



# CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE

## GENERAL CONDITIONS OF TRANSPORT

SERVIÇO URBANO | URBAN SERVICE

 HORÁRIOS  
DO FUNCHAL  
TRANSPORTES PÚBLICOS, S.A.

PT

**Condições Gerais aplicáveis nos serviços de transporte rodoviário de passageiros prestados pela Horários do Funchal – Transportes Públicos, S.A.**

### CAPÍTULO I

#### *Disposições gerais*

Artigo 1.º

##### **Objeto**

1. O presente documento contém as Condições Gerais de prestação e utilização dos serviços aplicáveis ao contrato de transporte público coletivo de passageiros, em veículos automóveis pesados, celebrado entre a empresa Horários do Funchal – Transportes Públicos, S.A., doravante designada por HF, como operador, e os passageiros por esta transportados.
2. As aludidas Condições Gerais regulam-se pela legislação em vigor, nomeadamente, tendo por base o disposto no Regulamento (EU) nº 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro, adiante designado por Regulamento, e no Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, que define as condições de realização e utilização do transporte rodoviário de passageiros e os respetivos direitos e deveres, ambos nas suas versões atualizadas.

Artigo 2.º

##### **Âmbito de aplicação**

As presentes Condições Gerais aplicam-se aos passageiros transportados nas carreiras regulares de transporte público concessionadas à HF, bem como, nos serviços de transporte regular especializado e ocasionais, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável.

Artigo 3.º

##### **Definições**

Para os efeitos destas Condições Gerais, entende-se por:

- a) «Atraso», a diferença entre a hora programada de partida do serviço regular de acordo com o horário publicado e a hora real da sua partida;
- b) «Cancelamento», a não realização de um serviço regular previamente programado;
- c) «Condições gerais de transporte», as condições definidas pela HF que, com a celebração do contrato de transporte, se tornam parte integrante do mesmo;
- d) «Contrato de transporte», o contrato a título oneroso, ou gratuito, celebrado com a HF, em que esta se obriga a prestar ao passageiro, mediante título de transporte válido, o serviço de transporte desde o local de origem até ao local de destino;
- e) «Operador», a HF, na qualidade de empresa devidamente habilitada para a prestação de serviços de transporte público rodoviário;
- f) «Pessoa com mobilidade reduzida», qualquer pessoa com deficiência ou que se encontre limitada na sua mobilidade devido a uma deficiência ou incapacidade, incluindo a idade, e necessitando de uma atenção especial e da adaptação do serviço de transporte disponível às suas necessidades específicas;

EN

**General Conditions applicable to road passenger transport services provided by Horários do Funchal – Transportes Públicos, S.A.**

### SECTION I

#### *General provisions*

Article 1

##### **Subject**

1. This document contains the General Conditions for the provision and use of the services applicable to the contract of collective public transport of passengers, in heavy vehicles, signed between the company Horários do Funchal - Transportes Públicos, S.A., hereinafter referred to as HF, as the operator, and passengers carried by it.
2. The General Conditions are regulated by the legislation in force, namely, based on the provisions of Regulation (EU) No. 181/2011, of the European Parliament and of the Council, of 16 February 2011, regarding the rights of passengers in transport by bus, designated by regulation, and in Decree-Law no. 9/2015, of 15 January, which defines the conditions for carrying out and using road passenger transport and the respective rights and duties, both in their updated versions.

Article 2

##### **Scope of application**

These General Conditions apply to passengers traveling on regular public transport routes granted by HF, as well as on specialized regular and occasional transport services, without prejudice to the provisions of the applicable legislation.

Article 3

##### **Definitions**

For the purposes of these General Conditions, the following definitions apply:

- a) «Delay», the difference between the scheduled departure time of the regular service according to the published timetable and the actual time of its departure;
- b) «Cancellation», the non-performance of a regular service previously scheduled;
- c) «General conditions of transport», the conditions defined by HF which, with the conclusion of the transport contract, become an integral part of it;
- d) «Transport contract», the contract against payment or free of charge, signed with HF, in which the latter is obliged to provide the passenger, through a valid fare (ticket or pass), with the transport service from the place of origin to the destination;
- e) «Operator», HF, as a company duly qualified to provide public road transport services;
- f) «Person with reduced mobility», any person with a disability or who is limited in mobility due to a disability or incapacity, including age, and who needs special attention and adaptation of the available transport service to their specific needs;

- g) «Passageiro», qualquer pessoa a quem é prestado um serviço de transporte ao abrigo de contrato de transporte;
- h) «Serviços de transporte regular de passageiros», os serviços que asseguram o transporte de passageiros em autocarro, com frequência e percurso determinados, e em que os passageiros podem embarcar e desembarcar em paragens previamente estabelecidas;
- i) «Serviços de transporte ocasional de passageiros», serviços que não correspondem à definição de serviços regulares e cuja característica principal é o transporte em autocarros de grupos de passageiros constituídos por iniciativa do interessado ou da própria HF;
- j) «Título de transporte», o documento emitido pela HF, em suporte de papel ou outro, que confirma o contrato de transporte;
- k) «Paragens», pontos de acordo com o percurso determinado, em que está prevista a paragem do autocarro, em serviço de transporte regular de passageiros, para o embarque e desembarque dos mesmos.

## CAPÍTULO II

### *Disposições relativas ao contrato de transporte*

#### Artigo 4.º

##### **Contrato de transporte**

O contrato de transporte confere ao passageiro o direito a ser transportado, mediante um título de transporte válido, e capaz de ser lido pelos validadores instalados nos autocarros, ou outro meio que prove, perante os agentes de fiscalização da HF ou do motorista, a sua aquisição, nas condições definidas nas presentes Condições Gerais.

#### Artigo 5.º

##### **Obrigações da HF**

1. A HF obriga-se a transportar os passageiros munidos de título de transporte válido, até ao limite de capacidade de cada autocarro.
2. São obrigações da HF, designadamente:
  - a) Publicitar os preços e horários, de forma clara e acessível, nos locais de venda ao público dos títulos de transporte e no respetivo sítio na Internet;
  - b) Emitir o título de transporte ao passageiro, num dos suportes legalmente admitidos;
  - c) Publicitar as presentes Condições Gerais;
  - d) Informar os passageiros, através de meios adequados, dos serviços alternativos ao seu dispor, em caso de supressão temporária de serviços;
  - e) Divulgar os vários canais de vendas dos títulos de transporte, bem como, os locais de venda dos mesmos;
  - f) Prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade, nos termos da legislação aplicável;
  - g) Assinalar, devidamente, em todos os autocarros de passageiros os lugares reservados, por ordem prioritária, destinados a pessoas com mobilidade reduzida, grávidas e pessoas com crianças de colo;
  - h) Disponibilizar o livro de reclamações, nos termos legais.
3. São deveres do pessoal que presta serviço nos serviços de transporte:
  - a) Estar devidamente identificado com um cartão emitido pela empresa;
  - b) Proceder com urbanidade para com os passageiros e os agentes da fiscalização, prestando os esclarecimentos que lhe sejam pedidos;
  - c) Prestar aos passageiros todo o auxílio de que careçam, tendo especial atenção com as crianças, as pessoas com mobilidade reduzida e os idosos;

- g) «Passenger», any person to whom is provided a transport service under a transport contract;
- h) «Regular passenger transport services», services that provide for the transport of passengers by bus, with a defined frequency and route, and where passengers can board and alight at previously established bus stops;
- i) «Occasional passenger transport services», services that do not meet the definition of regular services and the main characteristic of which is the transport of groups of passengers by bus by the initiative of the interested party or HF itself;
- j) «Fare», the ticket or pass issued by HF, in paper or other forms, which confirms the transport contract;
- k) «Bus stops», points according to the determined route, in which the bus is scheduled to stop, on a regular passenger transport service, for boarding and alighting.

## SECTION II

### *Provisions related to the transport contract*

#### Article 4

##### **Transport contract**

The transport contract gives the passenger the right to be transported, when using a valid fare (ticket or pass) that can be read by the card readers, installed on the buses, or any other means that prove their acquisition to HF inspection agents or drivers, under the conditions defined in these General Conditions.

#### Article 5

##### **Obligations of HF**

1. HF is obliged to transport passengers that have a valid fare (ticket or pass), up to the limit capacity of each bus.
2. The obligations of HF are:
  - a) Publish prices and timetables, in a clear and accessible way, in the HF sales offices and on the respective website;
  - b) Issue the fare (ticket or pass) to the passenger;
  - c) Publish these General Conditions;
  - d) Inform passengers, through appropriate means, of the alternative services available to them, in case of temporary services suppression;
  - e) Disclose the various sales channels of the fares (tickets and passes), as well as the places where they are sold;
  - f) Provide the service that is the object of the transport contract safely and with quality, under the terms of the applicable legislation;
  - g) Indicate the reserved seats on all passenger buses in priority order, for people with reduced mobility, pregnant women, and people with infants;
  - h) Make available the complaints book, under legal requirements.
3. The duties of personnel providing services in transport services are to:
  - a) Be correctly identified by a card issued by the company;
  - b) Act with civility towards passengers and inspection agents, providing any clarifications requested;
  - c) Provide passengers with all the assistance they need, paying special attention to children, people with reduced mobility, and the elderly;

- d) Velar pela segurança e comodidade dos passageiros;
  - e) Verificar, antes de abandonar o veículo em que presta serviço, se no mesmo se encontram quaisquer objetos que nele tenham sido esquecidos pelos passageiros.
4. O condutor deve parar o veículo nas paragens para embarque e desembarque 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.
5. A obrigação de paragem para tomada de passageiros cessa quando o veículo tiver a sua lotação completa, devidamente sinalizada.

