carris

REGULAMENTO

SERVIÇO ESPECIAL DE MOBILIDADE REDUZIDA

Índice

1. Descrição do Serviço 3
2. Horário e disponibilidade 3
3. Processo de Adesão 3
4. Preço 4
5. Cartão de Identificação 4
6. Marcação dos Pedidos de Transporte 4
7. Cancelamento do Pedido de Transporte 5
8. Viagem 5
9. Equipamento 6

1. Descrição do Serviço

O Serviço Especial de Mobilidade Reduzida é um serviço ocasional de transporte porta a porta, realizado mediante marcação e circunscrito à cidade de Lisboa.

Destina-se a Clientes com 60% (ou mais) de incapacidade declarada que não reúnam condições para a utilização do serviço público regular.

A realização do serviço está limitada à lotação e à disponibilidade dos veículos que lhe estão afetos. Por esse motivo, a CARRIS não pode garantir a concretização de todos os pedidos de transporte.

Os Clientes que necessitem de assistência devem considerar o acompanhamento da viagem por uma segunda pessoa (acompanhante), atendendo a que o auxílio do motorista é necessariamente limitado.

2. Horário e disponibilidade

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.

Este serviço encontra-se disponível para viagens dentro da cidade de Lisboa.

3. Processo de Adesão

Os interessados em utilizar o serviço devem proceder ao respetivo pedido de adesão na Loja CARRIS de Santo Amaro ou via site da CARRIS.

A documentação exigida para a adesão a este serviço é a seguinte:

1. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade (*apenas a frente do Cartão de Cidadão)*;
2. Atestado Multiusos, devidamente assinado, que comprove a incapacidade em 60% ou mais (*)[1]
3. Fotografia atualizada.

A apresentação do pedido de adesão não confere, por si só, acesso imediato ao serviço. A utilização do serviço depende da validação da documentação e da confirmação da adesão pela CARRIS.

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

Independentemente do meio 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.

4. Preço

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.

É obrigatória a validação de título na entrada/acesso ao transporte.

As crianças até aos 3 anos beneficiam de transporte gratuito, quando transportadas ao colo.

5. Cartão de Identificação

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)*.

A realização de qualquer pedido de marcação de transporte implica que o cliente já seja portador do cartão de identificação e acesso ao serviço.

6. Marcação dos Pedidos de Transporte

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.

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**.

Em cada pedido de viagem, o Cliente deverá sempre indicar:

1. N.º cartão de acesso;
2. Dia e hora pretendida;
3. Local de origem;
4. Local de destino;
5. Confirmação da utilização ou não de Cadeira de Rodas (elétrica ou manual) ou de outro tipo de equipamento de apoio.

Os pedidos de marcação de transporte são efetuados até à **antevéspera** do dia da viagem pretendida.

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.

A aceitação e concretização de qualquer pedido de transporte está sempre sujeita à disponibilidade dos veículos e à programação do serviço, não podendo a CARRIS garantir a realização de todos os pedidos.

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.

7. Cancelamento do Pedido de Transporte

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**).

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.

8. Viagem

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.

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

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.

9. Equipamento

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).

As denominadas *scooters de mobilidade reduzida* não podem ser transportadas no interior dos nossos veículos.

A informação complementar sobre as condições de utilização do Serviço Especial de Mobilidade Reduzida encontra-se disponível na página oficial da CARRIS em: https://www.carris.pt/viaje/mobilidade-reduzida/.

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