



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 (*)¹
 - 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.

¹ 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), que funciona aos **dias úteis, das 9h00 às 17h00**, com interrupção no período das 13h00 às 14h00.
14. O contacto mencionado no número anterior é exclusivamente dedicado aos pedidos de agendamento do serviço. Para informações sobre o mesmo deverá ser utilizado o contacto geral da Carris **213 613 000**, disponível aos **dias úteis, das 8h00 às 20h00**.
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 útil 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, na próxima viagem que efetuar, ao custo de uma tarifa de bordo de autocarro, de acordo com o tarifário em vigor.

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 7. Os dados não serão partilhados com entidades terceiras, nem utilizados para outro fim que não seja o inerente ao presente regulamento.