



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 e 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 planeamento 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 o pedido de 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 (*)¹
 - iii. Fotografia atualizada.
7. Os utilizadores de cadeira de rodas, na adesão presencial, estão dispensados da apresentação do atestado acima referido.
8. No caso do processo de adesão ser efetuado através do site, 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.

¹ A CARRIS poderá, a qualquer momento, solicitar nova prova do atestado multiusos.

9. No caso do pedido de adesão ser efetuado em Loja, apenas será arquivado o formulário de adesão *(sem cópia do Cartão de Cidadão e Atestado Multiusos)*.

Preço

10. A utilização deste serviço implica o pagamento por todos os utilizadores transportados (Cliente e respetivo *acompanhante, por viagem*). O preço de utilização correspondente ao valor da tarifa de bordo em vigor.
11. Não são aceites quaisquer outros títulos de transporte neste serviço.
12. As crianças até aos 3 anos beneficiam de transporte gratuito, quando transportadas ao colo.

Cartão de Identificação

13. Depois de validada a informação, é emitido o respetivo cartão de acesso ao serviço (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)*.

Marcação dos Pedidos de Transporte

14. As marcações dos pedidos de transporte devem ser efetuadas através do número de telefone **213 613 141** (exclusivo para este serviço).
15. 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.
16. Os pedidos de marcação de transporte são efetuados até à **antevéspera** do dia da viagem pretendida.
17. 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.
18. 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

19. 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**).
20. Caso não proceda ao seu cancelamento atempado, o Cliente terá de pagar, na totalidade, esse pedido, na próxima viagem que efetuar.

Viagem

21. 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.
22. A acomodação dentro do veículo será orientada pelo motorista, nomeadamente, no que diz respeito ao posicionamento das cadeiras de rodas.
23. 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

24. 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).
25. 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.

