

- 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](http://www.linhandante.com) e [cliente@linhandante.com](mailto:cliente@linhandante.com).
- Caso o Cliente pretenda efetuar 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, quando aplicável.

#### **Artigo 10º (Fiscalização)**

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

#### **Artigo 11º (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 12º (Entrada em vigor)**

As presentes condições de utilização entram em vigor no dia 1 de maio de 2015.

# CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO andante

#### **Artigo 1º (Objeto e Âmbito de aplicação)**

O presente contrato tem por objeto 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:

- Título de transporte: registo informático (do tipo ocasional ou de assinatura) que habilita a realização de uma ou mais viagens após correta validação;
- Cartão Andante: suporte, em papel ou em PVC, de modelo exclusivo, recarregável com títulos de transporte Andante;
- Viagem: percurso, com uma ou mais etapas, suportado por título de transporte válido;
- Validador: equipamento que permite validar o título de transporte;
- Validação de título de transporte: ato de aproximação ao validador do cartão Andante carregado com título de transporte válido;
- Zonamento: divisão da Área Metropolitana do Porto em zonas tarifárias;
- TIP - Transportes Intermodais do Porto, A.C.E.: agrupamento complementar de empresas responsável pela gestão do sistema de bilhética intermodal Andante;
- Operadores aderentes: conjunto de operadores de transporte público que aderiram ao sistema intermodal promovido pelo TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE.

#### **Artigo 3º (Cartões Andante)**

- O cartão Andante é um suporte eletrónico de modelo exclusivo, do tipo sem contacto e recarregável com títulos de transporte Andante.
- Os cartões Andante têm um circuito eletrónico no seu interior, pelo que deverão ser conservados cuidadosamente, nomeadamente, sem dobrar, riscar, rasgar ou molhar.
- O Cliente deverá adquirir o cartão Andante cujo preço é independente do valor a pagar pelo título de transporte.

4. O cartão Andante gold é personalizado, só podendo ser utilizado pelo seu titular.
5. O cartão Andante em papel (azul) não é personalizado, mas só pode ser utilizado por uma pessoa de cada vez.
6. O TIP garante a transferência dos títulos válidos existentes no cartão (com menos de 6 anos) em situações de anomalias deste, mediante a sua devolução ao TIP, na pessoa do seu agente de venda.
7. O TIP não aceita devoluções de cartões.
8. O TIP garante a troca do cartão Andante avariado, desde que este se encontre em boas condições físicas e esteja abrangido pelo prazo de garantia, conforme estipulado no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações entretanto introduzidas.

#### **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 durante um mês de calendário.
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 ato de aquisição sobre as suas características.

#### **Artigo 5º (Títulos de Assinatura com desconto)**

1. Os títulos de transporte referidos no presente artigo são alvo de um desconto face ao tarifário da assinatura mensal normal Andante.
2. Os títulos de assinatura com desconto e as respetivas condições de atribuição, são os aprovados pelas entidades competentes, e constam de informação própria disponível ao público em toda a rede de vendas Andante.
3. O acesso aos títulos de assinatura com desconto 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.
4. A recolha e o registo dos dados mencionados no número 3 do presente artigo serão efetuados com observância das medidas necessárias à proteção de confidencialidade das informações recebidas, ficando o acesso restrito à entidade responsável pelo seu tratamento, nos termos da lei.
5. O TIP reserva-se o direito de recorrer às entidades emissoras da documentação facultada, designadamente o Serviço de Identificação Civil, Direcção-Geral das Contribuições e Impostos, Segurança Social, Caixa Nacional de Previdência, Associação de Socorros Mútuos, Estabelecimentos de Ensino e Juntas de Freguesia, para efeitos de confirmação da informação fornecida e dos valores referidos.
6. Os títulos de assinatura com desconto não podem ser carregados nas caixas Multibanco.

#### **Artigo 6º (Tarifário)**

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

#### **Artigo 7º (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 respetivas 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 efetuarem 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 correta validação dos seus títulos de transporte.
6. Para efeitos do número anterior, considera-se validação correta quando, ao aproximar o cartão a uma distância inferior a 10 cm do validador, este emitir uma mensagem de aceitação através de uma luz verde acompanhada de sinal sonoro e informação escrita de conformidade no visor eletrónico.

#### **Artigo 8º (Informações Úteis)**

1. Os cartões Andante utilizam tecnologia sem contacto, pelo que, no ato de validação, o Cliente deve ter o cuidado de aproximar um único cartão Andante ao validador. Caso contrário, corre o risco de o validador acionar a validação e respetivo consumo de títulos de transporte de todos os cartões, ou do cartão que reconhecer primeiro e que pode não ser exatamente aquele que o Cliente desejava validar. Poderá ainda ocorrer a situação de não proceder a qualquer validação incorrendo o Cliente no pagamento de uma coima.
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 (MVA), o Cliente deve seleccionar corretamente o título e o 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.

#### **Artigo 9º (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.