

**REGULAMENTO DE EXPLORAÇÃO  
E DE CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE  
DA ATLANTIC FERRIES - TRÁFEGO LOCAL, FLUVIAL E  
MARÍTIMO, S.A.**

**Capítulo I**

**Disposições Gerais**

**Artigo 1º**

**Objeto e Âmbito**

1. O presente Regulamento de Exploração e de Condições Gerais de Transporte tem por objeto a definição das condições gerais de prestação de serviço pela ATLANTIC FERRIES - Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A., e de utilização do serviço pelos clientes da concessão do serviço público de transporte fluvial de passageiros, veículos ligeiros e pesados e de mercadorias, entre Setúbal e a península de Troia, de que é Concedente a APSS – Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A., e Concessionária a ATLANTIC FERRIES - Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. (adiante apenas Atlantic Ferries), sendo aplicável a todas as pessoas, individuais ou coletivas.
2. O disposto no presente Regulamento não prejudica a aplicação do contrato de concessão e das disposições imperativas dos regulamentos da Concedente, bem como outras de carácter geral e as resultantes do disposto na Legislação em vigor, aplicável à atividade da Atlantic Ferries, bem como do exercício das competências próprias de outras entidades, nomeadamente as das Autoridades Marítimas.
3. O âmbito da concessão abrange os trajetos entre Setúbal e a Península de Troia incluindo a utilização dos terminais de embarque de passageiros e viaturas e as máquinas, veículos e quaisquer objetos ou animais e outras coisas que se encontrem, a qualquer título, na área ou bens da Concessão.

## Artigo 2º

### Resolução de Dúvidas e Omissões

1. As dúvidas de interpretação do presente Regulamento e os casos omissos serão resolvidos pela Concessionária no respeito pelo previsto no presente Regulamento e regras gerais de interpretação e integração.
2. O presente Regulamento poderá ser alterado sempre que a Concessionária o entenda conveniente ou necessário, após aprovação da Concedente e das entidades legalmente competentes, ou ainda por proposta destas, aplicando-se o mesmo quanto às interpretações que consubstanciem alterações ao presente Regulamento.

## Artigo 3.º

### Regime da Concessão

1. Na área da concessão, foi atribuído à Concessionária o exclusivo da exploração, em regime de serviço público, de carreiras de transportes fluviais coletivos de passageiros, de veículos ligeiros e pesados e de mercadorias.
2. Não se consideram abrangidos pelo regime de exclusivo:
  - a) O transporte não regular de passageiros, autorizado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2000, de 8 de maio, nos termos estabelecidos por aquela Resolução;
  - b) Os transportes não regulares, incluindo os que revistam características exclusivamente turísticas.

## Artigo 4º

### Definições

Para efeitos do presente Regulamento, e salvo se do contexto claramente resultar sentido diverso, as palavras e expressões abaixo indicadas terão o significado que a seguir lhes é atribuído:

1. “Contrato de Concessão” ou “Concessão” significa o Contrato de Concessão celebrado entre a APSS – Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A., e a Atlantic Ferries ou a concessão outorgada;

2. “Atlantic Ferries” significa a Atlantic Ferries - Tráfego Local Fluvial e Marítimo, S.A, com escritório em Doca do Comércio, 2900 Setúbal;
3. “Concessionária” significa a sociedade Atlantic Ferries;
4. “Concedente” significa a empresa pública APSS – Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A.;
5. “AMT” significa a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, ou qualquer entidade que a venha legalmente a substituir;
6. “IMT” significa o Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., ou qualquer entidade que o venha legalmente a substituir;
7. “Lei” significa a lei portuguesa, incluindo a lei constitucional ou ordinária bem como os regulamentos aplicáveis à Atlantic Ferries nos termos do Contrato de Concessão, bem como a legislação europeia aplicável à atividade da Atlantic Ferries;
8. “Regulamento da UE” significa o Regulamento (UE) número 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010;
9. “Dia de Exploração” significa o período compreendido entre o horário de partida dos primeiros navios (*Ferry*, da Doca das Fontainhas em Setúbal, e Catamarã do Terminal de passageiros no Cais 3 em Setúbal), e a última hora de chegada dos navios aos respetivos terminais em Setúbal;
10. “Contrato de Transporte” significa o Contrato a título oneroso ou gratuito, celebrado com a Atlantic Ferries, em que esta se obriga a prestar ao Passageiro, mediante Título de Transporte válido ou outro meio de prova, o Serviço de Transporte desde o local de origem até ao local de destino;
11. “Terminal” significa a infraestrutura destinada ao embarque e desembarque de passageiros e veículos;
12. “Limites do Terminal” no caso de embarque de passageiros significa os dispositivos fixos (como torniquetes e portas de controlo de acesso comandadas por validadores) destinados a controlar as entradas ou ainda por qualquer tipo de sinalética própria para o efeito; no caso do embarque das viaturas significa o espaço físico, situado após as Bilheteiras, onde os veículos devem estacionar a aguardar a entrada nos navios, por qualquer tipo de sinalética própria para o efeito;

13. “*Ferry*” significa o navio para transporte de veículos e passageiros com capacidade máxima para 500 passageiros e 5 tripulantes, e aproximadamente 60 viaturas ligeiras;
14. “Catamarã” significa o navio para transporte de passageiros com capacidade máxima para 350 passageiros e 4 tripulantes;
15. “Doca das Fontainhas em Setúbal” significa o terminal sito em Setúbal relativo à operação dos *ferries*, também denominada Doca do Comércio;
16. “Terminal *Ferries* Tróia” significa o terminal sito em Troia relativo à operação dos *ferries*;
17. “Cais 3 em Setúbal” significa o terminal sito em Setúbal relativo à operação dos catamarãs;
18. “Ponta do Adoxe” significa o terminal sito em Troia relativo à operação dos catamarãs;
19. “Operador” significa o prestador de serviço de transporte público coletivo regular de passageiros;
20. “Passageiro ou Cliente” significa qualquer pessoa a quem é prestado um serviço de transporte ao abrigo do Contrato de Transporte;
21. “Passageiro apeado” significa os passageiros não efetuam a viagem através de veículo a motor;
22. “Passageiro com Mobilidade Reduzida” significa qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade devido a uma deficiência ou incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária) ou intelectual, ou devido à idade;
23. “Velocípede sem motor” significa o veículo com duas ou mais rodas acionado pelo esforço do próprio condutor por meio de pedais ou dispositivos análogos;
24. “*Segway*” significa o meio de transporte pessoal, autoequilibrado, com duas rodas de tração elétrica, baseado na tecnologia de estabilização dinâmica;
25. “Pessoal da Atlantic Ferries” significa todos os trabalhadores ou prestadores de serviços da Atlantic Ferries;
26. “Transporte” significa o serviço de transporte realizado pela Atlantic Ferries no âmbito do Serviço Concessionado;
27. “Percurso” significa a travessia entre Setúbal e Tróia ou entre Tróia e Setúbal;