### CAPÍTULO III

#### *Preços e títulos de transporte*

Artigo 6.<sup>º</sup>

##### **Título de transporte**

1. O passageiro está obrigado a munir-se de título de transporte e a conservá-lo até ao final da viagem, devendo validá-lo, sempre que entre no autocarro, designadamente no sistema de bilhética sem contacto, quando existente, e apresentá-lo, sempre que solicitado, na mão dos agentes da HF encarregues da fiscalização ou do motorista.
2. A HF dispõe dos seguintes títulos de transporte:
  - a) **GIRO Passe** – títulos de assinatura, personalizados, destinados ao passageiro frequente de transportes públicos;
  - b) **GIRO Bilhete** – títulos de utilização ocasional, destinados ao passageiro menos frequente;
  - c) **Bilhete de Bordo** – permite ao passageiro a utilização imediata e apenas na viagem em que é adquirido;
  - d) **Vinheta** – título de assinatura, personalizado, destinado aos passageiros frequentes de carreiras interurbanas e urbana (combinado).
3. As condições de utilização do cartão GIRO Passe encontram-se previstas no anexo I às presentes Condições Gerais, e são em relação a estas especiais.
4. A vinheta só constitui título de transporte quando devidamente apostada no cartão passe interurbano e com a inscrição manuscrita do número correspondente.
5. Os passageiros devem verificar se procederam ao carregamento do título de transporte pretendido, sendo apenas admitida a devolução de títulos, sem qualquer utilização, no prazo de 3 (três) dias, após a sua aquisição.
6. Os passageiros titulares do cartão GIRO seja Passe ou Bilhete, podem carregá-los nos postos de atendimento da HF, assim como, noutras locais, devidamente identificados no site <http://www.horariosdofunchal.pt/>.
7. Os passageiros podem consultar o saldo do seu cartão GIRO, nos postos de venda da HF, nas máquinas automáticas da empresa, nos revendedores autorizados e no caso do GIRO Bilhete é ainda possível de visualizar nos validadores existentes a bordo dos autocarros.
8. Os passageiros titulares de títulos de transporte personalizados – tipo passe – são obrigados a mantê-los em bom estado de conservação, com foto atualizada e os demais elementos de identificação, como o nome e o número, perfeitamente legíveis.
9. O cartão GIRO tem um circuito eletrónico incorporado e deve ser conservado cuidadosamente, sem dobrar, riscar ou molhar, devendo o passageiro se certificar de que o mesmo se mantém afastado da humidade, moedas, telemóveis e de outros cartões eletrónicos.
10. Em caso de desmaterialização ou deterioração do título de transporte, o passageiro pode, dirigindo-se a um posto de venda da HF, provar a existência do mesmo por meio de fatura ou recibo comprovativo da sua aquisição e validade.

- d) Ensure the safety and comfort of passengers;
  - e) Check if passengers have forgotten any objects, before leaving the vehicle in which the service was provided.
4. The driver must stop when requested at the designated bus stops for boarding and alighting of passengers, assuring their safety and without impairing circulation.
5. The obligation to stop for boarding passengers ends when the vehicle capacity is full and duly announced.

### SECTION III

#### *Fare prices*

Article 6

##### **Fares (ticket or pass)**

1. All passengers must have a valid fare to travel (ticket or pass) and retain it during the trip. Whenever boarding the bus, the passenger must validate his or her ticket or pass in the card reader, if any, and whenever so requested, must hand it to the HF inspection agents or the driver.
2. The following fares are available:
  - a) GIRO Pass - personalized subscription, intended for frequent public transport passengers;
  - b) GIRO Ticket – for occasional use, intended for the less frequent passenger;
  - c) On-board ticket – allows the passenger to use immediately and only on the trip on which it is purchased;
  - d) Sticker - personalized subscription fare intended for frequent passengers of interurban and urban routes (combined).
3. The conditions for using the GIRO Pass card are provided in Annex I to these General Conditions, with higher value.
4. The Sticker must be correctly affixed to the interurban pass card and with the corresponding number handwritten on it.
5. Passengers must verify if they top up with the desired fare, being only allowed the return, without any use, within 3 (three) days after its purchase.
6. Passengers holding a GIRO Card, either Pass or Ticket, can top it up at HF sales offices, as well as at other locations, duly identified on the website <http://www.horariosdofunchal.pt/>.
7. Passengers can check the credit on their GIRO card at HF salles offices, at HF vending machines, at authorized resellers and in the case of the GIRO Ticket, it is also possible to check the credit on it on the card readers existing on board the buses.
8. Passengers holding GIRO Pass card are obliged to keep them in good condition, with a current photo and with the necessary identification, such as name and number, perfectly legible.
9. The GIRO card has a built-in electronic circuit and must be kept carefully, without being bent, scratched or moistened, and the passenger must make sure that it remains away from humidity, coins, mobile phones, and other electronic cards.
10. In the event of the deterioration of the GIRO card, the passenger can, by going to an HF sales and information offices, prove its existence through an invoice or receipt that proves its acquisition and validity.

11. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o custo de substituição do título de transporte por causa imputável ao passageiro, é por este suportada.
12. No caso do título de transporte - tipo passe, designado de GIRO Passe, não ser reconhecido como válido pelo validador instalado a bordo dos autocarros, o passageiro pode provar a existência do mesmo, perante o motorista ou o agente da fiscalização, por meio de fatura ou recibo comprovativo da sua aquisição e validade, devendo dirigir-se posteriormente a um posto de venda da HF, para avaliar se a anomalia é ocasionada por problemas eletrónicos ou pelo mau manuseamento do cartão.
13. O pedido de emissão de segunda via de vinhetas, caso seja aprovado, terá um custo de €5,00 (cinco euros) e deverá respeitar o procedimento previsto no anexo II às presentes Condições Gerais.
14. No caso do GIRO Bilhete, pré-comprado, não ser reconhecido como válido pelo validador instalado a bordo dos autocarros, os passageiros devem comprar ao motorista o Bilhete de Bordo e dirigir-se posteriormente a um posto de venda da HF, para eventual acerto ou transferência de saldo.
15. Nas condições publicitadas, o título de transporte é válido apenas para o serviço para que foi adquirido.
16. As crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos (inclusive) devem adquirir um título de transporte, conforme tarifas e condições em vigor, sendo que o Bilhete de Bordo não difere dos adultos.
17. Os títulos de transporte em vigor praticados pela HF, bem como outras condições específicas ou promocionais, estão disponíveis para consulta, nomeadamente no site, <http://www.horariosdofunchal.pt>.
18. O passageiro sem título de transporte válido fica sujeito às sanções previstas na lei.

#### **Artigo 7.º**

##### ***Elementos dos títulos de transporte***

Os títulos de transporte da HF, que poderão ser desmaterializados, têm os seus elementos essenciais (identificação do operador, entidade emitente, tipo de serviço, validade e preço), mencionados no respetivo recibo ou fatura.

#### **Artigo 8.º**

##### ***Princípios gerais de fixação de preços***

Os preços do transporte são fixados pela HF, no âmbito do Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros no Município do Funchal celebrado entre a Empresa e a Região Autónoma da Madeira, tendo em conta as características do serviço, nos termos da regulamentação específica relativa à criação e disponibilização de títulos de transporte.

#### **Artigo 9.º**

##### ***Divulgação de preços***

A HF obriga-se a divulgar ao público os preços de transporte e respetivas alterações, com antecedência, mínima, de 5 (cinco) dias, relativamente à data do início da sua vigência, nos locais de venda ao público e no respetivo sítio na Internet, sem prejuízo de outros meios de divulgação adequados.

## **CAPÍTULO IV**

### ***Direitos e deveres dos passageiros***

#### **Artigo 10.º**

##### ***Deveres e obrigações dos passageiros***

1. O acesso aos serviços de transporte rodoviário regular de passageiros implica o cumprimento por parte dos passageiros do disposto nas presentes Condições Gerais e na demais legislação aplicável.

11. Without prejudice to the provisions of point 10 (above), the cost of replacing the GIRO card for a reason attributable to the passenger is borne by the passenger.

12. In case the GIRO Pass card is not recognized as valid by the card reader on board of the buses, the passenger can prove its existence to the driver or the HF inspection agents, showing the invoice or receipt, proving its acquisition and validity. Then the passenger can go to an HF sales offices, to assess whether the anomaly was caused by electronic problems or by the mishandling of the card.

13. The request for a duplicated Sticker, if approved, will cost € 5.00 (five euros) and must follow the procedure set out in Annex II to these General Conditions.

14. In case the GIRO Ticket card is not recognized as valid by the card reader on board of the bus, the passenger must buy the On-board Ticket from the driver. Then the passenger can go to an HF sales office for a possible adjustment or balance transfer.

15. The fare (ticket or pass) is only valid for the service for which it was purchased.

16. Children aged from 6 and 12 years old must purchase a ticket or a pass, according to the fares and conditions in force. It applies the same On-board Ticket for children or adults.

17. Fares' information and other specific or promotional conditions can be reviewed on the website, <http://www.horariosdofunchal.pt>.

18. Passengers without a valid fare (ticket or pass) are subject to the penalties provided by law.

## **Article 7**

### ***Key information of fares (tickets or passes)***

The fare receipt or invoices contains the key information (identification of the operator, issuing entity, type of service, validity and price).

