



loulé concelho
Global
Sustentabilidade.
Ação. Futuro.



loulé
concelho

loulé
adapta



APANHA-ME!
TRANSPORTES URBANOS

**Os seus
direitos
de
passageiro**



sempre à mão



Direitos e deveres dos passageiros no transporte de autocarro

Mobilidade
e
Transportes

O QUE PRECISA DE SABER

Apanha-me! Direitos e Deveres

Condições Gerais do Serviço de Transporte Urbano de Passageiros 'Apanha-me!'

O presente documento contém as condições gerais do transporte urbano de passageiros da rede 'Apanha-me!', definidas pela Câmara Municipal de Loulé e pela empresa municipal Loulé Concelho Global, nos termos do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.

Índice	Pág.
1. Âmbito de aplicação	3
2. Obrigações do serviço de transporte urbano 'Apanha-me!'	3
3. Título de transporte do serviço de transporte urbano 'Apanha-me!'	4
4. Preços dos títulos do serviço de transporte urbano 'Apanha-me!'	5
5. Direitos dos passageiros	5
6. Deveres e obrigações dos passageiros	5
7. Lugares e sua marcação.....	7
8. Transporte de volumes de mão e animais	7
9. Transporte de pessoas com mobilidade reduzida	7
10. Transporte de cadeiras de rodas, carrinhos de bebé e modos suaves de mobilidade	8
11. Objetos abandonados	8
12. Responsabilidade da LCG.....	8
13. Responsabilidade dos Passageiros	8
14. Meios alternativos de resolução de conflitos.....	8

1. Âmbito de aplicação

1.1. As presentes condições gerais aplicam-se:

- a) Ao serviço de transporte público urbano de passageiros em veículos tipo autocarro prestado no Município de Loulé, sob a gestão da empresa municipal Loulé Concelho Global, EM, doravante designada LCG, e com a marca de serviço 'Apanha-me!';
- b) Aos passageiros transportados, nas carreiras regulares de transporte público urbano da rede 'Apanha-me!'.

1.2. As aludidas Condições Gerais regulam-se pela legislação em vigor¹ que definem as condições de realização e utilização do transporte rodoviário de passageiros e respetivos direitos e deveres.

1.3. O presente documento não isenta de informação adicional legal aplicável assim como o detalhe apresentado no sítio na Internet da empresa LCG (<https://www.lcgglobal.pt/>).

2. Obrigações do serviço de transporte urbano 'Apanha-me!'

2.1. O serviço de transporte urbano 'Apanha-me!' obriga-se a transportar os passageiros munidos de títulos de transporte urbano válido, até ao limite de capacidade de cada veículo.

2.2. São obrigações do serviço de transporte urbano 'Apanha-me!', designadamente:

- a) Publicitar os preços e horários, de forma clara e acessível, nos locais de venda ao público, nos títulos de transporte e no sítio na Internet da empresa municipal LCG (<https://www.lcgglobal.pt/>);
- b) Emitir o título de transporte ao passageiro, num dos suportes admitidos para o efeito;
- c) Publicitar os direitos e obrigações estabelecidos assim como as condições gerais do serviço transporte urbano;
- d) Informar os passageiros, através dos meios adequados, dos serviços alternativos ao seu dispor em caso de supressão temporária de serviços;
- e) Divulgar os vários canais de vendas dos títulos de transporte, bem como, os locais de venda dos mesmos;
- f) Prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade, nos termos da legislação aplicável;
- g) Assinalar, devidamente, em todos os veículos de passageiros os lugares reservados, por ordem prioritária, destinados a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo;
- h) Disponibilizar o livro de reclamações, nos termos legais, conforme indicações do ponto 5 g) deste documento.

2.3. São deveres do pessoal que presta serviço no serviço de transporte urbano 'Apanha-me!':

- a) Estar devidamente identificado;
- b) Proceder com urbanidade para com os passageiros e os agentes da fiscalização, prestando os esclarecimentos que lhe sejam pedidos;
- c) Prestar aos passageiros todo o auxílio de que careçam, tendo especial atenção com as crianças, as pessoas com mobilidade condicionada e os idosos;
- d) Velar pela segurança e comodidade dos passageiros;

¹ Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, artigo 5.º n.º 1 alínea c

- e) Verificar, antes de abandonar o veículo em que presta serviço, se no mesmo se encontram quaisquer objetos que nele tenham sido esquecidos pelos passageiros.
- 2.4. O condutor deve parar o veículo nas paragens de tomada e largada de passageiros, sempre que lhe seja feito sinal para esse fim, para que a entrada e saída dos passageiros se faça sem perigo para estes e sem prejuízo para a circulação.
- 2.5. A obrigação de paragem para tomada de passageiros cessa quando o veículo tiver a sua lotação completa, estando esta devidamente sinalizada no veículo.