28. “Viagem” significa a deslocação de um Passageiro em navios da Atlantic Ferries documentada por Título de Transporte, desde o momento em que transpõe os limites de entrada no Terminal até ao momento em que ultrapassa os limites de saída de outro Terminal;
29. “Título Nominativo” significa o Título de Transporte emitido pela Atlantic Ferries correspondente a um Passe pessoal e intransmissível;
30. “Título de Transporte” significa o documento emitido pela Atlantic Ferries que confirma o Contrato de Transporte;
31. “Título de Transporte válido” significa o título de transporte validado desde o local de origem até ao local de destino, utilizado nos termos definidos nas presentes condições gerais de transporte;
32. “Validação” significa a passagem, leitura e aceitação dos Títulos de Transporte nos validadores da Atlantic Ferries instalados nos terminais de embarque, ou ainda diretamente pelo pessoal da Atlantic Ferries, tornando os Títulos de Transporte válidos para o Serviço Concessionado mediante o descarregamento da respetiva viagem;
33. “Tarifa Reduzida” significa a vantagem associada a um Título de Transporte, resultante de determinadas condições especiais do passageiro;
34. “Bilhete Simples” significa o título de transporte que confere ao Passageiro o direito a uma Viagem no Serviço da Atlantic Ferries;
35. “Bilhete Pré-Comprado” significa o título de transporte que corresponde ao carregamento de bilhete simples em quantidade pré-definidas nos tarifários em vigor, sendo proporcionado um desconto de quantidade. Os Pré-Comprados são carregados em Cartões Viva Viagem e cada Pré-comprado tem as mesmas características de um bilhete simples;
36. “Bilhete de Grupo” significa o título de transporte que se destina a ser utilizado em simultâneo por um grupo de pessoas. Permite carregar o número de viagens equivalente ao número de pessoas do grupo, no mínimo 2 e no máximo 63, num único suporte Viva Viagem para todo o grupo;
37. “Passe normal” significa o título de transporte que confere ao Passageiro o direito ao Transporte num dado percurso, durante um período de 30 dias contados a partir da data do seu carregamento, inclusive, ou a partir da data do último Contrato em uso;

38. “Passe Estudante” significa o título de transporte que confere ao Passageiro Estudante do Ensino Básico, Secundário e Superior, com idade até aos 23 anos, com residência fixa em Troia e freguesias adjacentes, o direito ao Transporte num dado percurso, durante um período de 30 dias contados a partir da data do seu carregamento, inclusive, ou a partir da data do último Contrato em uso, uma redução no valor do título;
39. “Máquina Automática de Venda” significa o equipamento disponibilizado pela Atlantic Ferries nos Terminais, onde pode ser efetuada a aquisição de títulos Atlantic Ferries, diretamente pelo Cliente;
40. “Cartão Viva Viagem” significa o cartão eletrónico, que permite o carregamento de unidades de Bilhetes Simples, Pré-comprados apenas do mesmo Tipo/Tarifa, bem como de bilhetes de grupo e de passes;
41. “Via Verde” significa o serviço que a sociedade Via Verde Portugal – Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A., através do qual é disponibilizado ao Cliente, nos termos do Contrato com a Via Verde ([www.viaverde.pt](http://www.viaverde.pt)), a possibilidade de, com recurso ao identificador, proceder ao pagamento de importâncias devidas em virtude da utilização dos serviços prestados pela Atlantic Ferries no transporte de viaturas e passageiros a bordo de viaturas;
42. “OTLIS” significa o Agrupamento Complementar de Empresas (ACE) que tem por missão criar valor para os Operadores de Transporte, Agrupados e Aderentes através de uma gestão eficiente de sistemas centrais e recursos partilhados na Área Metropolitana de Lisboa;
43. “Documento de Identificação Válido” significa o Bilhete de Identidade, o Cartão do Cidadão, o Passaporte ou a Carta de Condução válidos;
44. “Fatura” ou “fatura simplificada” corresponde ao documento comercial que comprova a aquisição e o pagamento da transmissão de bens ou a prestação de serviços de transporte. Este documento comprova ainda a existência de um Contrato nos Cartões Viva Viagem, ou noutro suporte destinado à colocação do contrato transporte;
45. “Agente de Fiscalização” significa a pessoa ao serviço da Atlantic Ferries, ajuramentada e credenciada nos termos da Lei, sendo considerado para todos os efeitos Agente da Ordem Pública, podendo, para além do

levantamento de Autos de Notícia, reclamar a intervenção de autoridades de força pública;

46. “Agente de Contraordenação” significa pessoa a quem seja imputada a prática de contraordenação, através de notificação da infração;
47. “Auto de Notícia” significa a declaração emitida por um qualquer Agente de Fiscalização ajuramentado ao serviço da Atlantic Ferries, no exercício das suas funções e contendo as menções previstas na lei, incluindo a identificação da infração, da respetiva sanção e do infrator.

## Capítulo II

### Exploração da Concessão

#### Secção I

#### Condições de Transporte

#### Artigo 4<sup>a</sup>

##### Obrigações de Transporte

A Atlantic Ferries obriga-se a efetuar o Transporte desde que se verifiquem as seguintes condições:

- a) O Passageiro aceite o disposto no presente Regulamento e na demais legislação aplicável;
- b) O Transporte seja possível com os meios disponíveis e que foram dimensionados em cumprimento do Contrato de Concessão para satisfazer as necessidades do serviço em condições normais de operação e de segurança;
- c) O Transporte não seja impedido por factos a que a Atlantic Ferries seja alheia, não possa evitar ou não possa remediar.

#### Artigo 5<sup>o</sup>

##### Passageiros Com Mobilidade Reduzida

1. Os passageiros com mobilidade reduzida têm acesso a bilhetes sem agravamento de custos, nas mesmas condições aplicáveis a todos os outros passageiros, não podendo a Atlantic Ferries recusar-se a emitir ou fornecer de

- outro modo um bilhete ou a embarcar uma pessoa por motivos de deficiência ou de mobilidade reduzida.
2. Não obstante o disposto no número 1 do presente Artigo, a Atlantic Ferries pode recusar-se a emitir ou fornecer de outro modo um bilhete ou a embarcar um passageiro com mobilidade reduzida:
    - a) Para cumprir as prescrições de segurança aplicáveis estabelecidas pela lei ou pelas autoridades competentes;
    - b) Se a conceção do navio de passageiros ou das infra-estruturas e equipamentos do porto, nomeadamente os terminais portuários, tornar impossível o embarque, o desembarque ou o transporte das referidas pessoas em condições seguras ou viáveis em termos operacionais.
  3. Em caso de recusa previsto no número 2 do presente Artigo, a Atlantic Ferries deve efetuar todas as diligências razoáveis para propor às pessoas em causa um transporte alternativo aceitável num Transporte.
  4. Caso, todavia, seja recusado o embarque com base no presente Regulamento a um passageiro com mobilidade reduzida que tenha um bilhete e que tenha cumprido os requisitos referidos no número 9 do presente Artigo, deve ser dada a essas pessoas e a quaisquer pessoas que as acompanhem nos termos do número 5 do presente Artigo a possibilidade de escolher entre o direito ao reembolso do seu bilhete e o reencaminhamento previsto no Anexo I do Regulamento da UE. O direito a optar por uma viagem de regresso ou pelo reencaminhamento depende do cumprimento de todas as prescrições de segurança.
  5. Caso seja estritamente necessário, e nas mesmas condições que as previstas no número 2 do presente Artigo, a Atlantic Ferries pode exigir que um passageiro com mobilidade reduzida seja acompanhado por outra pessoa apta a prestar a assistência requerida pelo passageiro com mobilidade reduzida. No que se refere aos serviços de passageiros, esse acompanhante deve ser transportado gratuitamente.
  6. Caso a Atlantic Ferries recorra ao disposto nos números 2 ou 5 deste Artigo, devem informar imediatamente o passageiro com mobilidade reduzida dos motivos específicos que os levaram a tomar essa decisão. Mediante pedido, esses motivos devem ser notificados por escrito ao passageiro com mobilidade

reduzida no prazo de cinco dias úteis após o pedido. Em caso de recusa nos termos da alínea a) do número 2 do presente Artigo, deve ser feita referência às prescrições de segurança aplicáveis.

