

Artigo 11º
(Apoio ao Cliente)

1. O TIP dispõe de um serviço de Apoio ao Cliente sempre disponível para prestar todas as informações necessárias, receber sugestões e reclamações bem como registar ocorrências com os equipamentos de bilhética Andante, nomeadamente Máquinas de Venda Automática e Validadores.
2. O Apoio ao Cliente do sistema intermodal Andante é assegurado através de: Rede de Vendas Andante e Linhandante 808 200 444 ou 226 158 151 (de acordo com o seu horário de funcionamento), www.linhandante.com e cliente@linhandante.com.
3. Caso o Cliente pretenda efectuar uma reclamação deverá fornecer os seguintes elementos: identificação e contacto do seu autor, nº do Cartão Andante, operador de transporte e linha utilizados, número do veículo e hora precisa da ocorrência do facto, assim como nº da Máquina de Venda Automática, caso se justifique.

Artigo 12º
(Fiscalização)

A fiscalização e a emissão de autos de notícia são da exclusiva responsabilidade dos operadores aderentes ao sistema intermodal Andante.

Artigo 13º
(Responsabilidade civil relativa ao transporte em geral)

A prestação do serviço de transporte é da exclusiva competência de cada operador aderente ao sistema intermodal Andante, cabendo na sua esfera qualquer facto passível de responsabilidade civil.

Artigo 14º
(Entrada em vigor)

As presentes condições de utilização entram em vigor no dia 1 de Abril de 2011.

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

andante

Artigo 1º
(Objecto e Âmbito de aplicação)

O presente contrato tem por objecto a utilização dos títulos de transporte Andante no sistema intermodal de transportes públicos da Área Metropolitana do Porto e regula-se pelas condições gerais dele constantes e pelas disposições legais em vigor.

Artigo 2º
(Definições)

Para os efeitos do presente contrato, entende-se por:

1. Título de transporte: registo informático (do tipo ocasional ou de assinatura) que habilita à realização de uma ou mais viagens após correcta validação;
2. Cartão Andante: suporte, de papel ou em PVC, de modelo exclusivo, recarregável com títulos de transporte Andante;
3. Viagem: deslocação, com uma ou mais etapas, suportada por título de transporte válido;
4. Validador: equipamento que permite validar o título de transporte;
5. Zonamento: divisão da Área Metropolitana do Porto em zonas tarifárias;
6. Operadores aderentes: conjunto de operadores de transporte público que aderiram ao sistema intermodal promovido pelo TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE;
7. TIP - Transportes Intermodais do Porto, A.C.E.: agrupamento complementar de empresas responsável pela gestão do sistema de bilhética intermodal Andante.

Artigo 3º
(Cartões Andante)

1. Os cartões Andante utilizam tecnologia sem contacto e têm um circuito electrónico no seu interior, pelo que deverão ser conservados cuidadosamente, nomeadamente, sem dobrar, riscar, rasgar ou molhar.
2. No cartão Andante Gold (PVC) podem ser carregados títulos de assinatura e títulos ocasionais.
3. No cartão Andante azul (papel) podem ser carregados exclusivamente títulos ocasionais.
4. O Cliente tem de adquirir o cartão Andante cujo preço é independente do valor a pagar pelo título de transporte.
5. O TIP garante a transferência dos títulos válidos existentes no cartão em situações de anomalias deste mediante a sua entrega ao agente de venda.

Artigo 4º
(Títulos de Transporte)

1. Os títulos de transporte Andante são exclusivamente carregados em cartões Andante.
2. Existem dois tipos de títulos de transporte Andante:
 - a. Títulos ocasionais: válidos num conjunto de anéis de zonas que se contam à volta da zona onde o Cliente iniciou a viagem (local da 1ª validação) e até ao limite de anéis adquirido, durante um determinado período de tempo.
 - b. Títulos de assinatura: válidos para um conjunto de zonas adjacentes escolhidas previamente pelo Cliente.
3. O carregamento mínimo de cada título de transporte é de duas zonas.
4. Poderão existir títulos com especificidades próprias pelo que os Clientes deverão informar-se no acto de aquisição sobre as suas características.

Artigo 5º (Tarifário)

O tarifário dos títulos de transporte Andante é o aprovado pelas entidades competentes e que está disponível ao público.

