

Condições Gerais de Utilização do Cartão CP

As presentes Condições Gerais regulam os termos e condições de emissão, e utilização do Cartão CP e ainda os termos e condições do tratamento dos dados pessoais do Titular do Cartão.

DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO

1. Nas presentes Condições Gerais, sempre que iniciados por letra maiúscula, e salvo se do contexto claramente decorrer sentido diferente, os termos abaixo indicados terão o significado que a seguir lhes é apontado:
Cartão: o Cartão CP é um cartão personalizado, pessoal e intransmissível, de identificação de cliente, emitido pela CP em nome do Titular, destinado a ser utilizado em exclusivo pelo Próprio, no âmbito dos serviços CP. Existe em duas versões, digital e física, este último dotado de tecnologia sem contato. O titular do cartão pode dispor de ambas as versões, não sendo estas mutuamente exclusivas.
Condições Gerais: as presentes Condições Gerais de emissão e utilização do Cartão, incluindo quaisquer alterações e/ou aditamentos que as mesmas vierem a sofrer, decorrentes de alterações contratuais ou legais.
Requisição: a requisição 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 seja qual o tipo de suporte utilizado para o efeito para emissão do Cartão na sua forma física ou digital,
Titular: a pessoa singular identificada na Requisição e para a qual é emitido e personalizado o Cartão requisitado, mediante o pagamento do respetivo serviço de emissão e personalização do mesmo.
2. Os títulos das Cláusulas das presentes Condições Gerais são incluídos por razões de mera conveniência, não constituindo suporte de interpretação ou integração das mesmas.
3. As expressões supra, definidas no singular, poderão ser utilizadas no plural, e vice-versa, com a correspondente alteração do respetivo significado.
4. Caso alguma das disposições destas Condições Gerais seja julgada nula ou por qualquer forma considerada inválida, ineficaz ou inexequível, por entidade competente para o efeito, tal nulidade, ineficácia ou inexequibilidade não afetará a validade das restantes disposições.
5. Salvo quando o contexto resultar de outro modo, qualquer referência feita nas Condições Gerais a uma disposição legal ou contratual inclui as alterações a que a mesma tiver sido e/ou vier a ser sujeita.

CONDIÇÕES GERAIS DO CARTÃO

1. **Exclusividade.** O Cartão é personalizado, pessoal e intransmissível, emitido em nome e para o uso exclusivo do Titular, após preenchimento e entrega da Requisição.
2. **Serviços.** O Cartão viabiliza o acesso a serviços regulares de transporte, bem como a outros serviços de mobilidade prestados por parceiros, desde que tenha sido previamente carregado com o título de transporte ou outro título válido para o efeito e reconhecido como tal pelo respetivo prestador de serviço.
 - 2.1. A cada Cartão poderá estar associado um perfil de utilizador que defina condições especiais de utilização e/ou de aquisição de títulos de transporte e/ou serviço
 - 2.1.1. Para os titulares de apenas a versão digital do Cartão, ficam excluídos os perfis de cliente cuja atribuição dependa da apresentação presencial de documentos comprovativos.
- 3.2 É da exclusiva responsabilidade do Titular do Cartão, a verificação das condições de utilização do seu título e do Cartão.
3. **Validade.** O prazo de validade do Cartão corresponde à data identificada no próprio Cartão, não podendo ser efetuado qualquer carregamento de títulos de transporte após o último dia do mês de validade nele mencionado.
 - 3.1. Ainda que não seja possível efetuar carregamentos após o termo do prazo de validade do Cartão, o Titular poderá utilizar os títulos adquiridos até essa data e cuja validade se estenda para lá do respetivo prazo de validade.
 - 3.2. No caso do cartão físico e dos títulos adquiridos antes do final do prazo de validade que não foram integralmente utilizados, o Titular poderá solicitar a transferência desses títulos para um novo suporte válido.
4. **Contrato.** Através do preenchimento e entrega da Requisição, o Titular manifesta a sua intenção de celebrar um contrato com a CP, nos termos e condições definidos nas Condições Gerais. Através da emissão do respetivo Cartão, este contrato considera-se aceite pela CP, tornando-se válido e efetivo, permitindo ao Titular, a partir desse momento, a utilização do Cartão até ao final do prazo de validade do mesmo.
Qualquer uma das Partes poderá cessar o presente contrato, a todo o tempo, mediante comunicação por escrito à parte contrária.
 - 4.1. O período de vigência do contrato entre o Titular e a CP corresponde ao prazo de validade do Cartão, ressalvadas as situações previstas na Cláusula 4 e sem prejuízo das situações de cessação antecipada do contrato previstas nos números seguintes.
 - 4.2. Se a cessação for da iniciativa da CP, a mesma só produzirá efeitos no primeiro dia do mês seguinte à data da à data da sua notificação, por escrito, ao Titular, através da morada ou e-mail que indicar na Requisição ou que venha a ser posteriormente indicada pelo Titular, exceto se a cessação for fundamentada no incumprimento de quaisquer obrigações assumidas pelo Titular perante a CP decorrentes da utilização do Cartão, bem como dos casos de apreensão, retenção ou colocação do Cartão em lista de cartões não-autorizados ("lista negra"), casos em que a cessão terá efeitos imediatos a partir do momento da notificação.
 - 4.3. A cessação do contrato por iniciativa do Titular, deve ser feita através de notificação escrita efetuada pelo próprio, dirigida à CP, num dos Gabinetes de Apoio ao Cliente CP ou outro posto de atendimento ao público da CP, acompanhada da devolução do Cartão físico, caso obtido, produzindo efeitos a partir dessa data.
 - 4.4. Em caso de cessação de contrato com a CP, independentemente da sua causa, o Titular deverá proceder, de imediato, à restituição do Cartão físico, caso obtido, num dos Gabinetes de Apoio ao Cliente CP ou outro posto de atendimento ao público da CP.
 - 4.5. A cessação do contrato com a CP não exonera o Titular das eventuais obrigações ou responsabilidades decorrentes da utilização do Cartão.
5. **Menores e incapazes.** Caso o Titular seja menor de 16 (dezasseis) anos de idade, a Requisição deverá ser preenchida e assinada pelo respetivo titular das responsabilidades parentais, sob compromisso de honra, sendo que no momento da entrega da Requisição deverão ser apresentados os documentos de identificação do titular das responsabilidades parentais e do menor.
 - 5.1. Caso o Titular do Cartão seja interdito, inabilitado ou possua qualquer outro estado de incapacidade, designadamente o de maior acompanhado, que não o previsto no número anterior, a Requisição deverá ser preenchida e assinada pelo seu representante legal, sendo que momento da entrega da Requisição deverão ser apresentados os documentos de identificação do representante e do incapaz, bem como cópia simples da decisão judicial ou administrativa que titula essa representação legal.