7. A Atlantic Ferries deve prestar assistência gratuita nas áreas da sua competência aos passageiros com mobilidade reduzida, nos termos dos Anexos II e III do Regulamento da UE, nos portos, nomeadamente no embarque e no desembarque, e a bordo dos navios. A assistência deve ser adaptada, se possível, às necessidades específicas das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida.
8. A Atlantic Ferries deve prestar assistência nas áreas da sua competência aos passageiros com mobilidade reduzida, nos termos do número 9 do presente Artigo, desde que:
  - a) A Atlantic Ferries tenha sido notificada, por qualquer meio disponível, inclusive por via eletrónica ou por SMS, da necessidade de assistência dessas pessoas com uma antecedência mínima de 48 horas, a menos que um prazo mais curto seja acordado com o passageiro; e
  - b) Os passageiros com mobilidade reduzida se apresentem no Terminal ou no ponto designado para o efeito:
    - i) à hora estipulada por escrito pela Atlantic Ferries, que não poderá ser mais de 60 minutos antes da hora de embarque publicada, ou
    - ii) caso não tenha sido estipulada uma hora de embarque, com uma antecedência mínima de 60 minutos relativamente à hora de partida publicada, a menos que um prazo mais curto seja acordado entre o passageiro e a Atlantic Ferries.
9. Para além do disposto no número 8 do presente Artigo, os passageiros com mobilidade reduzida devem notificar a Atlantic Ferries, no momento da compra antecipada do bilhete, das suas necessidades específicas em termos de alojamento, de lugar sentado ou de serviços pretendidos, ou da sua necessidade de levar consigo equipamento médico, desde que essas necessidades sejam conhecidas nesse momento.
10. Caso não seja apresentada uma notificação nos termos da alínea a) do número 8 do presente Artigo e do número 9 do presente Artigo, a Atlantic Ferries desenvolverá todos os esforços razoáveis para garantir que a assistência seja

prestada de modo a que as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida possam embarcar, desembarcar e viajar no navio.

11. Se os passageiros com mobilidade reduzida forem acompanhados por um cão de assistência credenciado, o cão deve ser alojado com essas pessoas, desde que a Atlantic Ferries seja notificada nos termos da lei.

## **Artigo 6º**

### **Utilização do Serviço da Atlantic Ferries**

1. A utilização do Serviço da Atlantic Ferries só pode ser feita por quem detém um título de transporte válido, o qual deve ser conservado durante todo o período de utilização.
2. A utilização inicia-se com a entrada nos limites dos terminais.
3. Sempre que um Passageiro esteja a viajar em navios da Atlantic Ferries sem um Título de Transporte válido, o Agente de Fiscalização ou um qualquer Agente de Autoridade no exercício das suas funções procederão ao levantamento do respetivo Auto de Notícia para o pagamento da Coima que vier a ser legalmente aplicável, nos termos dos Artigos 25º e 26º.
4. As ambulâncias em serviço de emergência, bem como as viaturas e pessoal das forças de segurança e das autoridades marítimas em serviço, têm direito de prioridade no embarque dos navios da Atlantic Ferries.
5. A Atlantic Ferries cederá prioridade no embarque às viaturas da Concedente, quando devidamente identificadas e em serviço, bem como aos funcionários da Concedente, quando devidamente identificados e no exercício de funções de fiscalização da concessão.
6. A Atlantic Ferries não é responsável por quaisquer danos, furtos ou roubos, incluindo nas viaturas transportadas.

## **Artigo 7º**

### **Tripulação**

1. Só os elementos que compõem a tripulação, devidamente credenciados, identificados e fardados, podem tripular os navios, devendo os Passageiros obedecer às suas instruções a bordo.
2. À tripulação dos navios compete designadamente:

- a) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento;
- b) Nas situações que o exijam, garantir o uso de coletes de salvação para a sua segurança e dos seus Passageiros, mesmo se o navio se encontrar ancorado;
- c) Respeitar o itinerário e horários estabelecidos;
- d) Zelar pelo bom estado e conservação dos navios, assegurando todas as operações de manutenção e limpeza necessárias;
- e) Zelar pela segurança dos Passageiros e dos navios;
- f) Recusar transporte a Passageiros cujo comportamento indique grau de alcoolemia e/ou sob efeito de estupefacientes;
- g) Garantir e evitar a danificação dos navios pelos Clientes;
- h) Prestar aos Passageiros todo o auxílio e informação que seja da sua competência.

## Artigo 8º

### Deveres dos Passageiros

1. O acesso ao serviço de transporte da Atlantic Ferries implica o cumprimento por parte dos passageiros do disposto na legislação vigente, nas demais disposições em vigor aplicáveis a estes serviços, no presente Regulamento de Exploração e de Condições Gerais de Transporte, e nas instruções que lhes forem dadas pelos agentes da Atlantic Ferries no exercício das suas funções.
2. Sem prejuízo do disposto no presente Regulamento e na Lei, os Passageiros têm o dever de:
  - a) Possuir Título de Transporte válido e conservá-lo desde a entrada nos limites do terminal até ao momento em que ultrapassa os canais de saída do outro terminal;
  - b) Apresentar o Título de Transporte devidamente válido aos Agentes de Fiscalização da Atlantic Ferries, sempre que estes o solicitem.
3. O não cumprimento do disposto no número 2 do presente Artigo determina a aplicação do regime consagrado nos termos do Artigo 25º do presente Regulamento.
4. A autoridade máxima a bordo dos navios da Atlantic Ferries é o respetivo Comandante.

5. Os Passageiros devem respeitar as instruções dadas pelo Pessoal da Atlantic Ferries, no âmbito do exercício das suas funções.
6. Na utilização dos torniquetes e das portas de acesso das estações, controladas pelos validadores, os Passageiros devem:
  - a) Aproximar o cartão Viva Viagem com título de transporte na área indicada no validador e aguardar a leitura do cartão;
  - b) O validador emitirá um aviso sonoro e/ou luminoso indicando que o Título é válido, podendo então avançar.
  - c) Para grávidas, crianças, transporte de volumes de mão ou pessoas com mobilidade reduzida, deverão sempre ser utilizadas as Portas de Acesso de Mobilidade Reduzida que se encontram devidamente identificadas, sendo que os Passageiros deverão aguardar a abertura das portas de acesso após a validação do seu título de viagem.

## Artigo 9º

### Condutas Proibidas

1. É proibido aos Passageiros:
  - a) Fazer uso do Botão de Alarme fora do caso de perigo eminente;
  - b) Utilizar os dispositivos de emergência fora dos casos em que tal se justifique;
  - c) Entrar ou sair do navio durante as manobras de atracação ou desatracação;
  - d) Entrar nos navios sem que tenham saído todos os Passageiros que o desejem fazer;
  - e) Aproximar-se da borda do terminal, designadamente aquando da aproximação de navio;
  - f) Conduzir viaturas, depois do embarque e estacionamento no navio, manter ligado o motor das viaturas e não acionar o respetivo mecanismo de imobilização de veículo (como por exemplo, travão de mão, descanso ou outro);
  - g) Ocupar qualquer espaço reservado a Passageiros com Mobilidade Reduzida, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;

- h) Ocupar lugar ou compartimento reservado para os quais não tenha reserva ou ocupar mais do que um lugar;
- i) Projetar para o exterior dos navios quaisquer objetos;
- j) Depositar resíduos fora dos locais indicados;
- k) Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés sobre os assentos ou encostos;
- l) Dedicar-se a qualquer atividade comercial ou equiparável ou oferecer serviços sem prévia autorização da Atlantic Ferries;
- m) Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas, ou realizar inquéritos sem autorização da Atlantic Ferries;
- n) Vender, promover produtos, proceder a qualquer espécie de publicidade, distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações, bem como filmar ou fotografar sem autorização da Atlantic Ferries;
- o) Transportar animais em violação das condições estabelecidas no presente Regulamento;
- p) Entrar em compartimentos ou locais de acesso vedado ao público;
- q) Colocar cadeiras de rodas ou carrinhos de bebé, nos compartimentos de passageiros, fora dos locais a eles destinados;
- r) Sujar os bancos ou outras partes dos navios e terminal;
- s) Transportar armas que não estejam acondicionadas nos termos da Legislação aplicável, salvo tratando-se de Agentes da Autoridade;
- t) Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico e substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
- u) Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro, possam causar incómodo aos outros Passageiros ou danificar os Navios;
- v) Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros Passageiros;
- w) Fumar ou foguear em qualquer área a bordo dos Navios, bem como nos locais em terra onde haja indicação dessa proibição;