Artigo 6º (Tarifário Social Andante)

1. O Tarifário Social Andante considera os seguintes títulos:
 - a. Crianças com idade compreendida entre os 4 e os 12 anos (inclusivé);
 - b. Estudantes até aos 25 anos (inclusivé) matriculados em cursos reconhecidos oficialmente de ensino primário, secundário, técnico-profissional, médio ou superior;
 - c. Séniores com idade igual ou superior a 65 anos;
 - d. Reformados e Pensionistas pertencentes a agregados familiares cujo rendimento bruto anual não exceda 14 vezes o salário mínimo nacional.
2. O acesso ao Tarifário Social Andante está sujeito, para além das demais disposições previstas no presente contrato, à entrega de documentação comprovativa da legitimidade para a sua atribuição e utilização. A listagem dos documentos exigidos está disponível ao público em toda a rede de vendas Andante.
3. A entrega das cópias da documentação comprovativa deverá ser acompanhada da apresentação dos documentos originais para verificação.
4. O benefício previsto para os “Estudantes” é válido até ao final de Setembro de cada ano (inclusivé), sendo obrigatória a renovação do perfil mediante entrega de novos documentos comprovativos.
5. O benefício previsto para os “Reformados e Pensionistas” é válido até ao final de Junho de cada ano (inclusivé), sendo obrigatória a renovação do perfil mediante entrega de novos documentos comprovativos.
6. A recolha e o registo dos dados mencionados no número 2 do presente artigo serão efectuados com observância das medidas necessárias à protecção de confidencialidade das informações recebidas, ficando o acesso restrito à entidade responsável pelo seu tratamento, nos termos da lei.
7. Os títulos de transporte previstos no presente artigo são obrigatoriamente carregados em cartão Andante Gold (PVC).
8. O referido cartão pode ser carregado com assinaturas de Tarifário Social ou assinaturas de tarifário normal e/ou títulos ocasionais.

Artigo 7º (Título de Transporte 4_18@escola.tp)

1. O título de transporte referido no presente artigo consiste numa assinatura intermodal Andante, válida especificamente para um percurso indicativo pré-determinado, denominado casa/escola.
2. São beneficiários todos os estudantes dos 4 aos 18 anos (inclusivé) que não frequentem o ensino superior e que não beneficiem de transporte escolar no âmbito da legislação aplicável.
3. O título de transporte 4_18@escola.tp e o correspondente cartão, são alvo de um desconto face ao tarifário da assinatura mensal normal Andante e do cartão Andante Gold, respectivamente. No que se refere aos títulos de transporte, o desconto incide sobre o valor da tarifa inteira da assinatura mensal normal em vigor e não sobre eventual assinatura mensal “Estudante” de que o aluno possa usufruir.
4. O título de transporte previsto no presente artigo é obrigatoriamente carregado em cartão próprio: 4_18@escola.tp.
5. O cartão 4_18@escola.tp tem uma validade máxima de 4 anos cessando o direito à sua utilização no final do mês em que o titular complete 19 anos de idade.
6. O referido cartão apenas pode ser carregado com a assinatura 4_18@escola.tp e/ou títulos ocasionais (estes sem qualquer desconto).
7. É efectuada a troca gratuita de cartões, sem qualquer limite temporal, em todas as adesões de Clientes que possuam cartão Andante Gold em perfeitas condições de funcionamento e que respeitem os critérios de atribuição.
8. O benefício relativo ao presente artigo é válido até ao final do mês de Setembro de cada ano sendo a sua validade máxima o final do mês em que o Cliente complete 19 anos de idade.
9. Excepcionalmente e por imposição legal, no mês em que o Cliente complete 13 anos de idade, deverá dirigir-se a uma Loja Andante, Posto de Atendimento STCP ou Bilheteira CP com venda Andante e apresentar o seu cartão 4_18 para actualização.
10. O acesso ao título de transporte previsto no presente artigo está sujeito, para além das demais disposições previstas no presente contrato, à entrega de documentação comprovativa da legitimidade para a sua atribuição e utilização. A listagem dos documentos exigidos está disponível ao público em toda a rede de vendas Andante.