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

6. **Título de Transporte.** As condições para a utilização do Cartão como Título de Transporte e respetivas sanções são definidas pelas Condições Gerais de Transporte CP e pela legislação aplicável.
7. **Outros Títulos / Serviços.** Caso o Cartão seja utilizado para outras finalidades que não o Transporte Público da CP, aquele deverá ser carregado com o título ou contrato habilitante adequado a prestação do serviço pretendido, nos termos definidos pela CP ou prestador de serviços.
8. **Fiscalização.** É obrigatória a apresentação e disponibilização do Cartão CP na sua versão digital ou física aos trabalhadores da CP, ou por ela mandatados, sempre que estes o solicitem no cumprimento dos seus direitos de venda ou fiscalização ou por outro motivo justificado; caso não o

faça, será o Titular considerado, para todos os efeitos, como passageiro sem Título de Transporte válido, nos termos determinados pela legislação aplicável.

- 8.1. A falta de Título de Transporte válido, a exibição de Título de Transporte inválido ou a recusa da exibição do Título de Transporte, é punida nos termos da legislação em vigor. É considerado Título de Transporte inválido, nomeadamente, o Título de Transporte em estado de conservação que não permita a verificação da identidade do titular ou validade e o Título de Transportes em validação, nos casos em que seja exigida.
- 8.2. O Cartão CP Digital só é válido se puder ser apresentado no telemóvel do Titular. É da responsabilidade do Titular garantir que o telemóvel se encontra operacional durante toda a viagem.
 - 8.2.1. Devem ser consultados em cp.pt, os títulos disponíveis para carregamento e fiscalização neste tipo de cartão.
9. **Restituição do Cartão.** A CP pode exigir a restituição do Cartão na sua forma física ou capturar o cartão na sua forma digital ou retê-lo por razões de segurança, devido a ilícita ou inadequada utilização por parte do Titular ou tentativa de utilização de Cartão não válido, bem como demais casos previstos nestas Condições Gerais ou em legislação aplicável. O Titular reconhece a possibilidade de lhe ser recusada a emissão de um novo Cartão, enquanto permanecer por regularizar qualquer infração perante a CP que tenha sido praticada pelo próprio ou por terceiro, desde que com a sua tolerância.
10. **Utilização do Cartão.** O Titular pode usar o Cartão apenas para os fins contratuais ou legalmente admissíveis. O Titular não pode usar o Cartão em violação das Condições Gerais, legislação nacional e comunitária aplicável, nomeadamente, de forma ilegal ou fraudulenta ou com qualquer outro propósito ou efeito ilegal ou fraudulento, obrigando-se a abster-se de praticar qualquer comportamento ou ato que, direta ou indiretamente, constitua ou possa ser suscetível de constituir um aproveitamento ou exploração abusiva e fraudulenta do Cartão, em benefício próprio ou de terceiros.
 - 10.1. A falta casual ou forçada da utilização do Cartão pelo seu Titular, mesmo que por motivo de apreensão, não confere ao Próprio ou a terceiros, o direito de reclamar qualquer compensação à CP, incluindo o valor total ou parcial dos carregamentos efetuados, mesmo nos casos em que o motivo da apreensão se relacione com outro título constante no mesmo Cartão.
 - 10.2. Encontra-se vedada a utilização do Cartão por terceiros.