- x) Destruir, danificar, inutilizar, sujar ou fazer uso indevido dos equipamentos existentes a bordo dos Navios e nas Infraestruturas dos terminais;
  - y) Sentar nas escadas do interior dos navios e infraestruturas afetas ao Serviço Concessionado;
  - z) Entregar-se à prática de jogos ilícitos no interior ou exterior dos navios e nas infraestruturas afetas ao Serviço Concessionado, bem como correr, jogar à bola ou praticar qualquer outro jogo que possa causar incómodo aos outros Passageiros ou danificar os Navios e aquelas infraestruturas;
  - aa) Entrar nos terminais ou nos navios, em manifesto estado de abuso de álcool ou outras drogas;
  - bb) Abandonar quaisquer objetos dentro dos navios e nas infraestruturas afetas ao Serviço Concessionado;
  - cc) Permanecer nos pontões, passadiços e rampas para além do tempo estritamente necessário à realização das operações de embarque ou desembarque;
  - dd) Em geral, praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros Passageiros no interior dos navios e nas infraestruturas.
2. Nos casos em que a violação pelos Passageiros dos deveres que lhes incumbem perturbe os outros Passageiros, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, o Pessoal da Atlantic Ferries, sem prejuízo do levantamento do Auto de Notícia, poderá determinar a saída dos infratores dos terminais, recorrendo à autoridade policial competente em caso de recusa no acatamento dessa determinação.
3. Os passageiros cuja saída do terminal seja determinada nos termos do número 2 do presente Artigo não têm direito a qualquer reembolso do preço do Título de Transporte.

## Artigo 10º

### Segurança

1. Todos os navios devem manter-se convenientemente conservados e em bom estado de funcionamento, no que se refere ao casco e aparelhos, assim como estar devidamente equipados e possuir as ferramentas e utensílios necessários.
2. Nas situações em que tal for permitido, nos termos previstos no presente Regulamento, quando forem transportadas cargas nos navios, as mesmas deverão encontrar-se devidamente acondicionadas e imobilizadas nos locais disponibilizados para o efeito.
3. Os elementos da Tripulação, como responsáveis pela segurança e proteção dos seus navios, bem como o restante pessoal devem tomar todas as precauções para evitar riscos de qualquer natureza, incluindo as relacionadas com as condições de tempo e de mar, incêndio, avaria, bem como cumprir todos os procedimentos necessários e adequados em caso de incidente, avisando e mantendo a comunicação com as autoridades competentes e avisando os Passageiros e auxiliá-los em tudo quanto for necessário e da sua competência.
4. É expressamente proibido a qualquer Passageiro ou elemento da Tripulação, bem como ao restante pessoal, praticar ações ou desenvolver qualquer atividade, nos navios ou nos terminais, que coloque em causa a sua segurança ou a segurança de terceiros, incluindo fumar ou foguear nos navios ou nos locais em terra, nos termos previstos na lei ou onde haja indicação dessa proibição.

### **Artigo 11º**

#### **Recomendações de Segurança e orientações para uma boa viagem**

No âmbito da utilização do Serviço Concessionado, a Atlantic Ferries recomenda aos seus clientes o seguinte:

- a) Leiam os cartazes, afixados nas anteparas dos navios, explicativos de como envergar os coletes de salvação;
- b) Depois do embarque, confirmar que o motor dos veículos se mantém desligado e o respectivo mecanismo de imobilização se mantém acionado durante todo o percurso;

- c) Ao transitar com crianças pequenas devem conduzi-las sempre pela mão;
- d) Dê prioridade a idosos, grávidas, deficiente e pessoas com crianças de colo;
- e) Caso tenha algum problema na aquisição do seu título de transporte numa máquina automática deverá solicitar ajuda na Bilheteira Manual;
- f) Valide sempre o seu título de transporte antes de viajar;
- g) Evitem o agrupamento nas portas e rampas, facilitando as entradas e as saídas;
- h) Tenham em atenção a distância entre o navio e os terminais e nunca se debrucem na amurada dos navios ou coloquem qualquer parte do corpo fora dela;
- i) Respeitem sempre as indicações do pessoal operacional da Atlantic Ferries, o qual se encontra devidamente treinado para o efeito.
- j) Vigiem atentamente os seus bens e pertences.
- k) Em caso de emergência, deve:
  - i. No Navio:
    - 1. Manter-se calmo e aguardar informações;
    - 2. Respeitar as indicações do pessoal operacional treinado para o efeito.
  - ii. No terminal:
    - 1. Dirigir-se ao pessoal de serviço;
    - 2. Manter-se junto a outras pessoas, não se isole;
    - 3. Manter-se calmo e aguardar informações;
    - 4. Não gritar, nem correr;
    - 5. Seguir os caminhos de evacuação e saídas de emergência.

## Artigo 12º

### Transportes de Volumes Portáteis, Bagagens e Animais

1. Aos Passageiros é permitido levar nos navios bagagem de mão e objetos portáteis de uso pessoal, desde que as suas dimensões não excedam, individualmente, 100 cm x 60 cm x 30 cm. Todos os objetos de dimensão superior só poderão ser transportados após autorização do pessoal da Atlantic Ferries.

2. Incumbe aos Passageiros a guarda e vigilância da sua bagagem de mão e dos animais de companhia e de assistência respetiva.
3. É permitido aos Passageiros transportar, gratuitamente, animais de companhia, que não ofereçam perigosidade, desde que o façam no interior de viaturas ou devidamente encerrados em contentor apropriado que possa ser transportado como bagagem de mão.
4. Cada passageiro não pode transportar mais do que uma caixa de transporte com animais de companhia, nas condições referidas no número 3 do presente Artigo.
5. As pessoas com deficiência têm o direito de se fazer acompanhar de cães de assistência credenciados, os quais devem transportar de modo bem visível o distintivo emitido por entidade idónea, nacional ou internacional, que certifique o seu adestramento como cão de assistência. Devem ainda possuir um cartão próprio emitido pela mesma entidade.
6. São também admitidos cães de assistência em fase de treino, nas mesmas condições, desde que acompanhados pelo respetivo tratador que deve estar credenciado como tal.
7. As restrições anteriores não se aplicam a cães pertencentes às Forças Armadas e Forças de Segurança.
8. Os animais perigosos e potencialmente perigosos, conforme definido em legislação própria, não podem ser deslocados em transportes públicos.

### **Artigo 13º**

#### **Perdidos e Achados**

1. A Atlantic Ferries recolhe os objetos perdidos, guardando-os por um período de 30 (trinta) dias, os quais podem ser reclamados em qualquer terminal, onde é dada a informação da sua recolha ou não e do local para levantamento.
2. Excetua-se no número 1 do presente Artigo, os documentos que serão entregues à Polícia de Segurança Pública, cuja lista pode ser consultada na internet em [www.perdidosachados.mai.gov.pt](http://www.perdidosachados.mai.gov.pt) ou na esquadra mais próxima.
3. Na falta de reclamação do bem e findo o prazo referido no número 1 do presente Artigo, a Atlantic Ferries tem direito a proceder à sua venda 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.
4. No caso dos géneros sujeitos a rápida deterioração o prazo indicado no número 1 do presente Artigo é reduzido para 24 (vinte e quatro) horas e a venda efetua-se sem aviso e anúncio prévios.
  5. No caso de abandono de animais, estes devem ser encaminhados para o Centro de Recolha de Setúbal, no Canil/Gatil Municipal de Setúbal, sito no Parque Municipal de Poçoilos, Estrada das Casas Amarelas, 2910 Setúbal.
  6. A entrega de qualquer elemento perdido ou a informação da sua localização, só pode ser feita depois de ser inequivocamente demonstrada a sua pertença, mediante descrição pormenorizada do objeto perdido e achado por parte de quem reclama.
  7. A Atlantic Ferries enquanto depositária de objetos perdidos e achados se souber ou suspeitar que um objeto perdido e achado provém de crime, deve participar imediatamente o depósito à pessoa a quem foi subtraída ou não sabendo quem é, ao Ministério Público, nos termos do número 3 do Artigo 1192º do Código Civil.
  8. A Atlantic Ferries goza ainda do direito de retenção de perdidos e achados e não responde, no caso de perda ou deterioração da coisa, senão havendo da sua parte dolo ou culpa grave, em conformidade com o disposto no número 4 do Artigo 1323º do Código Civil.

