

1) Deveres do pessoal que presta serviço nos serviços de transporte (DL 9/2015, art.º 5º):

- Estar devidamente identificado com um cartão emitido pela empresa;
- Proceder com urbanidade para com os passageiros e os agentes da fiscalização, prestando os esclarecimentos que lhe sejam pedidos;
- Prestar aos passageiros todo o auxílio de que careçam, tendo especial atenção com as crianças, as pessoas com mobilidade condicionada e os idosos;
- Velar pela segurança e comodidade dos passageiros;
- Verificar, antes de abandonar o veículo em que presta serviço, se no mesmo se encontram quaisquer objetos que nele tenham sido esquecidos pelos passageiros.
- O condutor deve parar o veículo nas paragens de tomada e largada de passageiros, sempre que lhe seja feito sinal para esse fim, para que a entrada e saída dos passageiros se faça sem perigo para estes e sem prejuízo para a circulação. A obrigação de paragem cessa quando o veículo tiver a sua lotação completa, devidamente sinalizada.

2) Deveres e obrigações dos passageiros (DL 9/2015, art.ºs 7º, 8º e 9º):

É proibido aos passageiros:

- Viajar sem título de transporte válido, devendo validá-lo, designadamente no sistema de bilhética sem contacto, quando existente, conservá-lo até ao final da viagem e apresentá-lo, sempre que solicitado, aos agentes do operador encarregues da fiscalização ou ao motorista;
- Entrar ou sair do veículo quando este esteja em movimento, fora das paragens, ou depois do sinal sonoro que anuncia o fecho das portas;
- Ocupar lugar reservado a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo, exceto se os mesmos não forem necessários para o efeito;
- Projetar para o exterior do veículo quaisquer objetos;
- Colocar nos locais para tal reservados volumes que, pelo seu conteúdo, natureza ou forma, possam cair ou perturbar os outros passageiros em caso de choque, paragem brusca ou outras causas;
- Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés diretamente sobre os estofos;
- Dedicar-se a qualquer atividade ou oferecer serviços sem prévia autorização do operador;
- Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos sem autorização do operador;
- Transportar animais de companhia ou de assistência em violação das condições estabelecidas na lei;
- Pendurar-se em qualquer dos acessórios do veículo durante a marcha;
- Proceder a qualquer espécie de publicidade e distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações sem autorização do operador;
- Transportar armas, salvo se estiverem devidamente acondicionadas nos termos da legislação aplicável, ou tratando-se de agentes de autoridade;
- Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
- Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros passageiros ou danificar o material circulante;
- Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros;
- Praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros passageiros;
- Entrar nos veículos quando a lotação estiver esgotada.

Os passageiros deverão respeitar as instruções dadas pelos agentes de fiscalização

Coima: O incumprimento dos deveres enunciados constitui contraordenação punível com coima de €50,00 a €250,00, exceto no que respeita ao dever a que se refere a alínea a) punível com coima a graduar entre €120,00 e €350,00, tratando-se de contraordenação grave, ou entre €30,00 e €210,00, tratando-se de contraordenação simples (art.º 7º da Lei nº 28/2006).

Expulsão do Veículo: quando o comportamento dos passageiros perturbe os outros passageiros, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, os agentes do operador encarregues da fiscalização ou o motorista podem determinar a sua saída do veículo e, em caso de incumprimento dessa determinação, recorrer à força de segurança pública competente. Os passageiros cuja saída assim seja determinada não têm direito a qualquer reembolso do preço do título de transporte.

Recusa de admissão no veículo: Pode ser recusada a admissão de passageiros em serviços de transporte regular quando se verifique que:

- Se encontram em visível estado de embriaguez ou sob a influência de substâncias psicotrópicas, de modo a que possam incomodar ou prejudicar os outros passageiros;
- Transportem armas que não estejam devidamente acondicionadas, ou objetos perigosos, salvo se forem agentes da autoridade.

3) Lugares (DL 9/2015, art.º 10º):

Crianças com idade inferior a quatro anos: poderão viajar gratuitamente, desde que não ocupem lugar.

Lugares cativos: nos veículos com lotação para passageiros em pé, consideram-se cativos para pessoas com mobilidade condicionada, doentes, idosos ou que transportem crianças de colo, bem como mulheres grávidas, os quatro lugares correspondentes aos primeiros bancos, a partir da entrada dos veículos. Qualquer passageiro pode ocupar estes lugares quando estes estejam vagos, ficando, no entanto, obrigado a cedê-los logo que se apresentem passageiros nas condições referidas.

4) Transporte de volumes de mão e animais (DI 9/2015, art.º 11º):

Volumes de mão: os passageiros poderão fazer -se acompanhar no interior do veículo, gratuitamente, por bagagem de mão e objetos portáteis de uso pessoal desde que seja possível a sua arrumação nos locais próprios, incumbindo-lhes a guarda e vigilância.