## **Article 8**

### ***General pricing principles***

The transport prices are fixed by HF, under the Public Passenger Road Transport Concession Contract in the Municipality of Funchal signed between the Company and the Autonomous Region of Madeira, considering the characteristics of the service, under the terms of the specific regulation regarding the creation and availability of fares.

## **Article 9**

### ***Price disclosure***

HF is obliged to disclose to the public the transport prices and respective changes at least 5 (five) days before their coming into force, at the HF sales offices and on the respective website, without prejudice to other appropriate means of dissemination.

## **SECTION IV**

### ***Passenger rights and duties***

#### **Article 10**

##### ***Passenger duties and obligations***

1. Access to regular road passenger transport services implies that passengers comply with the provisions of these General Conditions and other applicable legislation.

2. Nos termos do número anterior, os passageiros estão impedidos, designadamente, de:
- Viajar sem título de transporte válido;
  - Recusar apresentar aos agentes de fiscalização ou aos motoristas o seu título de transporte, sempre que solicitado;
  - Utilizar título de transporte que não lhe pertença;
  - Entrar ou sair do autocarro fora das paragens (exceto carreiras 05 e 05A - sem paragens fixas);
  - Ocupar os lugares reservados a pessoas com mobilidade reduzida, grávidas e pessoas com crianças de colo, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;
  - Projetar para o exterior do veículo quaisquer objetos;
  - Subtrair, ou desviar os acessórios de segurança, como o martelo de emergência, cintos, autocolantes e outros, fixados na carroçaria, do fim a que se destinam;
  - 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 sobre os mesmos;
  - Desrespeitar a sinalética no interior do autocarro;
  - Desempenhar qualquer atividade, oferecer, ou promover, a prestação de qualquer serviço, próprio ou alheio, no interior dos autocarros, sem prévia autorização da HF;
  - Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos sem autorização da HF;
  - Transportar animais de companhia ou de assistência em violação das condições estabelecidas na lei e nas presentes Condições Gerais;
  - Pendurar-se em qualquer dos acessórios do autocarro;
  - Proceder a qualquer espécie de publicidade e distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações sem autorização da HF;
  - 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 incômodo 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 autocarros quando a lotação estiver esgotada;
  - Viajar em condições de manifesta falta de higiene ou sob influência do álcool ou substâncias psicotrópicas;
  - Fumar ou usar cigarros eletrónicos;
  - Ingerir bebidas e/ou consumir alimentos a bordo.
3. Os passageiros devem respeitar as instruções dadas pelos agentes de fiscalização ou pelo motorista, no âmbito do exercício das suas funções.
4. Os agentes da HF encarregues da fiscalização ou o motorista, podem recusar a admissão de passageiros nos serviços de transporte ou determinar a sua saída do autocarro, caso se verifique qualquer das situações elencadas no número 2 do presente artigo e em caso de incumprimento dessa determinação, recorrer à força de segurança pública competente.
5. Quando, nos termos do número anterior, a atuação se dirigir a crianças deverá recorrer-se à força de segurança pública competente.

2. Under the terms of point 1, it is forbidden to:
- Travel without a valid fare (ticket or pass);
  - Refuse to present the fare (ticket or pass) to the HF inspection agents or the drivers, whenever requested;
  - Use a fare (ticket or pass) that does not belong to the passenger;
  - Board and alight the bus other than a bus stops (except lines 05 and 05A - without fixed bus stops);
  - Occupy the seats reserved for people with reduced mobility, pregnant women and people with infants, unless these seats are clearly available;
  - Throw any objects out of the vehicle;
  - Remove safety accessories, such as the emergency hammer, belts, stickers and other items, attached to the bodywork, or use them other than for the purpose for which they are intended;
  - Place in the spaces reserved for this purpose packages that, due to their content, nature or shape, may fall or disturb other passengers in the event of shock, sudden stop or other causes;
  - Place heavy or dirty packages on the seats or rest their feet on them;
  - Disrespect the signs inside the bus;
  - Perform any activity, or offer, or promote, the provision of any personal or third-party service, inside the buses, without prior authorization from HF;
  - Make petitions, organize collections, collect signatures or conduct inquiries without prior authorization from HF;
  - Transport pets or assistance animals in violation of the conditions established by law and in these General Conditions;
  - Hang from any of the bus accessories;
  - Carry out any kind of advertising and distribute or attach posters, pamphlets or other publications without authorization from HF;
  - Carry weapons, unless they are properly secured under the terms of the applicable legislation, or are held by authorised agents of authority;
  - Transport explosive materials, including pyrotechnic material, easily flammable, corrosive or radioactive substances;
  - Transport packages which, by their nature, shape, size or smell, may cause discomfort to other passengers or damage the rolling stock;
  - Use sound devices or make noise to disturb other passengers;
  - Perform acts or utter expressions that disturb the good order of services or disturb other passengers;
  - Board buses when the capacity is full;
  - Travel in manifestly unhygienic conditions or under the influence of alcohol or psychotropic substances;
  - Smoke or use electronic cigarettes;
  - Drink and/ or eat on board.
3. Passengers must comply with the instructions given by the HF inspection agents or the driver in the course of their duties.
4. The HF inspection agents or the driver, may refuse the admission of passengers to the transport services or order them to leave the bus, in the event of any of the situations listed in point 2 of this Article, and in case of non-compliance with that indication, use the competent public security force.
5. When, under the terms of point 4, the action is directed to children, the competent public security force must be resorted to.

6. Os passageiros cuja saída seja determinada nos termos do número 4 do presente artigo não têm direito a qualquer reembolso do preço do título de transporte.

#### Artigo 11.º

##### **Direitos dos passageiros**

Os passageiros têm os direitos constantes da legislação que estiver em vigor, cujos aspetos mais relevantes se encontram refletidos nos compromissos assumidos pela HF, através do cumprimento das condições de transporte em vigor, nomeadamente:

- a) Direito ao transporte: prestação do serviço de transporte com segurança e qualidade;
- b) Direito à não discriminação dos passageiros: no que se refere às condições de transporte oferecidas pela HF;
- c) Direito à assistência: assistência a todos os passageiros, sempre que tal se justifique, nomeadamente às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, inclusive as mulheres grávidas, idosos e pessoas com crianças, assim como, condições de acessibilidade nos autocarros;
- d) Direito à informação: informações claras e corretas sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço;
- e) Direito a reembolso do título de transporte: nos casos de cancelamento ou atraso à partida superior a 90 minutos, por questões imputáveis à HF, nos termos legais e definidos nas presentes Condições Gerais;
- f) Direito a indemnização: nos termos legais, designadamente, por danos patrimoniais e não patrimoniais, devidamente comprovados;
- g) Apresentar reclamações e a obter a respetiva resposta: nos termos da legislação em vigor.

#### Artigo 12.º

##### **Lugares e sua marcação**

1. Nos autocarros com lotação para passageiros em pé, o título de transporte não confere ao passageiro o direito a um lugar sentado.
2. As crianças até aos 5 anos de idade, inclusive, viajam gratuitamente, desde que não ocupem lugar sentado.
3. Nos autocarros com lotação para passageiros em pé, existem lugares cativos para pessoas com mobilidade reduzida, doentes, idosos ou que transportem crianças de colo, bem como mulheres grávidas, devidamente assinalados por meio de dístico.
4. Qualquer passageiro pode ocupar os lugares referidos no número anterior, quando estes estejam vagos, ficando, no entanto, obrigado a cedê-los, por sua iniciativa ou por ordem dos agentes de fiscalização da HF ou do motorista, logo que se apresentem passageiros nas condições nele referidas.

#### Artigo 13.º

##### **Transporte de volumes de mão e animais**

1. Aos passageiros é permitido fazer-se acompanhar nos lugares do autocarro, gratuitamente, por volumes de mão e objetos portáteis de uso pessoal, até 10kg, desde que seja possível a sua acomodação a bordo.
2. Aos passageiros é permitido o transporte de animais de companhia e de assistência, nos termos das condições constantes do anexo III às presentes Condições Gerais.
3. Incumbe aos passageiros a guarda e vigilância dos seus volumes de mão e dos animais de companhia e de assistência.
4. Sem prejuízo do disposto neste artigo, cada passageiro não pode transportar mais de um contentor com animais de companhia e objetos portáteis que, pela sua quantidade e volume, não o possam acompanhar nos lugares do autocarro, sem incômodo para os outros passageiros.

6. Passengers indicated to leave the bus following point 4 of this article are not entitled to any refund of the fare price.

#### Article 11

##### **Passenger rights**

Passengers have the rights enshrined in the legislation in force, the most relevant aspects of which are reflected in the commitments assumed by HF, through the fulfilment of the transportation conditions in force, namely:

- a) Right to transport: provision of transport services with safety and quality;
- b) Right to non-discrimination of passengers: concerning the transport conditions offered by HF;
- c) Right to assistance: assistance to all passengers, whenever justified, namely to people with disabilities or reduced mobility, including pregnant women, the elderly and people with children, as well as accessibility on buses;
- d) Right to information: clear and correct information about the service provided, whether in situations of normal or disrupted services;
- e) Right to reimbursement of fares (tickets or passes): in cases of cancellation or delay in departure exceeding 90 minutes, for reasons attributable to HF, under the legal terms and as defined in these General Conditions;
- f) Right to compensation: according to the legal terms, namely, for property and non-property damage, duly proven;
- g) Submit complaints and obtain a response: under the terms of the legislation in force.