#### Artigo 14º

##### Transporte de Velocípedes Sem Motor e *Segways*

1. É permitido o transporte de Velocípedes sem motor e *Segways* nos navios *ferries* de transporte de viaturas da Atlantic Ferries.
2. É proibido o transporte dos Velocípedes sem motor e *Segways* nos Catamarãs e nos compartimentos destinados aos Passageiros dos *Ferries*, devendo esse transporte ser efetuado no convés de viaturas dos *Ferries* de forma a não obstruir as portas e rampas, nem dificultando, de qualquer forma, a entrada e saída de Passageiros e doutras viaturas, devendo o Passageiro que transporta o Velocípede ou *Segway* seguir as sugestões e indicações do Pessoal da Atlantic Ferries para o efeito.

3. É proibido aos Passageiros andarem de Velocípede ou *Segway* no interior dos terminais e navios.
4. Cada Passageiro pode transportar apenas um Velocípede ou *Segway*.
5. Os Passageiros serão responsáveis por todos os danos causados pelos respetivos Velocípedes ou *Segways* durante o respetivo transporte.
6. Para os efeitos do presente Regulamento não são equiparados a Velocípedes sem motor ou *Segways*, os velocípedes com motor nem as trotinetas com motor, ou outros meios de locomoção.

## Secção II

### Tarifário

#### Artigo 15º

##### Tarifário

O Tarifário aplicável aos Títulos de Transporte é publicado, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias, contados da data da sua entrada em vigor, salvo se este período de antecedência for fundamentadamente reduzido ou dispensado pela Concedente, num jornal editado no concelho de Setúbal e outro no de Grândola, bem como num jornal diário de Lisboa, , e é afixado em locais bem visíveis nos navios e nos pontos de informação e Bilheteiras existentes nos terminais, bem como no sítio da internet da Atlantic Ferries ([www.atlanticferries.pt](http://www.atlanticferries.pt)).

#### Artigo 16º

##### Passageiros com Direito a Tarifa Reduzida

1. Os Passageiros que, de acordo com as Tarifas em vigor, tenham direito a transporte gratuito ou com desconto, devem sempre munir-se de documentação que identifique essa situação e comprove tal direito.
2. Ao incumprimento do disposto no número 1 do presente Artigo aplica-se o mesmo regime aplicável aos Passageiros sem Título de Transporte válido.
3. A Atlantic Ferries disponibilizará transporte gratuito às viaturas da Concedente, quando devidamente identificadas e em serviço, bem como aos funcionários da Concedente, quando devidamente identificados e no exercício de funções

de fiscalização da concessão e de outras atividades no âmbito das competências legais atribuídas à Autoridade Portuária.

### **Secção III**

#### **Horário**

#### **Artigo 17º**

##### **Horários**

1. A Atlantic Ferries publica, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias, contados da data da sua entrada em vigor, num jornal editado no concelho de Setúbal e outro no de Grândola, bem como num jornal diário de Lisboa e afixa em locais bem visíveis nos Navios e nos pontos de informação e Bilheteiras existentes nos Terminais os Horários das Carreiras. Adicionalmente disponibiliza esta informação no seu sítio da internet ([www.atlanticferries.pt](http://www.atlanticferries.pt)).
2. Os Horários divulgados aplicam-se a condições normais de circulação.
3. A Atlantic Ferries garante o cumprimento dos Horários estabelecidos e divulgados, salvo nos casos em que o Transporte venha a ser impedido ou interrompido por factos a que a Atlantic Ferries seja alheia, não possa evitar ou não possa remediar.
4. A Atlantic Ferries efetua os desdobramentos que as necessidades do tráfego em cada momento exigirem, desde que o intervalo para a ligação imediata da mesma carreira exceda uma hora e o número de passageiros, de veículos ou de carga a transportar não seja inferior a um quarto da lotação da menor embarcação que lhe seja possível utilizar para o efeito.

#### **Artigo 18º**

##### **Atrasos ou Cancelamentos**

1. Em caso de cancelamento ou de atraso da partida do Transporte, a Atlantic Ferries deverá informar os passageiros sobre esse facto logo que possível, no local e no seu sítio da internet ([www.atlanticferries.pt](http://www.atlanticferries.pt)), e, em qualquer caso, no máximo 30 minutos após a hora programada de partida, bem como das horas previstas de partida e de chegada, logo que disponham dessas informações.

2. Caso os passageiros percam um serviço de correspondência de transporte devido a um cancelamento ou atraso, a Atlantic Ferries tomará todas as diligências razoáveis para informar os passageiros em causa sobre as correspondências alternativas.
3. Caso a Atlantic Ferries tenha boas razões para prever que a partida de um Transporte será cancelada ou terá um atraso superior a 90 minutos em relação à hora programada de partida, devem ser oferecidas gratuitamente aos passageiros que partam dos terminais, refeições ligeiras, refeições ou bebidas em quantidade razoável em função do tempo de espera, desde que estejam disponíveis a bordo ou possam ser fornecidas em termos razoáveis.
4. Em caso de cancelamento ou atraso da partida que obriguem a uma estadia de uma ou mais noites, ou ao prolongamento da estadia inicialmente prevista pelo passageiro, a Atlantic Ferries deve, se e quando for materialmente possível, oferecer gratuitamente aos passageiros que partam do Terminal alojamento adequado, bem como transporte entre o Terminal e o local de alojamento, além das refeições ligeiras, das refeições e das bebidas previstas no número 3 do presente Artigo. A Atlantic Ferries pode limitar o custo total do alojamento para cada passageiro, não incluindo o transporte entre o Terminal e o local de alojamento, a €80,00 por noite, por um máximo de três noites.
5. Caso a Atlantic Ferries tenha boas razões para prever que um Transporte será cancelado ou que a sua partida de um Terminal terá um atraso superior a 90 minutos, deve ser imediatamente oferecida aos passageiros a possibilidade de escolher entre:
  - a) O reencaminhamento dos passageiros apeados para o seu destino final, em condições equivalentes, na primeira oportunidade e sem agravamento de custos;
  - b) O reembolso do preço do bilhete e, se for caso disso, a viagem gratuita de regresso ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade.
6. Caso um Transporte seja cancelado ou a sua partida de um Terminal tenha um atraso superior a 90 minutos, os passageiros têm direito ao reencaminhamento ou ao reembolso do preço do bilhete pela Atlantic Ferries.