Animais de companhia: com exceção dos cães de raças perigosas ou potencialmente perigosas, é permitido aos passageiros transportar gratuitamente animais de companhia, nas seguintes condições:

- os animais não ofereçam perigosidade e não mostrem sinais evidentes de doença contagiosa ou parasitária, agressividade ou falta de aseo;
- estejam devidamente encerrados em contentor apropriado, que deve estar em bom estado de conservação e de limpeza;
- o contentor deverá poder ser transportado como volume de mão e não poderá ocupar qualquer banco, devendo ser arrumado no local próprio;
- cada passageiro não pode transportar mais de um contentor com animais de companhia;

Os cães de assistência acompanhantes de pessoas com mobilidade condicionada são transportados nos veículos, gratuitamente e não açaimados, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março.

Incumbe ao passageiro a guarda e a vigilância do contentor com os animais de companhia.

5) Transporte de bagagens (DL 9/2015, art.ºs 12º, 14º e 15º)

Transporte gratuito: nos veículos com compartimentos destinados a bagagens os passageiros poderão transportar bagagem gratuitamente, quando o respetivo peso não exceda os 20 kg por passageiro. Nos veículos não dotados de compartimentos destinados a bagagens os passageiros poderão fazer -se acompanhar no interior do veículo dos bens considerados como bagagem pessoal, gratuitamente, mas desde que seja possível a sua arrumação nos locais próprios, incumbindo-lhes a guarda e vigilância.

Para estes efeitos, consideram-se bagagens:

- Os objetos destinados ao uso dos passageiros, contidos em malas, cestos, sacos de viagem, caixas e outras embalagens semelhantes;
- As cadeiras portáteis;
- Os carrinhos para crianças;
- Os instrumentos de música portáteis;
- Os instrumentos de lazer (aqui se incluindo as bicicletas) que possam ser transportados nas caixas próprias dos veículos e sejam acondicionadas de forma a não causarem danos à bagagem de outros passageiros.

Perda da bagagem: Em caso de perda de bagagens poderá ser reclamada a seguinte indemnização:

- Se o quantitativo da perda for provado, um valor igual a esse quantitativo, não podendo em caso algum exceder o montante de €1.500,00;
- Se o quantitativo da perda não for provado, uma importância calculada por estimativa, à razão de €7,50 por quilograma de peso bruto que faltar.

Danos nas bagagens: Em caso de danos nas bagagens, poderá ser reclamado o valor da depreciação sofrida pelas mesmas, não podendo, todavia, essa indemnização exceder o valor correspondente ao quantitativo que teria atingido em caso de perda total.

6) Objetos abandonados (DL 9/2015, art.º 16º):

Os objetos, valores ou volumes abandonados pelos passageiros nos veículos ou nos terminais, deverão ser reclamados no prazo de 30 dias, findo o qual serão vendidos em hasta pública, com prévio anúncio num dos jornais mais lidos na região e prévio aviso ao possuidor, caso exista identificação e morada do mesmo. No caso de géneros sujeitos a rápida deterioração, o prazo de reclamação é reduzido para vinte e quatro horas e a venda efetua-se sem aviso e anúncio prévios.

7) Atraso ou cancelamento do serviço e atraso na chegada (DL 9/2015, art.ºs 17º e 18º):

1. Reembolso do valor do título de transporte:

1.1. Nos transportes inferiores ou iguais a 250 km, o passageiro terá direito a ser reembolsado do valor do título de transporte nos seguintes casos:

- Se não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao operador e tratando-se de transporte com lugar reservado, poderá reaver até 75% do valor pago, mediante a apresentação do título e desde que o reembolso seja solicitado até 03 horas antes do início da viagem;
- Em caso de atraso superior a 90 minutos, imputável ao operador, terá direito a ser reembolsado integralmente do valor despendido, salvo se o título tiver sido adquirido depois de anunciado o atraso ou se se tratar de bilhete de assinatura, de passe ou título de transporte sazonal;

1.2. Nos transportes superiores a 250 km e em caso de sobrelotação, de atraso previsível superior a 120 minutos ou de cancelamento do serviço, o passageiro poderá optar:

- pelo reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade, em condições equivalentes e sem agravamento dos custos, ou
- pelo reembolso integral do preço do bilhete, se for caso disso, combinado com o regresso gratuito, na primeira oportunidade, ao ponto de partida inicial indicado no título de transporte ou
- pela indemnização correspondente a 50% do preço do bilhete, acrescida do reembolso integral do preço pago, caso o operador não ofereça a escolha entre o reencaminhamento e o reembolso referidos, montante que deverá ser pago no prazo de um mês a contar da data de apresentação do pedido de indemnização.

2. Indemnização: Em caso de atraso na chegada superior a 90 minutos, indicada no título de transporte, imputável ao operador e não tendo ocorrido o reembolso do valor do título, o passageiro poderá reclamar uma indemnização correspondente a 50% do valor do bilhete, salvo se tiver sido informado do atraso antes de adquirir o título de transporte ou tenha iniciado a viagem com conhecimento desse atraso, ou se se tratar de bilhete de assinatura, de passe ou título de transporte sazonal ou se o valor a reembolsar for igual ou inferior a €4,00.

3. Documento comprovativo: Em caso de atraso superior a 01 hora e em caso de supressão do serviço, o passageiro poderá exigir ao operador um documento comprovativo do atraso ou da supressão, cujo modelo será aprovado pelo IMT.