#### Article 12

##### **Seats and booking**

1. In buses with capacity for passengers standing, the fare (ticket or pass) does not give the passenger the right to a seat.
2. Children up to 5 years of age travel free of charge if they do not occupy a seat.
3. On buses with capacity for passengers standing, there are priority seats, duly marked with a symbol, for people with reduced mobility, the sick people, the elderly, or those carrying infants, as well as pregnant women.
4. Any passenger may occupy the seats referred in point 3, when they are empty, however, being obliged to give them up, on their initiative or by order of the HF inspection agents or the driver, as soon as other passengers are in the condition to use the priority seat.

#### Article 13

##### **Transport of hand luggage and animals**

1. Passengers are allowed to carry hand luggage and portable objects for personal use, up to 10 kg, free of charge, if it is possible to accommodate these items on board.
2. Passengers are allowed to transport pets and assistance animals, under the conditions set out in Annex III to these General Conditions.
3. Passengers are responsible for the safekeeping and surveillance of their hand luggage, pets, and assistance animals.
4. Without prejudice to the provisions of this Article, each passenger may not carry more than one container with pets and portable objects that, due to their quantity and volume, cannot be kept with them, without disturbing other passengers.

## Artigo 14.º

### **Transporte de pessoas com mobilidade reduzida**

1. A HF não pode recusar-se a aceitar a embarcar uma pessoa com fundamento em deficiência ou mobilidade reduzida, salvo se, se a conceção do autocarro ou das infraestruturas, incluindo paragens de autocarro, tornar fisicamente impossível o embarque, o desembarque ou o transporte da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida em condições seguras ou viáveis em termos operacionais.
2. A HF obriga-se a prestar serviços de transporte ocasional de passageiros, às pessoas com mobilidade reduzida, com todo o auxílio de que careçam, designado de PMR, conforme melhor descrito no anexo IV, às Condições Gerais.

## Artigo 15.º

### **Transporte de Cadeiras de Rodas e Carrinhos de bebé**

Nos serviços de transporte regular de passageiros, o transporte de carrinhos de bebé e de pessoas com cadeira de rodas é possível nos autocarros identificados para o efeito (com o símbolo da cadeira de rodas e carrinho de bebé), nas condições definidas no anexo V, às Condições Gerais.

## Artigo 16.º

### **Objetos abandonados**

1. A HF providenciará o encaminhamento dos objetos, valores ou volumes abandonados pelos passageiros nos autocarros, para um local apropriado para o efeito, onde aguardarão por reclamação dos seus proprietários durante um período de 30 (trinta) dias.
2. Na falta de reclamação dos objetos abandonados, e findo o prazo referido no número anterior, a HF procederá à sua entrega a instituições de solidariedade social.
3. No caso de géneros sujeitos a rápida deterioração, os mesmos serão encaminhados para as instituições de solidariedade social, depois de decorridas vinte e quatro horas sobre o seu depósito.
4. Os animais abandonados serão encaminhados para o centro de re-colha de animais mais próximo.

## Artigo 17.º

### **Reembolso do título de transporte**

1. Se o passageiro não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao operador, não há lugar a qualquer reembolso.
2. O passageiro tem direito a receber a quantia despendida na aquisição do título de transporte pago se, por razões imputáveis à HF, se verificar um cancelamento ou atraso à partida superior a 90 minutos, exceto se o passageiro tiver adquirido o título de transporte depois da divulgação do atraso ou se for titular de um título de transporte tipo passe.
3. Nos demais casos, a HF reserva-se o direito de analisar casuisticamente os pedidos de reembolso do título de transporte que sejam, fundamentalmente, efetuados pelos passageiros.

## Artigo 18.º

### **Documentação do atraso ou supressão de serviços e informação da tarifa**

1. Nos atrasos do transporte, em relação ao tempo de viagem previsto no horário, ou no caso de supressão do serviço, a HF fornecerá ao passageiro, sempre que este o solicite, um documento que ateste a ocorrência e a duração do atraso.
2. A HF fornecerá ao passageiro, sempre que este o solicite, um documento a informar a tarifa dos títulos de transportes adquiridos.

## Article 14

### **Transport of people with reduced mobility**

1. HF cannot refuse to accept the boarding of a person on the grounds of disability or reduced mobility, unless the design of the bus or infrastructure, including bus stops, makes it physically impossible to board, alight or transport this person in a safe or operationally viable manner.
2. HF provides occasional passenger transport services (called PMR) for persons with reduced mobility, along with all the assistance they need, as further described in Annex IV to these General Conditions.

## Article 15

### **Transporting Wheelchairs and Prams**

In regular passenger transport services, the transport of prams and wheelchair users are possible on buses identified for this purpose (with the wheelchair and pram symbols), under the conditions defined in Annex V to these General Conditions.

## Article 16

### **Lost Property**

1. Objects, valuables, or packages abandoned by passengers on board the buses will be forwarded to an appropriate place, during a period of 30 (thirty) days, until the owner's request.
2. In the absence of a request for abandoned objects, and after the deadline referred in point 1, HF will send the objects to social solidarity institutions.
3. Goods with rapid deterioration will be forwarded to social solidarity institutions, twenty-four hours after their deposit.
4. Abandoned animals will be taken to the nearest animal collection centre.

## Article 17

### **Fares (ticket or pass) Reimbursement**

1. If the passenger does not use the fare (ticket or pass) for reasons beyond the control of the operator, there is no refund.
2. The passenger is entitled to receive the fare price, for reasons attributable to HF, if there is a cancellation or delay on the departure of more than 90 minutes, unless the passenger purchased the ticket after the delay was announced or use a pass.
3. In all other cases, HF reserves the right to assess, on a case-by-case basis, justifiable applications for fare reimbursements.

## Article 18

### **Documentation of the delay or cancellation of services and tariff information**

1. In the event of transport delays, concerning the travel time provided in the timetable, or the event of cancellation of service, HF will provide the passenger, whenever requested, with a document attesting to the occurrence and duration of the delay.
2. HF will provide the passenger, whenever requested, with a document informing the cost of the fares (ticket or pass) purchased.

## CAPÍTULO V

### **Responsabilidade civil**

#### Artigo 19.º

##### **Responsabilidade da HF**

1. A HF é responsável pelos danos causados ao passageiro e a bens por este transportados durante a viagem, nos termos legais em vigor.
2. Fica excluída a responsabilidade da HF quando o passageiro não tenha observado os deveres e obrigações a que está obrigado.

#### Artigo 20.º

##### **Responsabilidade dos passageiros**

O passageiro é responsável pelos danos causados à HF e a terceiros, por si ou pelos seus volumes de mão e animais de companhia.

#### Artigo 21.º

##### **Meios alternativos de resolução de conflitos**

Os conflitos entre os passageiros e os operadores podem ser resolvidos por recurso a meios alternativos de resolução de litígios.

## ANEXO I

### **Condições de utilização - Cartão GIRO Passe**

O Cartão GIRO Passe, doravante designado por Cartão, é propriedade da Entidade emitente, doravante designada por Entidade, e está sujeito às normas do direito português e às presentes condições de utilização.

#### **I – CONDIÇÕES GERAIS**

1. O Cartão a que se referem as presentes condições de utilização é um Cartão personalizado, de acesso aos meios de transporte das Empresas adherentes ao sistema multimodal da Região Autónoma da Madeira, podendo também vir a comportar outras funcionalidades, emitido pela Entidade em nome do proponente, pessoa singular que com ela contrata a respetiva emissão e se responsabiliza pela sua utilização, doravante designada por titular.
2. O Cartão é pessoal e intransmissível, sendo dotado de tecnologia sem contacto com software e segurança incorporados em "chip eletrónico".
3. O Cartão permite o acesso aos meios de transporte das empresas adherentes, desde que carregado eletronicamente com o respetivo título de transporte, bem como a outras áreas, locais, estabelecimento, espaços de diversão ou lazer e demais prestações de serviços de acesso controlado, desde que tenha sido adquirido previamente o respetivo direito de ingresso.
4. O Cartão, poderá ou não ter uma tarifa mensal única, dependendo do perfil do passageiro e poderá ser igualmente carregado com viagens pré-compradas.
5. O Cartão tem uma validade máxima de 4 (quatro) anos, com exceção do Passe de Crianças, que pode ser adquirido para crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos (inclusive), que tem uma validade de 3 (três) anos.
6. A validade do Cartão inicia-se aquando da emissão do mesmo.
7. Finda a dita validade o passageiro deverá proceder à renovação do Cartão GIRO Passe, mediante a entrega da documentação necessária para o efeito.
8. As presentes condições mantêm-se a todo o tempo, podendo qualquer uma das partes cancelar ou suspender a utilização do Cartão, mediante comunicação à parte contrária.
  - 8.1. Se a suspensão ou cancelamento for da iniciativa da Entidade, só produzirá efeitos no primeiro dia do mês seguinte à data da sua notificação, por escrito, ao titular, exceto se se fundar em incumprimento de quaisquer obrigações contraídas pelo titular perante a Entidade e/ou empresas adherentes ou de apreensão ou retenção, caso em que aquela terá eficácia imediata.

## SECTION V

### **Civil Responsibility**

#### Article 19

##### **HF's responsibility**

1. HF is responsible for damage caused to the passenger and the goods carried by the passenger during the trip, under the legal terms in force.
2. The HF's liability does not apply when the passenger has not complied with their duties and obligations.

#### Article 20

##### **Passenger liability**

The passenger is responsible for damage caused to HF and third parties, by themselves or by their hand luggage and pets.

#### Article 21

##### **Alternative means of conflict resolution**

Conflicts between passengers and operators can be settled by recourse to alternative means of dispute resolution.

## ANNEX I

### **Conditions of use - GIRO Pass Card**

The GIRO Pass Card, hereinafter referred to as the Card, is the property of the issuing Entity, hereinafter referred to as the Entity, and is subject to the rules of Portuguese law and these conditions of use.