7. O reembolso integral do bilhete previsto na alínea b) do número 5 e no número 6 deve ser efetuado no prazo de sete dias, em numerário, por transferência bancária eletrónica, por ordem de transferência ou por cheque, pelo preço a que tenha sido adquirido, no que se refere à parte ou partes da viagem não efetuadas, e no que se refere à parte ou partes já efetuadas caso a viagem já não se justifique em função do plano inicial de viagem do passageiro. Se o passageiro concordar, o reembolso integral pode ser igualmente efetuado sob a forma de vales ou de outros serviços num montante equivalente ao preço de compra do bilhete, desde que as respetivas condições sejam flexíveis, especialmente no que respeita ao prazo de validade e ao destino.
8. Os passageiros têm direito a uma indemnização correspondente a 25% do preço do bilhete em caso de atraso à chegada ao destino final estabelecido no contrato de transporte, sem perderem o direito ao transporte, desde que se trate de um atraso de pelo menos uma hora. Se o atraso for o dobro do referido tempo, a indemnização será de 50% do preço do bilhete.
9. Os passageiros titulares de passes que se vejam confrontados com atrasos sucessivos à chegada durante o respetivo prazo de validade, podem pedir uma indemnização adequada, de acordo com os critérios previstos no número 8 do presente Artigo.
10. A indemnização é calculada em função do preço efetivamente pago pelo passageiro pelo Transporte que sofreu o atraso.
11. A indemnização deve ser paga no prazo de um mês a contar da apresentação do respetivo pedido. A indemnização pode ser paga em vales ou outros serviços, desde que as respetivas condições sejam flexíveis, especialmente no que respeita ao prazo de validade e ao destino. A indemnização deve ser paga em numerário caso o passageiro o requeira.
12. Não existe direito a indemnização caso o valor da mesma, resultante da aplicação dos critérios definidos nos números anteriores, seja igual ou inferior a €6,00.
13. Da indemnização do preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transação financeira, tais como taxas, despesas de telefone ou selos.

## Artigo 19º

### Exceções

1. Os números 3 a 13 do Artigo 18º não se aplicam aos passageiros com bilhetes em aberto desde que a hora da partida não esteja fixada, com exceção dos passageiros titulares de passes ou títulos de transporte sazonais.
2. Os números 3, 4 e 8 a 13 do Artigo 18º não se aplicam se o passageiro tiver sido informado, presencialmente ou através de informação colocada nos terminais ou no sítio da internet da Atlantic Ferries ([www.atlanticferries.pt](http://www.atlanticferries.pt)), do cancelamento ou do atraso antes da compra do bilhete ou se o cancelamento ou o atraso se deverem a facto imputável ao passageiro.
3. O número 4 do Artigo 18º não se aplica se a Atlantic Ferries provar que o cancelamento ou o atraso foram causados por condições meteorológicas suscetíveis de colocar em perigo a segurança do navio.
4. Os números 8 a 13 do Artigo 18º não se aplicam se a Atlantic Ferries provar que o cancelamento ou o atraso foram causados por condições meteorológicas que punham em perigo a segurança do navio ou por circunstâncias excecionais que afetavam a prestação do serviço de transporte de passageiros e que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

## Secção IV

### Títulos de Transporte

## Artigo 20º

### Títulos de Transporte

1. A Atlantic Ferries garante a venda dos Títulos de Transporte, de acordo com o Tarifário em vigor e previamente divulgado, os quais, utilizam como suporte o cartão VIVA VIAGEM.
2. Os Títulos de Transporte podem assumir a forma de:
  - a) “VIVA VIAGEM” ao qual se aplicam as seguintes regras:
    - i. Os Cartões Viva Viagem têm um custo definido no Tarifário em vigor, sendo suportes necessários à utilização do serviço por parte

- dos utilizadores de bilhetes simples, pré-comprados e passes vendidos pela Atlantic Ferries.
- ii. Os Cartões Viva Viagem são válidos para efetuar carregamentos, no prazo de um ano após a sua compra. São cartões reutilizáveis e podem ser carregados/validados nos Operadores com Bilhética sem contacto.
  - iii. Durante o período de garantia de 1 ano, a entidade onde foram adquiridos os Cartões Viva Viagem, obriga-se a proceder à sua substituição gratuita caso deixem de funcionar por motivo de avaria.
  - iv. Findo o prazo de validade de 1 ano para carregamento, os Títulos de Transporte que o cartão contenha poderão ser utilizados.
- b) “Bilhete Simples”;
  - c) “Bilhete Pré-Comprado”;
  - d) “Bilhete de Grupo”;
  - e) “Passe normal”;
  - f) “Passe Estudante”.

## Artigo 21º

### Aquisição de Títulos de Transporte

1. Os Títulos de Transporte poderão ser adquiridos em Bilheteiras disponíveis nos terminais, formalizando-se por esta via a celebração do Contrato de Transporte.
2. A Atlantic Ferries possui Bilheteiras em funcionamento nos seguintes Terminais: Doca das Fontainhas, em Setúbal, Cais 3 em Setúbal e Cais do *Ferry*, em Troia.
3. O horário de funcionamento das Bilheteiras está devidamente afixado no exterior das mesmas e divulgado no seu sítio da internet ([www.atlanticferries.pt](http://www.atlanticferries.pt)).
4. Os meios de pagamento que serão aceites para aquisição dos Títulos de Transporte são os seguintes:
  - a. Dinheiro, nos termos dos números 8 a 15 do presente Artigo;
  - b. Multibanco (quando esteja disponível);
  - c. Via Verde para serviços prestados pela Atlantic Ferries no transporte de viaturas e passageiros a bordo de viaturas.

5. O percurso de Catamarã entre o terminal da Ponta do Adoxe, em Troia, e o terminal do Cais 3 de Setúbal não está sujeito a pagamento.
6. A Atlantic Ferries não está obrigada, nos termos da lei, à emissão de fatura, uma vez que é emitido o correspondente bilhete de transporte (documento comprovativo de pagamento). Caso o Passageiro o pretenda, deverá solicitar junto do Pessoal da Atlantic Ferries o recibo com número de identificação fiscal no momento da aquisição do Título de Transporte, que posteriormente lhe será remetido por correio eletrónico ou por correio postal.
7. Terão direito a atendimento prioritário nas bilheteiras:
  - a) Pessoa com deficiência ou incapacidade, que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas e que possua um grau de incapacidade igual ou superior a 60 % reconhecido em Atestado Multiusos;
  - b) Grávidas;
  - c) Pessoa idosa, que tenha idade igual ou superior a 65 anos e apresente evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais;
  - d) Pessoa acompanhada de criança de colo, ou seja, até aos dois anos de idade.
8. Cabe aos Passageiros a conferência do Título de Transporte e do troco entregue no ato da compra, não se responsabilizando a Atlantic Ferries por posteriores divergências.
9. Os Passageiros deverão, ao adquirir os Títulos de Transporte, atuar de boa fé, não oferecendo, sempre que possível, como meio de pagamento notas de valores desproporcionadamente elevados relativamente ao valor do Título de Transporte a adquirir.
10. A Atlantic Ferries possui máquinas automáticas de venda no terminal do Cais 3 em Setúbal, estando disponíveis para pagamento durante o horário de funcionamento do terminal, afixado no exterior da mesma. É aceite dinheiro e multibanco (quando disponível).
11. As notas aceites pelas máquinas encontram-se informadas nas mesmas.

12. Quando o Cliente tem uma Assinatura carregada e em vigor, o recarregamento nas Máquinas Automáticas de Venda pode ser efetuado 15 dias antes do fim da validade do título ativo.
13. A venda de tarifa reduzida não é possível nas máquinas automáticas de venda uma vez que está sujeita a verificação do direito ao desconto por um Colaborador da Atlantic Ferries.
14. A Atlantic Ferries não garante a existência de trocos nas Máquinas Automáticas de Venda disponíveis nos terminais, sendo da responsabilidade dos Passageiros garantir o dinheiro necessário, nomeadamente a tipologia de moedas, para utilizar na compra de títulos nas máquinas automáticas.

### **Artigo 22º**

#### **Validação dos Títulos de Transporte**

1. A validação do título de transporte é obrigatória antes de cada viagem, pelo que o título só é válido após a sua validação.
2. A validação do título de transporte poderá ser efetuada através de dispositivos fixos (como baterias de portas de controlo de acesso comandadas por validadores), ou ainda diretamente pelo pessoal da Atlantic Ferries.