11. **Validação do Cartão.** O Cartão apenas poderá ser utilizado como Título de Transporte ou do serviço, após prévia validação do respetivo Título, quando exigível, nos termos definido pela CP, para a viagem ou serviço que o Titular pretenda efetuar. O ato de validação só será considerado efetuado se devidamente assinalado como tal pelo respetivo equipamento de validação, nomeadamente, através da abertura das portas de acesso, sinalização sonora ou sinalização luminosa ou ainda, na sua forma digital, através da correta leitura do código QR que indique que a operação de validação foi concluída com sucesso. A versão digital do Cartão CP só poderá ser validada a bordo, através da correta leitura do código QR que indique que a operação de validação foi concluída com sucesso.
 - 11.1. Nos casos em que não tenha sido efetuada a validação do Título de Transporte, quando exigida, ou a mesma não tenha tido sucesso, por responsabilidade do Titular do Cartão, ou nos casos em que seja excedida a validade temporal ou geográfica da viagem ou do serviço validado, o Titular será considerado como não tendo Título de Transporte válido, para todos os efeitos contratuais ou legais, não constituindo a mera detenção do Cartão qualquer direito ao transporte ou ao serviço ou prova de existência desse direito.
12. **Conservação do Cartão em suporte físico.** O Titular é o único responsável pela conservação e correta utilização do Cartão em suporte físico.
 - 12.1. Tendo em vista assegurar a conservação do Cartão, o Titular do Cartão compromete-se a fazer um uso prudente e dirigente do mesmo, não o sujeitando a qualquer ato potencialmente danoso, como torcer ou dobrar o Cartão, colar ou descolar outros produtos que não correspondam a um meio complementar de registo eletrónico, ou submeter o Cartão a altas ou baixas temperaturas, efeitos elétricos ou eletromagnéticos, raspagens ou níveis de humidade elevados.
 - 12.2. O Cartão tem um prazo de garantia de 2 (dois) anos a partir da data de emissão. Durante o período de garantia, a CP obriga-se a proceder à substituição gratuita dos Cartões que deixem de funcionar por motivo de avaria não imputável ao Titular.
 - 12.3. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se avariado o Cartão que deixe de funcionar, mas não apresente qualquer dano visível, como fissuras, cortes, chip descolado total ou parcialmente, dobragens ou outros sinais de mau uso.
 - 12.4. Nos casos em que o Cartão apresente danos visíveis, como fissuras, cortes, chip descolado total ou parcialmente, dobragens ou outros sinais de mau uso, os custos de substituição serão suportados pelo Titular, mesmo que o Cartão esteja dentro do prazo de garantia.
13. **Furto, Roubo ou Perda do Cartão em suporte físico.** Em caso de furto, roubo ou perda do Cartão em suporte físico, o Titular deverá comunicar esse fato de imediato à CP, junto de um Gabinetes de Apoio ao Cliente CP ou de um posto de atendimento ao público da CP, solicitando, através do preenchimento e entrega de formulário de Requisição para o efeito, a desativação do Cartão mediante a sua colocação e lista negra no mais curto prazo possível. O Titular terá de apresentar o seu documento de identificação.
 - 13.1. Após comunicação do furto, roubo ou perda do Cartão e da sua colocação em lista negra, salvo indicação em contrário, caso o Titular venha a recuperar o Cartão, poderá solicitar a reativação do mesmo, mediante preenchimento e entrega de formulário de Requisição (opção Reativação do Cartão), em Gabinetes de Apoio ao Cliente CP ou de posto de atendimento ao público da CP.
 - 13.2. A perda, extravio ou pedido de reutilização do Cartão não dará direito a qualquer indemnização, compensação ou à substituição de forma gratuita.
 - 13.3. O Cliente poderá solicitar a transferência dos títulos carregados que ainda estejam com validade de utilização para um novo cartão, ressalvando o disposto no número anterior.
14. **Substituição do Cartão.** A CP poderá proceder em qualquer momento à substituição do Cartão.