3. Título de transporte do serviço de transporte urbano 'Apanha-me!'

3.1. O passageiro está obrigado a munir-se de título de transporte e a conservá-lo até ao final da viagem, devendo validá-lo, sempre que entra no veículo, designadamente no sistema de bilhética sem contacto, quando existente, e apresentá-lo, sempre que solicitado, aos agentes do encarregues da fiscalização ou ao motorista.

3.2. A LCG dispõe dos seguintes títulos de transporte:

- a) Bilhete de bordo – permite ao passageiro a utilização imediata e apenas na viagem em que é adquirido;
- b) Bilhete turístico - permite ao passageiro a utilização imediata, sem limitação da quantidade de viagens, durante o período de validade;
- c) Passe – título de assinatura, personalizado, destinado ao passageiro frequente de transporte público, sem limitação da quantidade de viagens, durante o período de validade.

3.3. A aquisição de solução do tipo passe assim como a sua revalidação deve ser formalizada nos postos de atendimento do serviço 'Apanha-me!', estando estes devidamente identificados no sítio de Internet da empresa municipal LCG (<https://www.lcgglobal.pt/>).

3.4. Os passageiros titulares de título tipo passe são obrigados a mantê-lo em bom estado de conservação, sem dobrar, riscar ou molhar, com foto atualizada e os demais elementos de identificação como o nome e o número perfeitamente legíveis.

3.5. Em caso de desmaterialização ou deterioração do título de transporte, o passageiro pode provar a existência do mesmo por meio de fatura, recibo ou outro documento comprovativo da aquisição e validade.

3.6. Em caso de deterioração que impeça a leitura do título de transporte, o serviço de transporte urbano 'Apanha-me!' não está obrigado à sua aceitação.

3.7. O custo de substituição do título de transporte por causa imputável ao passageiro é por este suportado.

3.8. O título de transporte é válido apenas para o serviço para que foi adquirido, salvo se as condições gerais de transporte permitirem a sua utilização noutros serviços.

3.9. Aos passageiros com menos de quatro anos de idade não é exigido bilhete desde sejam acompanhados por adulto.

3.10. As crianças com idade inferior a treze anos estão isentas do pagamento do transporte desde que sejam portadores de título de transporte do tipo passe, os menores de treze anos sem passe devem munir-se de bilhete de bordo igual ao que é adquirido por um adulto.

3.11. Os passageiros com direito a transporte sem custo, nos termos da legislação aplicável ou por acordos estabelecidos com o operador, devem munir-se de um título de transporte comprovativo desse direito. Para beneficiar desse direito deve antecipadamente obter o seu título de transporte num ponto de venda.

3.12. Estão isentos de apresentação de bilhete válido aqueles que, no desempenho de funções públicas de fiscalização da atividade de transporte rodoviário, de investigação

criminal, ou de manutenção da ordem e da segurança pública, necessitem de livre acesso ao transporte.

3.13. Os passageiros sem título de transporte válido ficam sujeitos às sanções previstas na lei.

4. Preços dos títulos do serviço de transporte urbano 'Apanha-me!'

Os preços do serviço de transporte urbano 'Apanha-me!' são fixados por decisão municipal. A publicação de preços será efetuada nos locais de venda ao público e no respetivo sítio na internet da empresa municipal LCG (<https://www.lcglobal.pt/>), sem prejuízo de outros meios de divulgação.

5. Direitos dos passageiros

Os passageiros têm os direitos constantes da legislação que estiver em vigor, cujos aspetos mais relevantes se encontram refletidos nos compromissos assumidos pelo serviço de transporte urbano 'Apanha-me!', através do cumprimento das condições de transporte em vigor, nomeadamente:

- a) Direito ao transporte: prestação do serviço de transporte com segurança e qualidade;
- b) Direito à não discriminação dos passageiros: no que se refere às condições de transporte oferecidas pelo serviço de transporte urbano 'Apanha-me!';
- c) Direito à assistência: prestar assistência a todos os passageiros, sempre que tal se justifique, nomeadamente a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, mulheres grávidas, idosos e pessoas com crianças, assim como, condições de acessibilidade nos veículos;
- d) Direito à informação: facultar informações claras e corretas sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço;
- e) Direito a reembolso do título de transporte: nos casos de cancelamento ou atraso à partida superior a 90 minutos, por questões imputáveis à LCG, exceto se o passageiro tiver adquirido o título de transporte depois da divulgação do atraso ou se for titular dum título de transporte tipo passe. Casuisticamente a LCG reserva-se o direito de analisar os pedidos de reembolso de título de transporte que sejam efetuados por passageiros;
- f) Direito a indemnização: nos termos legais, designadamente por danos patrimoniais e não patrimoniais, devidamente comprovados;
- g) Apresentar sugestões/elogios/reclamações e obter a respetiva resposta, nos termos da legislação em vigor e através de:
 - Loulé Concelho Global, EM, Contacto telefónico: + 351 289 401 080
 - Loulé Concelho Global, EM, Email: transporteurbano@lcglobal.pt
 - Livro de Elogios físico: disponível na Loja da Mobilidade em Loulé
 - Livro de Reclamações eletrónico: www.livroreclamacoes.pt
 - Livro de Reclamações físico: disponível na Loja da Mobilidade em Loulé
 - Autoridade da Mobilidade e Transportes, Email: reclamacoes@amt-autoridade.pt

6. Deveres e obrigações dos passageiros

6.1. O acesso aos serviços de transporte rodoviário regular de passageiros implica o cumprimento por parte dos passageiros do disposto nas presentes Condições Gerais e na demais legislação aplicável.

6.2. É proibido aos passageiros:



- a) Viajar sem título de transporte válido;
- b) Recusar apresentar aos agentes de fiscalização ou aos motoristas o seu título de transporte, sempre que solicitado;
- c) Utilizar um título de transporte que não lhe pertença;
- d) Entrar ou sair do veículo quando este esteja em movimento, fora das paragens, ou depois do sinal sonoro que anuncia o fecho das portas;
- e) Ocupar os lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;
- f) Permanecer na área de entrada do veículo junto ao motorista;
- g) Projetar para o exterior do veículo quaisquer objetos;
- h) Subtrair ou desviar acessórios de segurança (ex. martelo de emergência, cintos, autocolantes);
- i) 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;
- j) Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés diretamente sobre os estofos;
- k) Deixar objetos nos locais de passagem do veículo;
- l) Dedicar-se a qualquer atividade ou oferecer serviços sem prévia autorização da LCG;
- m) Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas, campanhas publicitárias ou realizar inquéritos sem autorização da LCG;
- n) Transportar animais de companhia ou de assistência em violação das condições estabelecidas na lei;
- o) Pendurar-se em qualquer dos acessórios do veículo;
- p) Proceder a qualquer espécie de publicidade e distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações sem autorização da LCG;
- q) Transportar armas, salvo se estiverem devidamente acondicionadas nos termos da legislação aplicável, ou tratando-se de agentes de autoridade;
- r) Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
- s) Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros passageiros ou danificar o material circulante;
- t) Transportar bicicletas ou trotinetas abertas;
- u) Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros;
- v) Utilizar o telemóvel ou outros equipamentos de comunicação de forma abusiva e que incomode os outros passageiros;
- w) Praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros passageiros;
- x) Entrar no veículo quando a lotação estiver esgotada;
- y) Viajar em condições de manifesta falta de higiene ou sob influencia do álcool ou substâncias psicotrópicas;
- z) Fumar ou usar cigarros eletrónicos;
- aa) Ingerir bebidas e/ou consumir alimentos a bordo.

6.3. Os passageiros devem respeitar as instruções dadas pelos agentes de fiscalização, no âmbito do exercício das suas funções.

6.4. Nos casos em que o incumprimento pelos passageiros dos deveres que lhes incumbem perturbe os outros passageiros, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, os agentes encarregues da fiscalização ou o motorista podem determinar a sua saída do veículo e, em caso de incumprimento dessa determinação, recorrer à força de segurança pública competente.

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

7. Lugares e sua marcação

7.1. O título de transporte confere ao passageiro o direito a um lugar sentado, salvo em serviços de transporte que utilizem veículos com lotação para passageiros em pé.

7.2. As crianças de idade até quatro anos viajam gratuitamente.

7.3. Nos veículos com lotação para passageiros em pé, existem lugares cativos para pessoas com mobilidade reduzida, idosos, grávidas ou pessoas que transportem crianças de colo, os lugares correspondentes aos primeiros bancos, a partir da entrada dos veículos, devendo ser devidamente assinalados por meio de dístico.

7.4. Qualquer passageiro pode ocupar os lugares referidos no número anterior, quando estes estejam vagos, ficando, no entanto, obrigado a cedê-los logo que se apresentem passageiros nas condições referidas no mesmo número.