#### **I - GENERAL CONDITIONS**

1. The Card referred to in these terms of use is a personalized Card, for access to the transport modes of the Companies adhering to the multimodal system of the Autonomous Region of Madeira, and which may also include other functionalities, and which is issued by the Entity on behalf of the applicant, an individual person who enters into a contract when it is issued and who is responsible for its use, and is hereinafter referred to as the Cardholder.
2. The Card is personal and non-transferable and has contactless technology with software and security incorporated in an electronic chip.
3. The Card allows access to the transport modes of the adherent companies if it is electronically topped up with the respective transport fare; as well as access to other areas, places, establishments, entertainment or leisure spaces, and other controlled access services, provided that the respective right of entry has been previously acquired.
4. The Card may or may not have a single monthly fare, depending on the passenger profile and may also be topped up with prepaid tickets.
5. The Card has a maximum validity of, 4 (four) years, except the GIRO Children's Pass Card, which can be purchased for children from 6 and 12 years old and has a validity of 3 (three) years.
6. The validity period starts when the Card is issued.
7. When the validity period expires, the passenger must renew the GIRO Pass Card, providing the documentation necessary.
8. The present conditions always apply, and either party may cancel or suspend the use of the Card, by notifying the other party.
  - 8.1. If the suspension or cancellation is at the initiative of the Entity, it will only take effect on the first day of the month following the date of its written notification to the holder, unless it is based on non-compliance with any obligations contracted by the Cardholder to the Entity and/ or adherent companies or seizure or retention, in which case it will be effective immediately.

- 8.2. Se a suspensão ou cancelamento for da iniciativa do titular, só produzirá efeitos se a notificação escrita dirigida à Entidade for acompanhada da devolução do Cartão.
9. O direito de transporte é limitado aos serviços de transporte público regular das Empresas adherentes, no período, área e todas as demais condições inseridas no registo eletrónico do Cartão.
10. É obrigatório a apresentação do Cartão aos motoristas e agentes de fiscalização das empresas de transporte adherentes, ou dos serviços adquiridos, por elas mandatados, sempre que estes o solicitem; caso não o faça, será o cliente considerado, para todos os efeitos, como passageiro sem título de transporte, ou como utente que não adquiriu o respetivo direito de acesso.
11. Quando qualquer pessoa, que não seja o próprio titular, fizer ou tentar fazer uso do Cartão, será o mesmo apreendido por agente da empresa adherente em causa, sem prejuízo de outro procedimento a seguir contra o autor e/ou cúmplice desta fraude ou tentativa de fraude.
- 11.1. Serão ainda apreendidos por agente da empresa adherente em causa, os cartões que em si mesmo ou no seu registo eletrónico, software ou segurança tenham sido adulterados ou danificados, ou aqueles cujos registos eletrónicos não se encontrem em situação regular.
12. À Entidade assiste-lhe o direito de exigir a restituição do Cartão e de o reter por razões de segurança e por motivos de ilícita ou inadequada utilização ou tentativa de utilização, bem como nos demais casos previstos nestas condições ou na lei.
13. A não utilização, falta casual ou forçada da utilização do Cartão, mesmo por motivo de apreensão, não confere ao assinante, nem aos seus herdeiros ou sucessores, o direito de reclamar indemnização alguma da Entidade ou empresas adherentes bem como o valor total ou parcial do carregamento eletrónico.
14. O titular é o único responsável pela conservação e correta utilização do Cartão.
- 14.1. O Cartão possui um *chip* e uma *antena* cujo bom funcionamento dependem essencialmente de cuidados de conservação. O titular do cartão compromete-se a garantir estes cuidados básicos, nomeadamente através da não sujeição do Cartão a: torções ou dobragens, altas ou baixas temperaturas, colagem ou descolagem de outros produtos, efeitos elétricos ou eletromagnéticos, raspagens, níveis de humidade elevados, ou todo e qualquer mau trato do Cartão que a Entidade ou empresas adherentes considerem danoso.
- 14.2. O Cartão tem um prazo de garantia de 1 ano contado a partir da data de emissão. Durante este período de garantia, a Entidade obriga-se a proceder à substituição gratuita dos Cartões que deixem de funcionar por motivos de avaria. Para este efeito considera-se avariado o Cartão que não apresente qualquer dano visível, nomeadamente fissuras, corte, *chip* deslocado total ou parcialmente, dobragens ou outros sinais de mau uso. Fora destas situações ou terminado o prazo de garantia, a substituição do Cartão será suportada pelo cliente. Será ainda suportada pelo cliente a substituição do Cartão que, embora avariado e dentro do prazo de garantia, se encontra deteriorado, designadamente por não permitir a correta identificação do titular e/ou do Cartão.
- 14.3. A perda, extravio ou pedido de renovação do Cartão não dará direito a qualquer indemnização ou substituição gratuita. A substituição dos Cartões obedece às regras definidas no nº anterior.
15. O titular compromete-se a informar de imediato a Entidade, em caso de perda ou extravio do Cartão.
16. Quando a requisição do cartão não for feita pelo titular, tanto este como o requisitante ficam sujeitos às obrigações emergentes deste contrato.

- 8.2. If the suspension or cancellation is at the initiative of the Cardholder, it will only take effect if the written notification addressed to the Entity is accompanied by the return of the Card.
9. The right of transport is limited to the regular public transport services of the adhering Companies, in the period, and the area and subject to all other conditions included in the electronic registration of the Card.
10. It is mandatory to present the Card to drivers and inspection agents of the adhering transport companies, or the services purchased, mandated by them, whenever they request it, if not, the passenger will be considered, for all purposes, as a passenger without a valid fare, or as a user who has not acquired the respective right of access.
11. When any person, other than the Cardholder, makes or tries to use the Card, the card will be seized by an inspection agent of the adherent company in question, without prejudice to another procedure to be followed against the author and/ or accomplice of this fraud or attempt to fraud.
- 11.1. Cards with their electronic record, software, or security, have been tampered or damaged, or those whose electronic records are not in order will also be seized by an agent of the adhering company in question.
12. The Entity has the right to demand the return of the Card and to retain it for security reasons and reasons of illicit or inappropriate use or attempted use, as well as in other cases provided for in these conditions or by law.
13. The non-use, accidental, or forced lack of use of the Card, even for reasons of seizure, does not give the Cardholder, nor the heirs or successors, the right to claim any compensation from the Entity or adhering companies, as well as the total or partial value of the electronic credit.
14. The Cardholder is solely responsible for the safekeeping and correct use of the Card.
- 14.1 The Card has a chip and an antenna whose proper functioning depends essentially on the care and maintenance of the Card. The Cardholder undertakes to guarantee this basic care, namely by not subjecting the Card to: twisting or bending, high or low temperatures, gluing or peeling off other products, electrical or electromagnetic effects, scraping, high humidity levels, or any mistreatment of the Card that the Entity or adhering companies consider harmful.
- 14.2 The Card has a warranty period of 1 year from the date of issue. During this warranty period, the Entity undertakes to proceed to the free replacement of Cards that cease to function due to malfunction. For this purpose, a Card that does not show any visible damage such as cracks, cut, chip totally or partially displaced, folding, or other signs of misuse. In other instances, or after the warranty period has expired, the replacement of the Card will be borne by the Cardholder. It will also be the responsibility of the Cardholder to replace the Card which, although damaged and within the warranty period, has deteriorated, namely by not allowing the correct identification of the Cardholder and/ or the Card.
- 14.3 The loss, misplacement, or request for renewal of the Card will not result in the entitlement to any compensation or replacement free of charge. The replacement of Cards follows the rules defined in point 13.2.
15. The Cardholder undertakes to inform the Entity immediately if Card is lost or misplaced.
16. When an application for the Card is not made by the Cardholder, both the Cardholder and the person applying for the Card are subject to the obligations arising from this contract.

17. A Entidade e/ou empresa aderente não se responsabiliza pelos prejuízos que resultem de demora, mudança de serviço, diminuição do número de veículos e paragem, interrupção ou alteração de carreiras, em caso de greve ou por motivo de força maior, bem como pela impossibilidade da prestação de outros serviços a que o Cartão permita o acesso por idênticos motivos que impossibilitem o seu funcionamento.
18. A Entidade poderá proceder em qualquer momento à substituição do Cartão.
19. A Entidade reserva-se no direito de alterar as condições de utilização do Cartão, obrigando-se a repercutir os efeitos das eventuais alterações apenas a partir do início do mês seguinte ao da comunicação ao titular da ou das alterações a introduzir.
- 19.1. A alteração considera-se aceite pelo titular se este, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da informação da alteração, não resolver o contrato.
20. As notificações escritas dirigidas pela Entidade ou empresas ao titular serão sempre enviadas para a morada constante da requisição, devendo o titular informar imediatamente a Entidade de qualquer alteração da referida morada e, quando registadas, presumem-se feitas, salvo prova em contrário, no terceiro dia útil posterior ao do registo.
- 20.1. A notificação tem-se por efetuada se, por culpa do titular, não for por ele oportunamente recebida.
21. Para requisitar um Cartão GIRO Passe, o interessado deverá consultar as condições de cada perfil no site da Entidade, verificando qual a documentação necessária e por vezes legalmente exigida para o efeito.