Artigo 8º (Título de Transporte sub23@superior.tp)

1. O título de transporte referido no presente artigo consiste numa assinatura intermodal Andante, válida especificamente para um percurso indicativo pré-determinado, denominado casa/estabelecimento de ensino superior.
2. São beneficiários todos os estudantes até aos 23 anos de idade (inclusivé) que frequentem o ensino superior (cursos oficialmente reconhecidos pelo Ministério que tutele o Ensino Superior).
3. O título de transporte sub23@superior.tp e o correspondente cartão, são alvo de um desconto face ao tarifário da assinatura mensal normal Andante e do cartão Andante Gold, respectivamente. No que se refere aos títulos de transporte, o desconto incide sobre o valor da tarifa inteira da assinatura mensal normal em vigor e não sobre eventual assinatura mensal “Estudante” de que o aluno possa usufruir.
4. O título de transporte previsto no presente artigo é obrigatoriamente carregado em cartão próprio: sub23@superior.tp.
5. O cartão sub23@superior.tp tem uma validade máxima de 4 anos cessando o direito à sua utilização no final do mês em que o titular complete 24 anos de idade.
6. O referido cartão apenas pode ser carregado com a assinatura sub23@superior.tp e/ou títulos ocasionais (estes sem qualquer desconto).
7. É efectuada a troca gratuita de cartões, sem qualquer limite temporal, em todas as adesões de Clientes que possuam cartão Andante Gold em perfeitas condições de funcionamento e que respeitem os critérios de atribuição.
8. O benefício relativo ao presente artigo é válido até ao final do mês de Setembro de cada ano sendo a sua validade máxima o final do mês em que o Cliente complete 24 anos de idade.
9. Se até 30 de Setembro o aluno não tiver a sua matrícula renovada para o ano lectivo seguinte, pode prolongar a validade do benefício até 31 de Outubro, desde que se encontre em época de exames.
10. O acesso ao título de transporte previsto no presente artigo está sujeito, para além das demais disposições previstas no presente contrato, à entrega de documentação comprovativa da legitimidade para a sua atribuição e utilização. A listagem dos documentos exigidos está disponível ao público em toda a rede de vendas Andante.

Artigo 9º (Obrigações dos Clientes)

1. O acesso ao transporte de passageiros está sujeito ao cumprimento do disposto no presente contrato e das demais disposições legais em vigor aplicáveis aos diferentes modos de transporte público e respectivas Condições Gerais de Transporte.
2. Todos os passageiros estão obrigados a possuir um cartão Andante devidamente carregado com títulos de transporte Andante.
3. Estão dispensadas da obrigação referida no número anterior as crianças com idade inferior a 4 anos.
4. Os Clientes devem obrigatoriamente validar os seus títulos de transporte em todos os embarques que efectuem durante a sua viagem, com uma antecedência máxima de 10 minutos, e conservá-los durante todo o período de utilização.
5. Os Clientes devem confirmar a correcta validação dos seus títulos de transporte.
6. Considera-se validação correcta quando, ao aproximar o cartão a uma distância inferior a 10cm do validador, este emitir uma mensagem de aceitação através de uma luz verde acompanhada de sinal sonoro e informação escrita de conformidade no visor electrónico.

Artigo 10º (Informações úteis)

1. Os cartões Andante utilizam tecnologia sem contacto, pelo que, no acto de validação, o Cliente deve ter o cuidado de aproximar um único cartão Andante ao validador. Caso contrário, corre o risco de o validador accionar a validação e respectivo consumo de títulos de transporte de todos os cartões, ou do cartão que reconhecer primeiro e que pode não ser exactamente aquele que o Cliente desejava validar. Poderá ainda ocorrer a situação de não proceder a qualquer validação incorrendo o Cliente em todos os riscos inerentes.
2. Para evitar que ocorram situações como as referidas no número anterior, deve o Cliente aproximar isoladamente ao validador o cartão Andante que pretende utilizar a uma distância inferior a 10 cm deste.
3. No carregamento de títulos de transporte nas Máquinas de Venda Automática (MVAs), o Cliente deve seleccionar correctamente o título e número de zonas pretendidas. É da responsabilidade do Cliente a confirmação de que a operação solicitada foi concluída nos termos pretendidos antes de ser retirado o cartão Andante da MVA.