### **Artigo 23º**

#### **Conservação dos Títulos de Transporte**

1. O Passageiro deve manter o seu Título de Transporte válido sempre que transpõe os limites dos terminais.
2. O Passageiro deve manter o seu Título de Transporte em boas condições de utilização, sem o dobrar ou rasurar, e conservá-lo durante toda a Viagem.
3. A perda, inutilização, apreensão, extravio ou renovação de qualquer Título de Transporte, não confere ao Passageiro o direito a qualquer indemnização ou substituição gratuita. A perda, inutilização, apreensão ou extravio do título de transporte implica a cessação imediata do Contrato de Transporte.

### **Artigo 24º**

#### **Condições de troca e devolução dos títulos adquiridos**

1. Sem prejuízo do disposto nos Artigos 18º e 19º, são efetuadas trocas ou devoluções de Bilhetes Simples ou Pré-Comprados se houver alterações nas normais condições de prestação de Serviço Concessionado, no que respeita a cumprimentos de Horários divulgados ou se tiver havido manifesto e comprovado erro da Atlantic Ferries na emissão do Título de Transporte.
2. Em qualquer dos casos anteriores o pedido de devolução deverá ser feito no terminal onde foi efetuada a compra, no prazo de 60 minutos.
3. Para o efeito, é obrigatória a apresentação do comprovativo válido de aquisição do Título de Transporte.
4. No caso da bilheteira do terminal estar encerrada o Cliente deverá dirigir-se ao Pessoal da Atlantic Ferries ou contactar o Apoio ao Cliente através do numero de contacto telefónico (+351) 265 235 101 ou mediante correio electrónico para o endereço geral@atlanticferries.pt.

### Capítulo III

#### Fiscalização, Reclamações e Sugestões

##### Artigo 25º

##### Fiscalização e Coimas Aplicáveis

1. O passageiro deve apresentar o seu Título de Transporte válido aos Agentes de Fiscalização sempre que solicitado.
2. Em caso de deterioração ou desmaterialização do título, durante a viagem o Cliente pode apresentar o comprovativo válido de aquisição aos Agentes de Fiscalização, justificando somente a viagem em questão.
3. Os Agentes de Fiscalização podem, no exercício das suas funções, exigir ao Agente de Contraordenação a respetiva identificação civil e fiscal, a qual é feita mediante a apresentação do Cartão do Cidadão ou de outro documento autêntico que permita a identificação civil e fiscal.
4. Quando não se mostre possível a identificação civil e fiscal do Agente de Contraordenação, os Agentes de Fiscalização podem requerer a intervenção de um agente de autoridade policial, para proceder à identificação prevista no número 3 do presente Artigo, nomeadamente através de uma testemunha identificada nos mesmos termos.

5. Nos termos do regime sancionatório aplicável às transgressões em matéria de transportes coletivos de passageiros aprovado pela Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, na sua redação atual decorrente do Decreto-Lei n.º 117/2017, de 12 de setembro, as contraordenações praticadas nos sistemas de transporte coletivo de passageiros, em percursos até 50km, são punidas com coima de valor mínimo correspondente a €120,00 e valor máximo de €350,00. Caso a contraordenação seja considerada simples, os valores mínimos e máximos são reduzidos em 75%, se se tratar da primeira contraordenação praticada, e em 40% em caso de reincidência
6. É considerada contraordenação grave:
  - a) A falta de título de transporte;
  - b) A recusa de exibição de título de transporte;
  - c) A utilização de título de transporte inválido para a carreira, percurso ou zona, em que o Passageiro se encontre a viajar;
  - d) A utilização de título de transporte sem validação de entrada no sistema de transportes, nos casos em que esta é exigida, com exceção do disposto na alínea a) do número 7 do presente Artigo.
  - e) A utilização de título de transporte cujo prazo de validade tenha expirado;
  - f) A utilização de título de transporte com direito a redução do preço, sem fazer prova do direito a essa redução;
  - g) A utilização de título de transporte nominativo que não pertença ao Passageiro;
  - h) A utilização de título de transporte nominativo que não contenha um dos seus elementos constitutivos, ou com elementos que não apresentem correspondência entre si;
  - i) O caso em que o título de transporte ou o respetivo registo eletrónico se encontre adulterado ou viciado, como tal se entendendo todo aquele que se encontra alterado nas suas características.
7. É considerada contraordenação simples:
  - a) A utilização de título de transporte sem validação de entrada no sistema de transportes, nos casos em que esta é exigida, relativamente a assinaturas ou passes mensais, passes a 30 dias ou títulos de transporte

- ocasionais não validados a partir do segundo embarque de uma mesma viagem;
- b) A utilização de títulos de transporte nominativo danificado, que em função do seu estado de conservação não permita a verificação da respetiva identificação ou validade.
8. A verificação do disposto nas alíneas f) a i) do número 6 do presente Artigo e na alínea b) do número 7 do presente Artigo determina a imediata apreensão do Título de Transporte pelos Agentes de Fiscalização.
  9. A qualificação das contraordenações previstas neste Artigo como simples e graves não obsta à possibilidade do pagamento antecipado da coima, nos termos do artigo 75.º do Regime Geral das Infrações Tributárias, aprovado pela Lei n.º 15/2001, de 5 de junho.
  10. O pagamento do valor da coima isenta a necessidade de pagamento do valor do bilhete em dívida.
  11. Quando o Agente de Fiscalização, no exercício das suas funções, detetar a ocorrência de contraordenações prevista no presente Artigo, lavra o respetivo auto de notícia. O Agente da Contraordenação é notificado da infração que lhe é imputada e da sanção em que incorre no momento da autuação, mediante a entrega do aviso de pagamento voluntário da coima.
  12. O auto de notícia lavrado nos termos do número 11 do presente Artigo faz fé sobre os factos presenciados pelo autuante, até prova em contrário.
  13. A recusa de receção da notificação não prejudica a tramitação do processo.
  14. Após a notificação prevista no número 11 do presente Artigo, o agente da contraordenação pode efetuar o pagamento voluntário da coima de imediato, ao agente de fiscalização, ou no prazo de 15 dias úteis no escritório da Atlantic Ferries sito na Doca das Fontainhas.
  15. Nos casos previstos no número 14 do presente Artigo, a coima é liquidada pelo mínimo reduzdo em 50%, sendo emitido o respetivo recibo no ato do pagamento voluntário.
  16. Pode ainda, em alternativa, apresentar, no prazo de 15 dias úteis, defesa escrita junto da Atlantic Ferries enviada para os escritórios da Atlantic Ferries, sito na Doca das Fontainhas, 2900 Setúbal, que deverá responder em 15 dias úteis.

17. O pagamento voluntário da coima ou a decisão favorável ao Agente da Contraordenação por parte da Atlantic Ferries determina o arquivamento do processo.
18. O não pagamento voluntário no prazo previsto ou o indeferimento da defesa apresentada, determinam o envio eletrónico, através do IMT, do auto de notícia e de defesa, caso exista, à entidade competente para instaurar o processo de contraordenação.

### **Artigo 26º**

#### **Procedimento Contraordenacional**

O serviço de finanças da área do domicílio fiscal do Agente de Contraordenação é a entidade competente para a instauração e instrução dos processos de contraordenação referidos no Artigo 25º, assim como para a decisão de aplicação das respetivas coimas.