## **ANEXO II**

### **Procedimento – Emissão de segunda via de vinhetas**

- O Cliente para requerer a emissão da segunda via de vinhetas deverá proceder da seguinte forma:
  - se deslocar ao posto de venda e atendimento da HF, sito no Centro Comercial Anadia Shopping - Loja nº 6;
  - apresentar o recibo original de aquisição da vinhetas ou 2ª via do mesmo e o cartão passe interurbano do outro operador;
  - preencher um formulário de requisição da segunda via da vinhetas, fundamentando o pedido;
  - aguardar pela aprovação da Empresa;
  - caso seja aprovado o cliente é informado para proceder à sua recolha;
  - quando da recolha da segunda via da vinhetas terá de proceder ao pagamento de custos administrativos no montante de €5,00 (cinco euros).
- Caso se verifique que o Cliente efetuou um pedido de emissão de segunda via de vinhetas, nos últimos 12 meses, pelo menos uma vez, não há lugar a emissão de segunda via de vinhetas.
- Não são aceites pedidos de segunda via a partir do dia 20 de cada mês.

## **ANEXO III**

### **Regulamento sobre o transporte de animais de companhia e cães de assistência em veículos de transporte público da Horários do Funchal – Transportes Públicos, S.A.**

- Por animal de companhia entende-se qualquer animal detido ou destinado a ser detido pelo homem, designadamente no seu lar, para o seu entretenimento e companhia.
- Por cão de assistência entende-se o cão treinado ou em fase de treino para acompanhar, conduzir, e auxiliar a pessoa com deficiência, designadamente do tipo visual, auditiva, mental, orgânica ou motora.

17. The Entity and/ or adherent company is/ are not responsible for the losses resulting from delay, change of service, reduction in the number of vehicles and stoppage, interruption or change of routes, or in the case of strike action or force majeure, nor for when it is impossible to provide other services to which the Card allows access for the same reasons that make operation impossible.

18. The Entity may replace the Card at any time.

19. The Entity reserves the right to change the terms and conditions of use of the Card. The effects of any changes only begin in the month following the communication to the Cardholder of the changes to be introduced.

19.1 The change is considered accepted by the Cardholder if the latter, within 10 (ten) days, counting from the information on the change, does not terminate the contract.

20. Written notifications from the Entity or adhering companies to the Cardholder will always be sent to the address contained in the Card application, and the Cardholder must immediately inform the Entity of any change in the address and, when these notifications are mail registered, they are presumed to have been received, unless proven otherwise, on the third working day following their registration.

20.1 The notice shall be deemed served if, due to the fault of the Cardholder, it is not received in due time.

21. To apply for a GIRO Pass Card, the interested party must consult the conditions of each pass type on the Entity's website, verifying which documentation is necessary and legally required for this purpose.

## **ANNEX II**

### **Procedure - Issue of duplicate stickers**

- The Customer applying for the issue of a duplicate Sticker must proceed as follows:
  - go to the HF sales office, located at the Centro Comercial Anadia Shopping - Store nº 6;
  - present the original receipt of the Sticker purchased or the duplicate and the card of the other interurban operator;
  - fill out an application form for the duplicate Sticker, justifying the request;
  - wait for the approval of the Entity;
  - if approved, the customer is informed to collect it;
  - When collecting the duplicate of the Sticker, the Customer will have to pay administrative costs in the sum of € 5,00 (five euros).
- If the Customer has requested a duplicate Sticker in the last 12 months at least once, no duplicate Sticker will be issued.
- Requests for duplicate Stickers are not accepted from the 20th of each month.

## **ANNEX III**

### **Regulation on the transport of pets and assistance dogs in public transport vehicles of Horários do Funchal - Transportes Públicos, S.A.**

- By pet is meant any animal kept or intended to be kept by man, namely in his home, for his entertainment and companionship.
- By assistance dog is meant a dog trained or undergoing training to accompany, lead, and assist a person with disabilities, namely of the visual, auditory, mental, organ-related, or motor type.

3. Salvo motivo atendível - designadamente a perigosidade, o estado de saúde ou de higiene - será admitido o transporte de animais de companhia nos autocarros em serviço das carreiras regulares de passageiros, desde que devidamente acondicionados em contentor, que não lhes permita morder ou causar danos ou prejuízos a pessoas, bens ou outros animais e não prejudiquem a conservação, asseio e condução das viaturas.

4. Considera-se que o animal de companhia está acondicionado quando estiver colocado em contentor limpo e em bom estado de conservação. O contentor que transporta o animal deverá ser construído em material que não permita a fuga, de fácil desinfecção, e estanque, de forma a evitar a conspurcação do veículo e que garanta a segurança dos demais passageiros.

5. Entende-se que se encontram em adequado estado de saúde os animais que não apresentem sinais evidentes de doença contagiosa ou parasitária.

6. Os animais perigosos não podem ser deslocados em transportes públicos, entendendo-se como tal, qualquer animal que se encontre numa das seguintes condições:

- i. Tenha mordido, atacado ou ofendido o corpo ou a saúde de uma pessoa;
- ii. Tenha ferido gravemente ou morto um outro animal, fora da esfera de bens imóveis que constituem a propriedade do seu detentor;
- iii. Tenha sido declarado, voluntariamente, pelo seu detentor, à junta de freguesia da sua área de residência, que tem um caráter e comportamento agressivos;
- iv. Tenha sido considerado pela autoridade competente como um risco para a segurança de pessoas ou animais, devido ao seu comportamento agressivo ou especificidade fisiológica.

7. Os animais potencialmente perigosos, não podem igualmente ser deslocados em transportes públicos, considerando-se como tal, qualquer animal que, devido às características da espécie, ao comportamento agressivo, ao tamanho ou à potência de mandíbula, possa causar lesão ou morte a pessoas ou outros animais, nomeadamente os cães pertencentes às raças, *fila brasileiro, dogue argentino, pitbull terrier, rottweiller, staffordshire terrier americano, stafford bull terrier e, tosa inu*, bem como, os cruzamentos de primeira geração destas, os cruzamentos destas entre si ou cruzamentos destas com outras raças, obtendo assim uma tipologia semelhante a algumas daquelas raças.

8. O conceito de cão de assistência abrange as seguintes categorias de cães:

- a) Cão-guia - cão treinado ou em fase de treino para auxiliar pessoa com deficiência visual;
- b) Cão para surdo - cão treinado ou em fase de treino para auxiliar pessoa com deficiência auditiva;
- c) Cão de serviço - cão treinado ou em fase de treino para auxiliar pessoa com deficiência mental, orgânica ou motora.

9. Os cães de assistência, quando acompanhados por pessoa com deficiência ou treinador habilitado, podem aceder aos transportes públicos, salvo se apresentarem sinais manifestos de doença, agressividade, falta de higiene, bem como de qualquer outra característica anormal suscetível de provocar receios fundados para a segurança e integridade física das pessoas ou dos animais, ou se comporte de forma a perturbar o normal funcionamento do serviço.

10. É aplicável o regime definido para os cães de assistência quando acompanhados pelo respetivo treinador ou pela família de acolhimento.

11. Consideram-se famílias de acolhimento, aquelas que recebem cães de assistência durante a fase de socialização e adaptação dos animais à convivência humana e que esteja credenciada como tal, através de um cartão de identificação emitido por estabelecimento credenciado para o treino de cães de assistência.

12. Apenas serão aceites como cães de assistência os que preencham os seguintes requisitos:

3. Unless there is a reasonable reason - namely danger, health, or hygiene conditions – pets will be allowed to be transported in buses serving regular routes, as long as they are properly secured in a container, which does not allow them to bite or cause damage or injuries to people, goods or other animals and does not prejudice the maintenance, cleanliness or operation of the vehicles.

4. The pet animal is secured when it is placed in a clean and well-maintained container. The container carrying the animal must be made of a material that does not allow the animal to escape, and which is easy to disinfect and watertight, to prevent the vehicle from being soiled, and to ensure the safety of other passengers.

5. Animals shall be deemed to be in an appropriate state of health when they do not show obvious signs of infectious or parasitic disease.

6. Dangerous animals cannot be transported on public transport, and it is considered dangerous animal any animal in one of the following conditions:

- i. It has bitten, attacked, or injured the body or health of a person;
- ii. It has seriously injured or killed another animal, outside of the area constituting the property of its owner;
- iii. It has been voluntarily declared by its owner to the parish council of his or her area of residence, as an animal with an aggressive character and behaviour;
- iv. It has been considered by the competent authority as a risk to the safety of people or animals, due to its aggressive behaviour or particular physiology.

7. Potentially dangerous animals can also not be transported on public transport. A potentially dangerous animal is defined as any animal that, due to the characteristics of the species, aggressive behaviour, size, or jaw power, can cause injury or death to people or other animals, namely the dogs belonging to the following breeds: *Brazilian Mastiff, Dogo Argentino, Pitbull Terrier, Rottweiller, American Staffordshire Terrier, Staffordshire Bull Terrier and, Tosa Inu*, as well as the first generation crosses of these breeds, crosses between these breeds with others breeds, thereby resulting in a breed similar to one of those breeds.

8. The assistance dog concept covers the following categories of dog:

- a) Guide dog - dog trained or undergoing training to assist a visually impaired person;
- b) Dog for the deaf - dog trained or undergoing training to assist a person with hearing loss;
- c) Service dog – dog trained or undergoing training to assist a person with a mental, organic, or motor disability.

9. Assistance dogs, when accompanied by a person with a disability or a qualified trainer, can access public transport unless they show clear signs of illness, aggression, lack of hygiene, or any other abnormal characteristic likely to cause well-founded fears and physical integrity of people or animals or behave in such a way that disrupt the normal functioning of the service.

10. The procedures defined for assistance dogs are applicable when they are accompanied by the respective trainer or the host family.