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

15. A CP – Comboios de Portugal, E.P.E. (“CP”), com o NIPC 500 498 601, com sede na Calçada do Duque, n.º 14, 16, 18 e 20, 1249-109 Lisboa, na qualidade de Responsável pelo Tratamento, irá realizar o tratamento dos dados pessoais recolhidos nesta Requisição, nos termos da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (“RGPD”) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
16. Os dados pessoais facultados através do preenchimento da presente Requisição são essenciais e necessários para a celebração, execução e gestão da relação contratual com o Titular dos Dados, incluindo para a gestão da conta de Cliente CP, para o cumprimento de obrigações jurídicas da CP e para fins de interesse público, nos termos das alíneas b, c) e e) do n.º 1, do artigo 6.º do RGPD.
17. Adicionalmente, caso o Titular dos Dados preste o seu consentimento, a CP realizará o tratamento de dados pessoais para fins de marketing direto e perfilagem, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º do RGPD. Nos termos do artigo 22.º do RGPD, sempre que exista a definição de perfis, a CP aplicará medidas adequadas para salvaguardar os direitos e liberdades e os legítimos interesses do Titular dos Dados. O Titular dos Dados tem o direito de retirar o seu consentimento a qualquer momento, mas tal não comprometerá a licitude do tratamento de dados pessoais, entretanto realizado com base no consentimento previamente dado.
18. A Responsável pelo Tratamento garante ao Titular dos Dados os direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação ou apagamento dos dados pessoais que lhe digam respeito e, quando aplicável, o direito de oposição, limitação do tratamento e portabilidade dos dados, bastando, para o exercício desses direitos dirigir uma comunicação escrita para o Encarregado da Proteção de Dados da CP. O Titular dos Dados poderá exercer os seus direitos ou obter esclarecimentos relativos ao tratamento dos seus dados pessoais junto do Encarregado da Proteção de Dados da CP, através do site CP, cp.pt (página “Contactos”), por correio para a morada da Responsável pelo Tratamento ou enviando

- um e-mail para protecaodado@cp.pt. 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”, a Autoridade de Controlo Nacional).
19. Os dados pessoais serão conservados durante o período necessário para o cumprimento das finalidades descritas, nomeadamente, durante o período de vigência do contrato entre o Titular dos Dados e a Responsável pelo Tratamento e durante os 10 (dez) anos seguintes ao termo do contrato, para cumprimento do disposto no artigo 40.º do Código Comercial e artigo 19.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro. Os dados pessoais com base no consentimento do Titular dos Dados serão conservados durante o período de tempo em que o Titular dos Dados mantiver o seu consentimento para as finalidades acima indicadas.
20. Poderá obter mais informações sobre o tratamento de dados pessoais efetuado pela CP na respetiva Política de Privacidade, disponível em <https://www.cp.pt/institucional/pt/politica-de-privacidade>.

