019 e demais legislação aplicável.
- 17.3. A CP pode recorrer a entidades que prestem serviços por sua conta e que, no âmbito desses serviços, possam tratar dados pessoais, assegurando a CP que esses tratamentos são realizados nos termos legalmente aplicáveis.

18. Finalidades e fundamento do tratamento

- 18.1. Os dados pessoais necessários à emissão e utilização do Cartão CP são tratados, nomeadamente, para:
 - a) emissão, personalização, renovação e gestão do Cartão;
 - b) gestão da relação contratual entre a CP e o Titular;
 - c) gestão da conta de Cliente CP;
 - d) aquisição, carregamento, utilização e gestão dos títulos de transporte e serviços associados ao Cartão;
 - e) cumprimento de obrigações legais e regulamentares;
 - f) fiscalização e prevenção de utilização indevida ou fraudulenta;

- g) tratamento de pedidos, reclamações e outras interações do Titular com a CP;
 - h) prestação de informação relacionada com o Cartão, títulos adquiridos e serviços CP;
 - i) exercício ou defesa de direitos em processos administrativos, judiciais ou extrajudiciais;
 - j) realização de estudos e análises necessários à gestão, melhoria e planeamento dos serviços da CP, nos termos legalmente admissíveis.
- 18.2. O tratamento dos dados necessários às finalidades previstas no número anterior tem como fundamento, consoante a finalidade, a execução do contrato, o cumprimento de obrigações jurídicas e o exercício de funções de interesse público, nos termos do artigo 6.º do RGPD.
- 18.3. Quando o Titular preste o seu consentimento para essas finalidades através do Formulário de Requisição do Cartão CP, os seus dados pessoais podem ainda ser tratados para o envio de informações sobre alterações de tráfego, preços, canais de venda e serviços, para o envio de inquéritos de satisfação e estudos de mercado, para o envio de comunicações de marketing direto e para a perfilagem e personalização das comunicações, nos termos e condições definidos no respetivo consentimento.
- 18.4. O consentimento pode ser retirado a qualquer momento, sem comprometer a licitude do(s) tratamento(s) efetuado(s) com base no consentimento previamente prestado, através do envio de uma comunicação eletrónica para o endereço de email protecaodado@cp.pt.

19. Direitos do Titular

- 19.1. O Titular pode exercer, nos termos legalmente aplicáveis, os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição e portabilidade dos dados pessoais.
- 19.2. O exercício destes direitos pode ser efetuado através dos canais disponibilizados pela CP ou através de comunicação dirigida ao Encarregado de Proteção de Dados da CP para o endereço de email protecaodado@cp.pt.
- 19.3. Caso o Titular dos Dados considere que os seus direitos não estão a ser respeitados pode, ainda, apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (“CNPD”).
- 19.4. Informação adicional sobre o tratamento de dados pessoais encontra-se disponível na Política de Privacidade da CP, em www.cp.pt.

20. Conservação dos dados

- 20.1. Os dados pessoais são conservados durante o período de tempo necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram recolhidos e, quando aplicável, durante os períodos adicionais exigidos por lei ou necessários ao exercício ou à defesa de direitos.
- 20.2. Os dados pessoais tratados com base no consentimento nos termos referidos no ponto 18.3 supra são conservados enquanto o consentimento se mantiver, sem prejuízo de outros prazos de conservação legalmente aplicáveis.

VI. PERFIS

21. Perfis, descontos e condições especiais

- 21.1. O Cartão CP pode ser associado a perfis que atribuam ao Titular descontos, gratuidades ou outras condições especiais.
- 21.2. A atribuição de um perfil está sujeita ao cumprimento dos requisitos definidos para o efeito e à apresentação dos documentos comprovativos necessários.
- 21.3. As condições aplicáveis a cada perfil podem ser alteradas em função da legislação, regulamentação ou condições aplicáveis aos respetivos títulos ou benefícios.

O Cartão com perfil especial poderá ser concedido por um prazo diferente ao prazo de validade do próprio Cartão, devendo o Titular proceder à renovação deste perfil de acordo com as respetivas condições. Em nenhum caso a duração do perfil especial poderá exceder o prazo de validade do Cartão.

VII. DISPOSIÇÕES FINAIS

22. Documentação

- 22.1. A documentação necessária para emissão, renovação ou alteração do Cartão CP é divulgada pela CP nos seus canais oficiais e pode variar em função do perfil do Titular e do Cartão solicitado.
- 22.2. A CP pode solicitar documentos adicionais sempre que tal seja necessário para confirmar a identidade do Titular, a sua situação ou o direito a determinado título, perfil ou condição especial.

23. Atualização dos dados

- 23.1. O Titular deve manter atualizados os seus dados pessoais e de contacto necessários à gestão da relação com a CP, em particular o endereço de correio eletrónico.
- 23.2. A atualização dos dados pode ser efetuada através dos canais disponibilizados pela CP para esse efeito.
- 23.3. A CP utilizará os dados de contacto mais recentemente disponibilizados pelo Titular e registados nos seus sistemas para as comunicações que lhe sejam dirigidas.
- 23.4. A CP não é responsável pela não receção de comunicações quando tal resulte de dados incorretos ou desatualizados por facto imputável ao Titular ou de causas imputáveis aos prestadores dos serviços postais ou de comunicações eletrónicas.

24. Alteração das Condições Gerais

- 24.1. A CP pode alterar as presentes Condições Gerais sempre que tal se revele necessário, nomeadamente em consequência de alterações legais, regulamentares, contratuais, tecnológicas ou da oferta de serviços.
- 24.2. As alterações serão divulgadas nos canais oficiais da CP, produzindo efeitos na data indicada no respetivo aviso.
- 24.3. Quando legalmente exigido, o Titular será informado das alterações com a antecedência aplicável e poderá exercer o direito de cessar o contrato nos termos previstos na legislação.

25. Prevalência

- 25.1. Em caso de divergência entre as presentes Condições Gerais e informação meramente informativa disponibilizada nos canais da CP, prevalecem as presentes Condições Gerais, sem prejuízo das condições específicas aplicáveis a cada título de transporte ou serviço.
- 25.2. As condições específicas de cada título de transporte prevalecem quanto às regras próprias desse título, designadamente preço, validade, percurso, utilização, reserva e condições de troca ou reembolso.

26. Resolução de litígios e lei aplicável

- 26.1. As presentes Condições Gerais estão sujeitas à lei portuguesa.
- 26.2. Em caso de litígio, o Titular pode recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo legalmente competentes, quando aplicável, ou aos tribunais competentes nos termos da legislação em vigor.

A informação atualizada sobre os meios de resolução alternativa de litígios aplicáveis à CP encontra-se disponível nos canais oficiais da CP.