11. Host families are defined as those that receive assistance dogs during the phase of socialization and adaptation of the animals to human coexistence and which are accredited as such, through an identification card issued by an accredited establishment for training assistance dogs.

12. Assistance dogs will only be accepted if they meet the following requirements:

- a) O cão deve transportar de modo bem visível o distintivo emitido por um estabelecimento nacional ou internacional de treino de cães de assistência devidamente credenciado;
  - b) A identificação do animal como cão de assistência, de acordo com o previsto na alínea anterior e sem prejuízo da restante legislação aplicável, nomeadamente a referente à proteção de animais de companhia;
  - c) O cumprimento dos requisitos sanitários legalmente exigidos;
  - d) A apresentação do seguro de responsabilidade civil por danos causados a terceiros por cães de assistência, conforme legalmente exigido.
13. O transporte de animais de companhia devidamente encerrados em contentor apropriado que possa ser transportado como volume de mão, será gratuito.
14. O transporte de cães de assistência será igualmente gratuito, quando acompanhados de pessoa com deficiência, treinador habilitado ou família de acolhimento.
15. Em nenhuma circunstância os animais podem tomar lugar nos bancos dos veículos afetos ao transporte público.
16. O passageiro que acompanha o animal é o único responsável pelo resarcimento de todos os danos na viatura ou aos outros passageiros.
17. Nos danos da viatura a que se refere o número anterior estão incluídos os custos inerentes à lavagem da mesma, sua retirada e substituição no serviço, em resultado de sujidade provocada pelo animal ou animais, nomeadamente pelos respetivos dejetos.
18. Não é permitido o transporte de animais que, pelas suas dimensões ou natureza, possam incomodar, atemorizar ou prejudicar os outros passageiros ou danificar os veículos.
19. Não são efetuadas reservas de transporte quer para passageiros, quer para animais.
20. Serão prestadas informações sobre o transporte de animais de companhia e cães de assistência na loja da HF no Centro Comercial Anadia Shopping - Loja nº 6, estando o presente regulamento disponível no site da empresa [www.horariosdofunchal.pt](http://www.horariosdofunchal.pt).
21. Em tudo o não previsto no presente regulamento sobre o transporte de animais de companhia e cães de assistência, serão aplicáveis as disposições constantes da legislação em vigor.

#### **ANEXO IV**

#### **Regulamento sobre transporte de pessoas com mobilidade reduzida - PMR**

##### **Transporte especial - PMR**

1. A HF dispõe ainda de um serviço de transporte especial e exclusivo, cuja frota encontra-se equipada com condições de acessibilidade para o transporte de pessoas com mobilidade reduzida, designado de PMR.
2. O acesso a este serviço é reservado às pessoas possuidoras de mobilidade reduzida, devidamente comprovada, permanente ou temporária, que prejudique as suas deslocações no sistema de transporte público regular de passageiros, designadamente pessoas em cadeira de rodas.
3. O serviço funciona em toda a área do Concelho do Funchal, em sistema de marcação prévia.
4. O serviço prestado é "porta a porta", com início e fim em local indicado pelo utilizador, desde que a esse local tenham acesso os autocarros afetos ao serviço.
5. O horário de funcionamento do serviço é das 08h00 às 20h00, de Segunda a Sexta-Feira e das 10h00 às 21h00 aos Sábados, Domingos e Feriados, com exceção do dia 25 de dezembro em que o serviço se encontra totalmente encerrado.
6. O serviço funciona por inscrição, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) The dog must clearly carry the badge issued by a duly accredited national or international assistance dog training establishment;
  - b) The identification of the animal as an assistance dog, under point 12.a and without prejudice to the other applicable legislation, namely that relating to the protection of pets;
  - c) Compliance with the health requirements legally required;
  - d) Presentation of civil liability insurance for the damage caused to third parties by assistance dogs, as legally required.
13. The transport of pets duly enclosed in an appropriate container that can be transported as hand luggage will be free of charge.
14. The transport of assistance dogs will also be free of charge when accompanied by a person with a disability, a qualified trainer, or a host family.
15. Under no circumstances may animals occupy the seats of the vehicles used for public transport.
16. The passenger accompanying the animal is solely responsible for making good any damage to the vehicle or other passengers.
17. The damage to the vehicle referred to in point 16 includes the costs inherent in washing the vehicle, its removal, and replacement in the service, as a result of dirtiness caused by the animal or animals, namely by their wastes.
18. It is not permitted to transport animals that, due to their size or nature, may disturb, frighten, or harm other passengers or damage the vehicles.
19. No transport reservations are made for passengers or animals.
20. Information about the transport of pets and assistance dogs will be provided at the HF sale office at the Centro Comercial Anadia Shopping - Store nº 6, and the present conditions are available on the Entity's website [www.horariosdofunchal.pt](http://www.horariosdofunchal.pt).
21. In all matters not provided in these conditions related to the carriage of pets and assistance dogs, the provisions of the legislation in force will apply.

#### **ANNEX IV**

#### **Regulation on the transport of people with reduced mobility - PMR**

##### **Special transport - PMR**

1. HF also has a special and exclusive transport service, whose fleet is adapted for accessibility for the transport of people with reduced mobility, called PMR.
2. Access to this service is reserved for people with reduced mobility, duly proven, permanent or temporary, which impairs their travel in the regular public passenger transport system, namely people in wheelchairs.
3. The service operates in the whole area of Funchal Municipality, with the previous booking.
4. The service provided is "door to door", starting and ending at a location indicated by the user, provided that the buses assigned to the service have access to that location.
5. The opening hours of the service are from 8:00 am to 8:00 pm from Monday to Friday, and from 10:00 am to 9:00 pm on Saturdays, Sundays, and holidays, except for the 25th of December when the service is closed.
6. The service works by subscription, upon presentation of the following documents:

- a) Ficha de inscrição para inclusão no serviço especial de transporte para PMR;
- b) Fotocópia do cartão do cidadão;
- c) Atestado médico comprovativo da deficiência - devendo constar expressamente que a mobilidade do beneficiário se encontra reduzida ao ponto de não lhe ser possível o acesso ao sistema de transporte público regular de passageiros;
- d) Uma fotografia tipo passe.
7. A inscrição é efetuada no posto de venda da HF situado no Centro Comercial Anadia Shopping - Loja nº 6.
8. Ao serviço PMR, sendo um serviço de transporte público, estão inerentes determinadas limitações nomeadamente no âmbito das funções dos nossos motoristas, pelo que, não pode ser comparado com um serviço de transporte de doentes para casos não urgentes, transporte esse com o seu próprio regulamento específico que permite um tratamento e cuidado casuístico face a cada uma das pessoas transportadas.
9. Os passageiros que necessitem de assistência que não se limite ao embarque e desembarque, deverão, obrigatoriamente, viajar com um acompanhante para o efeito.
10. Os preços dos títulos de transporte são fixados e disponibilizados nos termos referidos nas Condições Gerais, sendo que o acompanhante só pode utilizar neste serviço especial o bilhete comprado a bordo.
11. Beneficiarão de transporte gratuito as crianças até aos 5 anos de idade, inclusive, quando, nas condições de acompanhantes, não ocupem lugar.
12. Não é permitido o transporte de animais de companhia, à exceção dos cães de assistência, desde que respeite os termos do Regulamento sobre o transporte de animais de companhia e cães de assistência em veículos de transporte público, anexo às presentes Condições Gerais.
13. O utente deverá estar no local de origem à hora marcada. Quando tal não acontecer o transporte poderá não ser garantido. A reincidência neste comportamento poderá implicar a exclusão do serviço.
14. Existem duas modalidades de serviço de transporte especial para PMR:
- 14.1. **Serviço regular:**
- a) **habitual**, para os passageiros cuja utilização do serviço seja possível de ser programada com periodicidade semanal;
  - b) **casual**, para os demais.
- 14.2. **Serviço ocasional:** aluguer de veículo equipado com condições de acessibilidade total para PMR com condutor.
- Serviço regular**
- » **Habitual:**
1. No serviço PMR habitual, os pedidos de marcação, bem como as desistências ou alterações posteriores de horários, locais e número de pessoas transportadas, deverão ser efetuados com a antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, salvo casos de força maior devidamente justificados, de modo a permitir à HF a elaboração da programação dos transportes, ficando a efetivação da marcação sujeita à existência de vaga.
  2. A reincidência na inobservância do disposto no ponto anterior poderá implicar uma reapreciação do processo, com exclusão do serviço regular, ficando a reentrada neste serviço sujeita à existência de vaga.
  3. A não utilização do serviço de transporte habitual por um período superior a uma semana poderá implicar igualmente a respetiva exclusão deste serviço.
  4. Nos serviços habituais, uma vez programado, não haverá lugar a confirmação por cada uma das viagens, por parte da HF. Qualquer alteração que seja necessário introduzir na aludida programação da empresa será transmitida previamente aos utentes.
- a) Registration form for inclusion in the special transport service for PMR;
- b) Photocopy of the identification card;
- c) Medical certificate proving the disability - it must be expressly stated that the mobility of the beneficiary is reduced to the point of not being able to access the regular public passenger transport system;
- d) A passport-type photo.
7. The registration is made at the HF sale office located at the Centro Comercial Anadia Shopping - Store nº 6.
8. The PMR service as a public transport service has certain inherent limitations, namely in the scope of the functions of our drivers, so it cannot be compared to a patient transport service for non-urgent cases, which has its regulation that allows case-by-case treatment and care for each person transported.
9. Passengers requiring assistance that is not limited to boarding and alighting must travel with an accompanying person for this purpose.
10. The fare prices are fixed and available under the terms referred to in these General Conditions, the accompanying person can only use the ticket purchased on-board in this special service.
11. Children up to 5 years of age will benefit from free transport as accompanying persons, and if they do not occupy a seat.
12. The pets transport is not allowed, except for the assistance dogs if it is respected the pets and assistance dogs in public transport vehicles conditions, attached to these General Conditions.
13. The service user should be at the place of origin at the appointed time. When the user does not comply with this requirement transport may not be guaranteed. Repetition in this behaviour may result in the exclusion from the service.
14. There are two types of special transport service for PMR:
- 14.1. **Regular service:**
- a) usual, for passengers whose use of the service can be scheduled weekly;
  - b) casual, for the rest.
- 14.2. **Occasional service:** rental of the vehicle equipped with full accessibility conditions for PMR with a driver.
- Regular service**
- » **Frequent:**
1. In the frequent PMR service, requests for booking, as well as later cancellations or changes in schedules, locations, and the number of people transported, must be made at least 2 (two) working days in advance, except in duly justified cases of force majeure, to allow HF to prepare the transport schedule, making the booking subject to the existence of a vacancy.
  2. The repeated failure to comply with point 1 may lead to a review of the process, with exclusion from the regular service, with re-entry into this service subject to the existence of a vacancy.
  3. Failure to use the frequent transport service for a period longer than one week may also lead to the respective exclusion from this service.
  4. In the frequent services, once scheduled, HF will not confirm individual trips. Any changes that need to be made to the Entity schedule will be communicated to users in advance.