### **Artigo 27º**

#### **Informações, Reclamações e Sugestões**

1. A Atlantic Ferries disponibiliza ao público informações sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, designadamente nos termos do Regulamento da UE, a bordo dos navios e nos Terminais ao serviço da Atlantic Ferries.
2. Os passageiros poderão verbalmente ou por escrito apresentar reclamações, sugestões ou elogios relativos à execução dos serviços, estado das instalações ou quaisquer outras matérias de interesse para o bom funcionamento da concessão.
3. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, caso um passageiro pretenda apresentar uma reclamação junto da Atlantic Ferries, deve fazê-lo no prazo de dois meses a contar da data da prestação do serviço ou da data em que o serviço devia ter sido prestado, tendo a Atlantic Ferries o prazo de um mês a contar da data de receção da reclamação para informar o passageiro de que a sua reclamação foi aceite, foi rejeitada ou está ainda a ser analisada e o prazo de dois meses para dar a resposta definitiva.
4. Estará disponível, em cada um dos Terminais ao serviço da Atlantic Ferries, e indicado em aviso afixado nos termos legais, um Livro de Reclamações em

formato físico, que deverá ser facultado imediata e gratuitamente ao consumidor ou utente que o solicite, bem como um endereço de correio eletrónico e uma hiperligação para a plataforma digital do livro de reclamações eletrónico, no respetivo sítio da internet ([www.atlanticferries.pt](http://www.atlanticferries.pt)).

5. A Atlantic Ferries poderá ainda disponibilizar um Livro de Elogios para recolha de elogios e sugestões relativas aos serviços prestados ou quaisquer outras matérias de interesse para o bom funcionamento da concessão.

## Artigo 28º

### Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Em caso de litígio, o utente que seja pessoa singular pode por sua opção expressa recorrer às seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- a) Para litígios, de valor até €5.000,00, relativos a contratos celebrados em Setúbal, é competente o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, sito na Rua dos Douradores, 116, 2º, 1100-207 Lisboa, com o sítio da internet: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt);
- b) Para litígios relativos a contratos celebrados na Península de Tróia, ou para quaisquer litígios de valor superior a €5.000,00, desde que de valor não superior à alçada dos tribunais da Relação, é competente o CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito na Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga, com o sítio da internet: [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt).

## Artigo 29º

### Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

1. No âmbito da prestação do serviço público de transporte fluvial de passageiros, veículos ligeiros e pesados e de mercadorias, entre Setúbal e a península de Troia, a Atlantic Ferries poderá, em determinados casos, proceder ao tratamento de dados pessoais dos seus Clientes.
2. Os dados pessoais serão recolhidos junto dos Clientes e são tratados nos termos da legislação sobre a proteção de dados, pela Atlantic Ferries, entidade responsável pelo tratamento dos dados:

ATLANTIC FERRIES - Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A.

Morada: Doca do Comércio, 2900 Setúbal - Portugal

E-mail: rgpd@atlanticferries.pt

Telefone: 265 235 101

3. O tratamento de dados pessoais efectuado pela Atlantic Ferries tem como fundamento a sua necessidade e essencialidade para a execução do contrato de transporte e tem como finalidades:
  - a) Gestão de Clientes – para, na emissão e faturação do passe, aplicar o desconto correspondente ao passe estudante;
  - b) Gestão de seguros – para avaliação, resolução e reporte de incidentes/acidentes ao Mediador de Seguros e à Companhia de Seguros;
  - c) Gestão de faturação – para emissão da fatura de transporte, como no caso do transporte de grupos;
  - d) Gestão de reclamações, de sugestões e elogios – para responder a reclamações, sugestões e elogios e para avaliação da satisfação e qualidade dos serviços.
  
4. Os dados pessoais dos Clientes, tratados pela Atlantic Ferries, são os seguintes:
  - a) Para efeitos de Passe Estudante: nome, número de passe adquirido, cópia do atestado de residência e o comprovativo de frequência de estabelecimento de ensino (os quais conterão alguns dados pessoais adicionais, como sejam, número de identificação, nome dos pais, naturalidade, residência, número de estudante, estabelecimento de ensino, curso e ano);
  - b) Para efeitos de gestão de seguros: nome, descrição do incidente/acidente, fotografias, declaração amigável, comprovativos de despesas e/ou tratamentos e relatórios médicos, valores reclamados e liquidados, dados bancários;
  - c) Gestão de faturação: nome, morada e número de identificação fiscal;
  - d) Para efeitos de gestão de reclamações: dados constantes do formulário da reclamação: nome, morada, nacionalidade, telefone, documento de identificação, e-mail, motivo da reclamação, cópia da própria reclamação e assinatura;
  - e) Para efeitos de gestão de outras reclamações, sugestões e elogios: nome, número de telefone/telemóvel, motivo/conteúdo da sugestão ou elogio.

5. Os dados pessoais destinam-se a ser utilizados pela Atlantic Ferries podendo, porém, ser comunicados às entidades subcontratadas por esta, nomeadamente as que prestam serviços de contabilidade utilizados pela Atlantic Ferries, mantendo-se sempre a Atlantic Ferries a entidade responsável pelo tratamento. Em caso de incidente/acidente, os dados pessoais poderão ser comunicados ao Mediador de Seguros e Companhia de Seguros para efeitos de reporte e resolução do incidente/acidente, sendo que em caso de reclamação efectuada em livro próprio, os dados pessoais serão comunicados à AMT e à Concedente.
6. A Atlantic Ferries conservará os dados pessoais dos Clientes pelos seguintes prazos:
  - a) Dados relativos ao passe estudante - até ao termo do ano escolar (de setembro a julho);
  - b) Dados relativos a pagamentos e faturação – prazo legal de 10 (dez) anos, nos termos do Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado (CIVA);
  - c) Gestão de seguros – 3 (três) anos após a data do incidente/acidente, salvo as informações de saúde que são conservados, dentro daquele prazo, até à conclusão do processo junto da Companhia de Seguros e os dados de pagamento que são conservados pelo prazo de 10 (dez) anos nos termos do CIVA;
  - d) Gestão de reclamações, sugestões e elogios - prazo legal de 3 (três) anos, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro; sendo de 2 (dois) anos no caso de outras reclamações ou elogios e sugestões.
7. Os Clientes podem exercer face à Atlantic Ferries o direito de acesso relativamente aos dados pessoais que lhe digam respeito e às informações relacionadas com o mesmo, bem como à retificação dos dados pessoais inexatos, ao apagamento se os dados deixarem de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento, e ainda à portabilidade dos seus dados pessoais que tenha fornecido, bem como o direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.
8. Para exercer os seus direitos de proteção de dados pessoais ou sempre que o Cliente tenha alguma questão sobre a utilização que a Atlantic Ferries faz dos

seus dados pessoais, poderá contactá-la através do endereço de correio eletrónico [rgpd@atlanticferries.pt](mailto:rgpd@atlanticferries.pt).

## Artigo 30º

### Videovigilância

1. A Atlantic Ferries pode dotar, nos termos legais, as suas instalações e navios de sistemas de videovigilância, com gravação de imagens, devidamente assinalada através de avisos, tendo como finalidade a proteção de pessoas e bens e visando prosseguir o interesse legítimo da segurança dentro das suas instalações.
2. A Atlantic Ferries é a entidade responsável pelo tratamento dos dados, destinando-se os dados a serem exclusivamente utilizados e comunicados nos termos da lei processual penal, podendo, porém, ser encarregue do seu processamento entidade de segurança privada subcontratada pela Atlantic Ferries para o efeito.
3. Os dados recolhidos no âmbito do presente Artigo são conservados pelo prazo de 30 (trinta) dias contados desde a respetiva captação, findo o qual são destruídos, no prazo máximo de 48 horas.
4. Os interessados podem exercer face à Atlantic Ferries o direito de acesso relativamente aos dados que lhe digam respeito, que não poderá envolver o acesso a imagens de terceiros, que serão ocultados ou anonimizados. Os interessados têm ainda o direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Protecção de Dados.
5. A Atlantic Ferries poderá, a qualquer altura, limitar ou retirar o sistema de videovigilância dos seus navios e instalações, podendo verificar-se períodos em que o mesmo não esteja em funcionamento, designadamente por necessidades de manutenção, razões técnicas ou cortes de energia.