DISPOSIÇÕES GERAIS

23. Notificações e Comunicações.

- 23.1. O Titular obriga-se a solicitar, através do preenchimento de nova Requisição, a atualização dos seus dados, sempre que tal se justifique, nomeadamente em caso de alteração de morada ou de contatos, com os encargos associados
- 23.2. Para efeitos de comunicações ou notificações ao Titular, serão considerados os meios de contato indicados pelo Titular, na última interação que teve com a CP, seja ela última requisição do Cartão CP, inscrição ou atualização de dados na área myCP ou exercício do direito de oposição (disponível em todas as comunicações enviadas pela CP e envio de e-mail), que em cada momento anterior, serão vertidos e atualizados na Base de dados de Clientes CP.
- 23.3. A CP não será responsável pela perda, extravio ou não receção de correspondência (nomeadamente, a comunicação de infrações, informação sobre os valores em dívida, envio de extratos) em virtude de os dados estarem desatualizados ou incorretos por fato imputável ao Titular, bem como por causa imputável aos serviços postais ou ao prestador de serviços de comunicações eletrónicas, consoante aplicável.
- 23.4. Salvo se diversamente previsto nestas Condições Gerais, as comunicações ou notificações do Titular à CP, poderão ser efetuadas, consoante o caso, presencialmente num Gabinete de Apoio ao Cliente CP ou outro posto de atendimento ao público da CP.
24. **Emissão de Cartões com Perfil Especial.** O Cartão poderá ser disponibilizado com perfil especial que confira o direito a descontos ou outras condições de acessibilidade especiais. As condições para a requisição e atribuição de perfis especiais, bem como para a sua utilização e descontos, deverão ser verificadas e confirmadas junto da CP. As condições podem ser alteradas a qualquer momento.
- 24.1. 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.
- 24.2. No caso dos titulares do Cartão apenas em formato digital, só será possível o carregamento de perfis que não exijam apresentação de documentos comprovativos dos mesmos.
25. **Documentos.** Para requisitar ou renovar o Cartão CP, é necessário:
- 25.1. Através do site CP, cp.pt: Chave Móvel Digital. A requisição é preenchida automaticamente, incluindo a fotografia do Cartão de Cidadão ou Autorização de Residência.
- 25.2. Através das bilheteiras CP: é obrigatória a apresentação de um dos seguintes documentos:
- Cartão de Cidadão / Bilhete de Identidade português / Passaporte português
 - Autorização de Residência (cartão emitido pela AIMA).
 - Atestado de Residência, que pode ser:
 - Certidão de Domicílio Fiscal (Portal das Finanças);
 - Certificado de Registo de Cidadão da União Europeia;
 - Atestado emitido pela Junta de Freguesia.
- 25.2.1. No caso de apresentação de Atestado de Residência, deverá ainda fazer-se acompanhar de documento oficial de identificação e de uma fotografia recente, a cores, tipo passe, com fundo liso. A cabeça deve estar descoberta e sem óculos escuros, salvo em situações específicas devidamente fundamentadas e aceites pela CP como motivo válido.
- 25.3. Em caso de renovação do Cartão, poderá ser solicitada uma nova fotografia.
- 25.3.1. Outros documentos de identificação só poderão ser considerados se forem aceites como tal pelas autoridades portuguesas. Não são aceites como documento de identificação a carta de condução, cartões bancários ou de identificação fiscal.
- 25.3.2. Caso o número de identificação fiscal do Titular não conste no seu documento de identificação, deverá igualmente ser apresentado o cartão de contribuinte, nomeadamente se da sua apresentação depender a concessão de uma condição especial.
- 25.3.3. Caso o Titular seja menor de 16 (dezasseis) anos, interdito, inabilitado ou pessoa sujeita a outro grau de incapacidade, designadamente o de maior acompanhado, o respetivo representante legal deverá apresentar o seu próprio documento de identificação, bem como o da pessoa que representa e ainda documento comprovativo da sua qualidade de representante legal. No caso de o Titular ser maior de 16 (dezasseis) anos, bastará a apresentação de documento de identificação no qual conste a respetiva filiação.
- 25.3.4. Nos casos em que o Titular pretenda um Cartão com perfil especial, poderá ser solicitada documentação adicional específica para o perfil em questão.

26. **Alteração das Condições Gerais.** A CP reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais de emissão e utilização do Cartão, em qualquer momento, através de publicação no site CP, cp.pt, de afiação de avisos nos locais de venda ou de qualquer outro meio de contato indicado pelo Titular na Requisição, com efeitos a partir do primeiro dia do mês seguinte ao do anúncio das alterações.

- 26.1. Caso o Titular não termine o contrato no prazo de 15 (quinze) dias a contar do início de entrada em vigor das novas Condições gerais do Cartão, as mesmas consideram-se integralmente aceites pelo Titular.

27. **Resolução Alternativa de Litígios (RAL) e Lei Aplicável.** Para cumprimento do disposto no artigo 18º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, a CP informa que as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumos existentes em todo o território nacional, para dirimir litígios, se encontram inscritas na lista de entidades de RAL da Direção-Geral do Consumidor, disponível em WWW.CONSUMIDOR.PT.

- 27.1. Para efeitos do disposto no número anterior, a CP informa que não é utilizadora, nem se vincula, a qualquer entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumos, devendo em caso de litígio, o Titular recorrer às vias judiciais competentes, de acordo com o disposto no número seguinte.

- 27.2. As Condições Gerais estão sujeitas à lei portuguesa. Para apreciação de todas as questões relativas às Condições Gerais ficam estabelecidos, alternativamente, os foros dos tribunais das comarcas de Lisboa, do Porto ou do domicílio do Titular em Portugal, com expressa renúncia a qualquer outro.