#### » **Casual:**

1. No serviço PMR casual, os pedidos de marcação deverão ser feitos com uma antecedência mínima de 48 horas, e com as seguintes indicações:
  - a) Identificação do número de telefone do utente, origem, destino, hora a que pretende atingir esse destino e se o utente utiliza ou não cadeira de rodas durante o trajeto;
  - b) Admitem-se, a título excepcional, marcações sobre a hora, as quais apenas serão satisfeitas, caso se reúna todas as condições para o efeito, por parte da HF.
2. Os utentes que fizerem o seu pedido para marcação de transporte deverão obter confirmação do mesmo e indicação da hora a que ele se realizará, mediante telefonema a efetuar no dia anterior ao do transporte, a partir das 15H00 horas. Sem esta confirmação o transporte ficará sem efeito.
3. Nos casos em que os pedidos de marcação sejam efetuados sobre a hora esta confirmação será simultânea.

#### **Serviço ocasional**

Aluguer de veículo equipado com condições de acessibilidade total para PMR com condutor, cujos pedidos de marcação poderão ser remetidos por correio eletrónico ou contacto telefónico tendo em conta a tabela de preços disponível no site da HF.

## **ANEXO V**

### **Regulamento sobre o transporte de cadeiras de rodas e carrinhos de bebé**

Nos serviços de transporte regular de passageiros, os mesmos, deverão ter em consideração as seguintes informações no que respeita ao transporte de cadeiras de rodas e carrinho de bebé.

#### 1. Autocarros que possuam rampa/elevador:

- a) Por questões de segurança, o número de cadeiras de rodas e/ou de carrinhos de bebé abertos, a ser transportado simultaneamente, dependerá da configuração de cada autocarro;
- b) Deverá ser dada prioridade às pessoas em cadeira de rodas em detrimento do transporte de carrinhos de bebé abertos, os quais deverão ser fechados, se necessário;
- c) As cadeiras de rodas e os carrinhos de bebé abertos que transportem um bebé poderão ser transportadas nos autocarros identificados para o efeito (com o símbolo da cadeira de rodas e carrinho de bebé);
- d) O embarque e desembarque de pessoas que utilizem cadeiras de rodas ou carrinhos de bebé abertos, deverá efetuar-se pela porta que possuiu rampa/elevador;
- e) A cadeira de rodas e/ou o carrinho de bebé deve ser acondicionado no interior do autocarro, na respetiva plataforma e utilizado o cinto de segurança para proceder à sua fixação;
- f) No caso da pessoa em cadeiras de rodas, o acompanhante, ou na sua falta, o motorista do autocarro, logo após a fixação da cadeira de rodas, deverá validar ou adquirir o título de transporte;
- g) No caso do carrinho de bebé, o adulto, logo após a fixação do carrinho, deverá validar ou adquirir o seu título de transporte, sendo que o bebé viaja gratuitamente.

#### 2. Autocarros que NÃO possuam rampa/elevador - com plataforma:

- a) Não é permitido o transporte de carrinhos de bebé abertos;
- b) Não é igualmente possível o transporte em cadeiras de rodas, tendo o passageiro como alternativa o serviço PMR, melhor descrito no anexo III das Condições Gerais;
- c) O adulto com o carrinho de bebé deverá efetuar o embarque pela segunda porta (saída) dos autocarros, ou seja, pela porta central, e nesse momento deverá fechar o carrinho e acondicioná-lo de modo a não causar perigo ou incômodo aos restantes passageiros;

#### » **Casual:**

1. In the casual PMR service, booking requests must be made at least 48 hours in advance, and with the following information:
  - a) The user's telephone number, origin, destination, time at which the user intends to reach that destination, and if will use a wheelchair or not during the journey;
  - b) Exceptionally, it is accepted requests within an hour of the transport being required, but only if HF confirms that it is possible.
2. The users that request the service should obtain confirmation and an indication of the time of the service, through a call from 3 pm of the day before the service. Without this confirmation, the transport will not be booked.
3. In cases where booking requests are made within an hour of being required, confirmation will be simultaneous with the request.

#### **Occasional service**

Rental of a vehicle equipped for full accessibility for PMR with a driver. Booking requests for which can be sent by e-mail or telephone contact, using the price list available on the HF website.

## **ANNEX V**

### **Regulation on the transport of wheelchairs and prams**

In regular passenger transport services, the following information regarding the transport of wheelchairs and prams should be considered:

#### 1. Buses with ramp/ elevator:

- a) For safety reasons, the number of open wheelchairs and/or prams to be transported simultaneously will depend on the configuration of each bus;
- b) Priority should be given to people in wheelchairs over the open prams, which should be closed if necessary;
- c) Wheelchairs and open prams that carry a baby can be transported on buses identified for this purpose (with the wheelchair and pram symbol);
- d) The boarding and alighting of people who use wheelchairs or open prams must be done through the door that has a ramp/ elevator;
- e) The wheelchair and/or pram must be secured inside the bus, on the respective stand and the associated seat belt must be used to fasten it;
- f) In the case of a wheelchair user, the accompanying person, or in his/her absence the bus driver, must validate the GIRO card or purchase a ticket as soon as the wheelchair is secured;
- g) In the case of a pram, as soon as the pram is secured, the adult must validate the GIRO card or purchase a ticket. The baby travels free of charge.

#### 2. Buses that do NOT have a ramp/ elevator - with a platform:

- a) The transport of open prams is not permitted;
- b) Also, wheelchair transport is not possible. The passenger could use the PMR service as an alternative, which is better described in Annex III of the General Conditions;
- c) The adult with a pram should board the bus through the second door (exit) and should close the pram and pack it in such a way that not cause danger or inconvenience to the other passengers;

- d) O carrinho de bebé deve ser acondicionado no interior do autocarro, na respetiva plataforma;
- e) O adulto posteriormente deverá validar ou adquirir o seu título de transporte e transportar o bebé ao colo, tendo direito a utilizar os lugares reservados para o efeito.

3. Em todas as possibilidades supra expostas, cumpre ter em conta que:

- a) No caso dos carrinhos de bebé o adulto deve zelar e é responsável pela segurança do bebé, assim como, do próprio carrinho;
- b) No caso dos passageiros que utilizam cadeira de rodas, o próprio deve zelar e é responsável pela sua segurança, assim como, da própria cadeira;
- c) O motorista, irá prestar toda a colaboração necessária, nomeadamente:
  - i. Havendo rampa/elevador nas viaturas, utilizá-la sempre que necessário, como facilitador para o embarque e desembarque;
  - ii. Auxiliar durante as operações de embarque e desembarque, assim como, nos eventuais casos que seja necessário proceder ao fecho do carrinho de bebé e acondicioná-lo na plataforma;
  - iii. Efetuar a cobrança do respetivo título de transporte;
  - iv. Reiniciar a viagem só depois do acompanhante se encontrar junto ao bebé ou a cadeira de rodas se encontrar devidamente acomodada;
  - v. Conduzir com maior precaução.

- d) The pram must be packed inside the bus, on the respective stand;
- e) The adult must subsequently validate the GIRO card or acquire a ticket and hold the baby on his or her lap, having the right to use the reserved seats for this purpose.

3. In all of the above instances, it should be taken into account that:

- a) In the case of prams, the adult must ensure and is responsible for the safety of the baby, as well as the pram itself;
- b) In the case of passengers who use a wheelchair, they must take care of and are responsible for their safety, as well as the chair;
- c) The driver will provide all necessary assistance, namely:
  - i. If there is a ramp/ elevator in the vehicles, use it whenever necessary, to facilitate boarding and alighting;
  - ii. Assist during the boarding and alighting operations, as well as, in any situations that arise in which it is necessary to close the pram and pack it on the platform;
  - iii. Guarantee the validation of the GIRO card or sell a ticket;
  - iv. Restart the trip only after the accompanying person is next to the baby or the wheelchair is properly accommodated ;
  - v. Drive with greater caution.

In the case of a conflict between the original version in Portuguese and the translation to English of the General Conditions, it shall prevail and be applied the original version in Portuguese.