



# **REGULAMENTO**

## **SERVIÇO ESPECIAL DE MOBILIDADE REDUZIDA**

## Índice

Descrição do Serviço.....	3
Horário e disponibilidade .....	3
Processo de Adesão .....	3
Preço .....	4
Cartão de Identificação.....	4
Marcação dos Pedidos de Transporte .....	4
Cancelamento do Pedido de Transporte.....	5
Viagem .....	5
Equipamento .....	5

## 1. Descrição do Serviço

1. O Serviço Especial de Mobilidade Reduzida destina-se a Clientes com 60% (ou mais) de incapacidade declarada que não reúnam condições para a utilização do serviço público regular.
2. Os Clientes que necessitem de assistência devem considerar o acompanhamento da viagem por uma segunda pessoa (acompanhante), atendendo que o auxílio do motorista é necessariamente limitado.

## Horário e disponibilidade

3. Este serviço funciona, aos dias úteis, entre as **6h30 e as 21h00** e aos fins de semana e feriados das **8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00**. O pedido das viagens deverá ter sempre em consideração o horário de funcionamento do serviço.
4. Este serviço encontra-se disponível para viagens dentro da cidade de Lisboa.

## Processo de Adesão

5. Os interessados em utilizar o serviço devem proceder ao respetivo pedido de adesão na Loja CARRIS de Santo Amaro ou [via site da CARRIS](#).
6. A documentação exigida para a adesão a este serviço é a seguinte:
  - i. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade (*apenas a frente do Cartão de Cidadão*);
  - ii. Atestado Multiusos, devidamente assinado, que comprove a incapacidade em 60% ou mais (\*)<sup>1</sup>
  - iii. Fotografia atualizada.
7. Independentemente utilizado para adesão ao serviço, o, Cliente dá consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais, contidos no formulário, para a estrita finalidade de recolha e integração na base de dados de adesão ao Serviço Especial de Mobilidade Reduzida e posterior envio do cartão de aderente e regulamentação do serviço. A informação será tratada de acordo com as políticas e procedimentos internos de segurança e confidencialidade, sendo os dados pessoais apenas conservados pelo tempo estritamente necessário. A eliminação da documentação enviada, não excederá o prazo máximo de 30 dias.

---

<sup>1</sup> A CARRIS poderá, a qualquer momento, solicitar nova prova do atestado multiusos.

### Preço

8. A utilização deste serviço implica o pagamento por todos os utilizadores transportados (Cliente e respetivo *acompanhante, por viagem*) sendo o valor referente ao tarifário em vigor, com a respetiva atualização anual.
9. É obrigatória a validação de título na entrada/acesso ao transporte.
10. As crianças até aos 3 anos beneficiam de transporte gratuito, quando transportadas ao colo.

### Cartão de Identificação

11. Depois de validada a informação, é emitido um cartão de identificação (em formato físico ou digital), do qual constará a fotografia e o número de Cliente associado ao serviço, bem como a entrega do presente regulamento (*no caso das adesões em loja*).
12. A realização de qualquer pedido de marcação de transporte implica que o cliente já seja portador do cartão de identificação e acesso ao serviço.

### Marcação dos Pedidos de Transporte

13. As marcações dos pedidos de transporte devem ser efetuadas através do número de telefone **213 613 141** (exclusivo para este serviço).
14. Em cada pedido de viagem, o Cliente deverá sempre indicar:
  - a. N.º cartão de acesso;
  - b. Dia e hora pretendida;
  - c. Local de origem;
  - d. Local de destino;
  - e. Confirmação da utilização ou não de Cadeira de Rodas (elétrica ou manual) ou de outro tipo de equipamento de apoio.
15. Os pedidos de marcação de transporte são efetuados até à **antevéspera** do dia da viagem pretendida.
16. Os pedidos de serviço com prazo inferior só poderão ser aceites caso exista vaga disponível e caso o percurso a fazer possa ser englobado no já programado.
17. Após a solicitação do serviço, devem ainda proceder à sua posterior confirmação até às 13h da véspera do serviço agendado. Na sua falta, o serviço será cancelado.

### Cancelamento do Pedido de Transporte

18. **O cancelamento do pedido de transporte deve ser feito até às 13h da véspera do dia do serviço agendado**, para o número de telefone direto já mencionado (**213 613 141**).
19. Caso não proceda ao seu cancelamento atempado, o Cliente terá de pagar, na totalidade, na próxima viagem que efetuar, ao custo de uma tarifa de bordo de autocarro, de acordo com o tarifário em vigor.

### Viagem

20. O Cliente deve estar no local e hora acordados, sendo concedida uma tolerância máxima de 5 minutos. Quando assim não acontecer, o motorista prosseguirá viagem e o transporte não será assegurado, com uma penalização equiparada ao n.º anterior.
21. A acomodação dentro do veículo será orientada pelo motorista, nomeadamente, no que diz respeito ao posicionamento das cadeiras de rodas.
22. É proibido viajar sem usar o adequado equipamento de segurança das carrinhas afetas a este serviço: fixação das cadeiras de rodas, cintos de segurança, etc.

### Equipamento

23. O transporte de cadeiras de rodas, manuais ou elétricas, está limitado às seguintes dimensões e peso máximos:
  - Comprimento - 1250 mm
  - Largura - 700 mm
  - Altura - 1350 mm
  - Peso - 300 Kg (conjunto cadeira de rodas e utilizador).
24. As denominadas *scooters de mobilidade reduzida* não podem ser transportadas no interior dos nossos veículos.

**Ao aderir a este serviço, o Cliente concorda com o presente regulamento e com a partilha dos seus dados pessoais, necessários para a inscrição no serviço, e para os fins descritos no Ponto 8. Os dados não serão partilhados com entidades terceiras, nem utilizados para outro fim que não seja o inerente ao presente regulamento.**