8. Transporte de volumes de mão e animais

8.1. Ao passageiro, é permitido fazer-se acompanhar por volumes de mão ou objetos de uso pessoal até 10kg, desde que seja possível a sua acomodação a bordo.

8.2. Ao passageiro é permitido o transporte gratuito de animal de assistência nos termos da legislação aplicável. Por animal de assistência entende-se o cão treinado ou em fase de treino para acompanhar, conduzir e auxiliar pessoa com deficiência. O cão de assistência deve estar em bom estado de saúde, higiene, não apresente agressividade, bem como qualquer outra característica anormal suscetível de provocar receios fundados para a segurança e integridade física das pessoas ou dos animais, ou se comporte de forma a perturbar o normal funcionamento do transporte;

8.3. Ao passageiro é permitido o transporte gratuito de animal de companhia que não ofereça perigosidade, desde que devidamente encerrado em um único contentor apropriado para o efeito, em bom estado de segurança e higiene, e que possa ser transportado como volume de mão.

8.4. Cabe ao passageiro a guarda e vigilância dos seus volumes de mão e dos animais de companhia e de assistência.

8.5. Em nenhuma das circunstâncias, volumes ou animais, podem tomar lugar nos bancos dos veículos afetos ao transporte público.

8.6. Não é permitido o transporte de animais que, pelas suas dimensões ou natureza, possam incomodar, atemorizar ou prejudicar os outros passageiros ou danificar os veículos.

8.7. O passageiro que acompanha o animal é o único responsável pelo ressarcimento de todos os danos na viatura, incluindo lavagem e substituição de serviço resultante de sujidade provocada pelo animal.

9. Transporte de pessoas com mobilidade reduzida

9.1. A LCG não pode recusar-se a aceitar a embarcar uma pessoa com fundamento em deficiência ou mobilidade reduzida, salvo se, a conceção do veículo ou das infraestruturas incluindo paragens, torna fisicamente impossível o embarque, transporte e desembarque em condições seguras ou viáveis em termos operacionais.

9.2. Os passageiros que necessitem de assistência que não se limite ao embarque e desembarque devem viajar com um acompanhante para o efeito.

10. Transporte de cadeiras de rodas, carrinhos de bebé e modos suaves de mobilidade

10.1. É possível o transporte de pessoas com cadeira de rodas nos veículos identificados com o símbolo de cadeiras de rodas, desde que cumpram a lotação prevista a qual depende do número de cintos de segurança disponíveis.

10.2. É possível o transporte de carrinhos de bebé, sendo preferencial que a viagem seja efetuada com carrinho fechado.

10.3. Podem ser transportadas bicicletas de dimensões reduzidas (no máximo 55x 40x 20x cm), trotinetas fechadas e outros modos suaves de mobilidade, desde que devidamente acondicionados, transportados como bagagem de mão e que não apresentem perigo e não ocupem lugar. Estes modos suaves de mobilidade não podem ser pousados no corredor e/ou plataforma.

11. Objetos abandonados

11.1. O serviço de transporte urbano 'Apanha-me!' providenciará o encaminhamento de objetos, valores ou volumes abandonados pelos passageiros nos veículos, para um local apropriado para o efeito, onde aguardarão por reclamação dos seus proprietários durante o período de 30 (trinta) dias, podendo ser levantados na Loja da Mobilidade sita, em Rua José Afonso, Parque de Estacionamento Municipal de Loulé, em Loulé.

11.2. Na falta de reclamação e findo o prazo indicado no número anterior os objetos serão entregues a instituição de solidariedade social.

11.3. No caso de géneros sujeitos a rápida deterioração serão encaminhados para instituições de solidariedade social, depois de decorridas 24 (vinte quatro) horas sobre o seu depósito.

11.4. Os animais abandonados serão encaminhados para o centro de recolha de animais mais próximo.

12. Responsabilidade da LCG

12.1. A LCG é responsável pelos danos causados ao passageiro e a bens por este transportados durante a viagem, nos termos da legislação em vigor.

12.2. Fica excluída a responsabilidade da LCG quando o passageiro não tenha observado os deveres e obrigações que se lhe aplicam.

13. Responsabilidade dos Passageiros

O passageiro é responsável pelos danos causados à LCG e a terceiros por si ou pelos seus volumes de mão e animais.

14. Meios alternativos de resolução de conflitos

Os conflitos entre passageiros e os operadores podem ser resolvidos por recurso a meios alternativos de resolução de litígios.

(Divulgação, ao abrigo da alínea c) do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro)