

## Condições Gerais de Emissão e Utilização do Cartão navegante®

### I. OBJETO E DEFINIÇÕES

**1. Objeto.** As presentes Condições Gerais regulam os termos e condições da emissão e utilização do Cartão navegante® no âmbito do sistema multimodal de transporte público e de mobilidade.

**1.1.** As presentes Condições Gerais podem ser consultadas em [www.navegante.pt](http://www.navegante.pt) ou [www.tmlmobilidade.pt](http://www.tmlmobilidade.pt).

**2. Definições.** Nas presentes Condições Gerais, os termos abaixo indicados têm o seguinte significado:

«**Cartão Navegante®**», o cartão personalizado de identificação de cliente, dotado de tecnologia sem contacto, destinado a ser utilizado em exclusivo pelo Titular no âmbito do sistema multimodal de transporte público e de mobilidade nas áreas geográficas asseguradas pelos Operadores aderentes, podendo ser objeto de carregamento com títulos de transporte mensais e com saldo, sem prejuízo de outros que venham a ser criados neste âmbito, que pode ter suporte físico ou digital;

«**Condições Gerais**», as condições gerais de emissão e utilização do Cartão, incluindo quaisquer alterações e/ou aditamentos que as mesmas vierem a sofrer, decorrentes de alterações contratuais ou legais;

«**Lista de cartões não autorizados**», a lista onde os cartões são colocados em caso de dúvida ou quando o Titular solicite a sua colocação por perda, extravio ou roubo ou ainda quando seja detetada a existência de mais do que um Cartão por titular;

«**Operadores**», as empresas prestadoras de serviços de transporte público de passageiros e de mobilidade ou de outros serviços associados, aderentes ao sistema multimodal de transporte e mobilidade;

«**Plataforma de bilhética**», o sistema informático onde se encontra integrada a rede de bilhética dos operadores aderentes ao sistema, na qual se conservam os dados pessoais dos titulares e que permite a utilização do Cartão, por parte dos titulares, nos canais autorizados;

«**Formulário**», o formulário preenchido pelo titular, seu representante legal, terceiro autorizado, para emissão do Cartão através dos canais, físicos ou digitais, disponibilizados para o efeito;

«**Serviços**», os serviços regulares de transporte público de passageiros e de mobilidade e outros serviços associados, incluindo outras finalidades que não o transporte público, aos quais o Cartão viabiliza o acesso do Titular, desde que previamente carregado com título adequado e válido;

«**Titular**», a pessoa singular identificada no Formulário para a qual é emitido e personalizado o Cartão solicitado, mediante o pagamento do serviço de emissão, considerando-se como tal mero detentor do Cartão;

«**TML**», TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., pessoa coletiva n.º 516 150 359, com sede na Rua Cruz de Santa Apolónia, números 23, 25 e 25<sup>a</sup>, 1100-187 Lisboa, a entidade responsável pelo sistema e emissão do Cartão, de que é proprietária e responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Titular do Cartão.

### II. CONDIÇÕES DE EMISSÃO DO CARTÃO

**3. Exclusividade.** O Cartão é personalizado, pessoal e intransmissível, emitido em nome e para o uso exclusivo do Titular.

**3.1.** O Titular pode possuir um cartão físico e um cartão digital, interligados pela identificação pessoal, optando por carregar os títulos num ou outro suporte.

**3.2.** O titular pode possuir o cartão em suporte físico ou em suporte desmaterializado, cuja titularidade é a mesma, sendo que ambos os cartões não podem ter utilização simultânea nem suportar o mesmo título de transporte.

**4. Emissão.** A emissão e personalização do Cartão depende do preenchimento e entrega do Formulário, num dos pontos de apoio ao Cliente, posto de atendimento ao público ou qualquer outro canal designado para o efeito pela TML assegurando o respetivo Titular, sob compromisso de honra, a veracidade e atualidade dos dados fornecidos nesse âmbito, bem como do pagamento do valor estipulado pela TML para o efeito.

**4.1.** Para a emissão e personalização do Cartão é ainda necessário apresentar o bilhete de identidade ou cartão de cidadão (no caso de cidadãos da União Europeia), passaporte ou autorização de residência, e número de identificação fiscal português (NIF). Outros documentos de identificação só podem ser considerados se forem aceites como tal pelas autoridades portuguesas.

**4.2** Não existindo NIF a emissão e personalização do cartão é efetuada, mas este tem uma validade de 6 meses, estando limitado no carregamento de títulos de transporte, nos termos da lei.

**4.3.** O Formulário pode também ser preenchido junto dos Operadores, num dos pontos de apoio ao Cliente, posto de atendimento ao público ou qualquer outro canal designado para o efeito pela TML, em formato eletrónico, com recolha de dados diretamente através da leitura do cartão de cidadão, e da transmissão de demais dados necessários pelo próprio solicitante do Cartão. Caso o Formulário seja preenchido através da leitura do cartão de cidadão, será dispensada a entrega de qualquer fotografia. Quando seja entregue fotografia de rosto do titular, a fotografia deve ser recente, a cores, tipo passe, com fundo liso e abrangendo apenas a cara do Titular, devendo ainda este estar de cabeça descoberta, sem óculos escuros e com uma postura normal. A fotografia deve permitir a fácil identificação visual do Titular, e não pode ter interferências gráficas, como desenhos, nem manipulação do rosto. Não são aceites fotografias de recém-nascidos.

**5. Acesso a Descontos.** O Cartão pode ser disponibilizado com acesso a descontos ou outras condições especiais associadas ao seu Titular. As condições para a emissão do Cartão com acesso a descontos e sua utilização devem ser verificadas e confirmadas junto do Operador ou da TML, em [www.navegante.pt](http://www.navegante.pt) podendo as mesmas ser alteradas a qualquer momento, nomeadamente por determinação das entidades com poderes de regulação ou de supervisão do setor dos transportes.

**5.1.** Nos casos em que o Titular pretenda o Cartão com acesso a descontos, para além da documentação indicada no ponto 4. acima, pode ser solicitada outra adicional específica que comprove o direito aos descontos ou às condições especiais a atribuir.

**6. Menores e Incapazes.** Caso o Titular do Cartão seja menor de 13 (treze) anos de idade, o Formulário deve ser preenchido e assinado por um dos progenitores. No momento da entrega do Formulário devem ser apresentados os documentos de identificação do progenitor que assina o Formulário e do menor. Caso o menor não seja representado por um dos progenitores, deve ser junta cópia simples de documento que titule a responsabilidade sobre o menor.

**6.1.** Caso o Titular do Cartão seja interdito ou inabilitado, o Formulário deve ser preenchido e assinado pelo seu representante legal. No momento da entrega do Formulário devem ser apresentados os documentos de identificação do representante legal que assina o Formulário e do incapaz, e cópia simples da decisão judicial ou administrativa que titula essa representação legal. Caso o Titular seja maior de 13 (treze) anos e sofra de uma incapacidade cognitiva, o progenitor ou representante pode apresentar documento que ateste a incapacidade.

**7. Validade.** O prazo de validade do Cartão é de 5 (cinco) anos, contado da data da sua emissão, exceto se não for indicado o NIF português nos termos do ponto 4.2. acima, caso em que a sua validade é de 6 (seis) meses. A data de validade está identificada no Cartão, devendo o seu Titular proceder à renovação do mesmo até ao último dia do mês de validade nele indicado, não podendo ser efetuado qualquer carregamento de títulos de transporte ou aquisição de serviço após essa data.

**7.1.** No caso de renovação do Cartão sem alteração dos dados pessoais do Titular, mantêm-se os dados constantes do Cartão expirado, salvo qualquer alteração, o que implicará o preenchimento de novo Formulário.

**7.2.** Caso o Cartão tenha sido carregado com saldo que não tenha sido integralmente utilizado antes de expirar o seu prazo de validade, o Titular deve solicitar a respetiva transferência para outro Cartão válido, no prazo de 1 (um) mês contado da data de emissão do novo Cartão, sob pena de perder o saldo.

**7.3.** O período de validade do desconto associado ao Titular do Cartão pode não coincidir com o prazo de validade do respetivo Cartão. Caso tal aconteça, deve o Titular proceder à renovação do Cartão ou à renovação do desconto nele contido de acordo com as respetivas condições, consoante o caso.

**8. Contrato.** Através do preenchimento e entrega do Formulário, o Titular manifesta a sua intenção de celebrar um contrato de aquisição do Cartão com a TML, nos termos e condições definidos pelas presentes Condições Gerais. Com a emissão do Cartão, o contrato considera-se aceite pela TML, tornando-se válido e efetivo.

**8.1.** O período de vigência do contrato corresponde ao prazo de validade indicado no Cartão, ressalvadas as situações previstas no ponto 7. acima.

**8.2.** O Titular pode cessar o presente contrato, a todo o tempo, mediante comunicação escrita à TML enviada para o endereço eletrónico [contacto@navegante.pt](mailto:contacto@navegante.pt) ou entregue junto de um dos Operadores, num dos pontos de apoio ao Cliente ou em posto de atendimento ao público designado para o efeito, com a faculdade de exercer os direitos contemplados no Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD.

**8.3.** A cessação do contrato não exonera o Titular de eventuais obrigações ou responsabilidades perante os Operadores ou terceiros decorrentes da utilização do Cartão.

**8.4.** O presente Contrato suspende imediatamente os seus efeitos caso o Titular utilize um Cartão que tenha sido colocado na Lista de cartões não autorizados ou em caso de ações de fiscalização, quando seja detetado que o utilizador do Cartão não corresponde ao seu Titular ou que o cartão esteja caducado ilegível, danificado ou com qualquer personalização através de autocolantes ou películas que ocultem total ou parcialmente a imagem ou dados do cartão, o que pode originar a respetiva apreensão ou retenção.

**9. Levantamento do Cartão.** O Titular pode levantar o Cartão no prazo máximo de 3 (três) meses, findo o qual, sem que o Cartão tenha sido levantado, considera-se verificada a perda de interesse do Titular, ocorrendo a cessação automática do contrato, não havendo lugar à entrega do Cartão ou devolução do valor pago pela sua emissão, devendo este ser destruído e, no caso de se tratar a primeira emissão, eliminam-se também os respetivos dados.

**9.1.** No caso do Cartão ter sido solicitado online, este é enviado, através de serviços postais, para a morada indicada pelo Titular no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data da aceitação pela TML do Formulário, mediante o pagamento de portes de envio. Caso o referido prazo não seja respeitado por motivos de extravio, o Titular tem o direito ao reembolso do valor despendido com a solicitação do Cartão ou à emissão gratuita de um novo Cartão.

**10. Cartão Urgente.** A TML e os Operadores podem assegurar a emissão e entrega do Cartão no prazo de até 1 (um) dia útil mediante o pagamento de uma taxa de urgência, que acresce ao valor do Cartão.

### III. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

**11. Serviços de Transporte e Outros.** O Cartão viabiliza o acesso a serviços regulares de transporte público de passageiros e de mobilidade, desde que tenha sido previamente carregado com o título de transporte adequado e válido para a realização de viagens. O Cartão pode ainda ser utilizado para o acesso a outros serviços associados, que não o transporte público, prestados pelos Operadores, nos termos definidos pelo respetivo Operador ou prestador do serviço.

**11.1.** O direito à utilização do transporte público e/ou do serviço associado, bem como as suas condições de utilização são as aplicáveis ao título adquirido e carregado no Cartão do Titular, em cumprimento das condições gerais definidas por cada Operador, atenta a delimitação temporal e geográfica do respetivo título. As respetivas sanções aplicáveis são definidas por cada Operador e pela legislação aplicável.

**12. Utilização.** É absolutamente proibida a utilização do Cartão por terceiros, sendo o Titular responsável pelo integral cumprimento do estipulado nas presentes Condições Gerais. O Titular não pode utilizar o Cartão em violação do estipulado nas presentes Condições Gerais, da legislação nacional e comunitária aplicável, nomeadamente, de forma ou propósito ilegal ou fraudulento. Nos casos previstos no ponto 6. acima, os responsáveis são os progenitores ou os respetivos representantes legais.

**12.1.** É da exclusiva responsabilidade do Titular do Cartão a verificação e a aceitação das condições de utilização do seu título e/ou do serviço adquirido através do Cartão.

**13. Validação.** A mera detenção do Cartão com título válido carregado não atribui ao Titular o direito de acesso ao transporte ou ao serviço associado, apenas podendo ser utilizado como título de transporte, após a sua validação, com sucesso, nos termos definidos pelos Operadores e considerando o título adquirido.

**14. Fiscalização.** É obrigatória a apresentação e disponibilização do Cartão a funcionários, agentes de fiscalização ou terceiros mandatados pelos Operadores para o efeito, sempre que tal for solicitado no âmbito de ações de fiscalização, sob pena de o passageiro ser considerado sem título de transporte válido.

**14.1.** Sempre que solicitado pelos funcionários ou agentes de fiscalização, o portador do Cartão tem de fazer prova da sua identidade, mediante apresentação de documento de identificação válido. Caso o portador do Cartão não corresponda ao seu Titular, o cartão esteja caducado, ilegível, danificado ou com qualquer customização não autorizada pela TML o Cartão será apreendido, sem prejuízo de outras ações a tomar pelo Operador ou pela TML visando o resarcimento dos valores legalmente devidos ou a penalização pela utilização indevida do Cartão.

**15. Retenção.** A TML ou os Operadores podem reter o Cartão por razões de segurança, ilícita ou inadequada utilização ou tentativa de utilização, bem como nos demais casos previstos nas presentes Condições Gerais ou em legislação aplicável. O Titular está ciente da possibilidade de lhe ser recusada a emissão de novo Cartão enquanto permanecer por regularizar qualquer infração perante a TML ou os Operadores, desde que a responsabilidade pela infração recaia objetivamente sobre si.

**16. Conservação.** O Titular deve conservar o seu Cartão em boas condições de utilização, comprometendo-se a fazer um uso prudente e diligente do mesmo.

**16.1.** Não é permitida qualquer customização do cartão além da realizada pela TML, como exemplo através de autocolantes ou películas, entre outros outros que ocultem total ou parcialmente a imagem do cartão ou os dados dele constantes.

**16.2.** O Cartão tem um prazo de garantia de acordo com a legislação em vigor, contado a partir da data de emissão, durante o qual a TML obriga-se a proceder à sua substituição gratuita desde que o Cartão deixe de funcionar por motivo de avaria não imputável ao Titular. Considera-se avariado o Cartão que deixe de funcionar, ainda que não apresente qualquer dano visível, como fissuras, cortes, chip descolado total ou parcialmente, dobragens ou outros sinais de mau uso. Sempre que se verifique algum dos danos indicados, os custos de substituição do Cartão são suportados pelo Titular, ainda que o mesmo esteja dentro do prazo de garantia.

**17. Furto, Roubo ou Perda.** Em caso de furto, roubo ou perda do Cartão, o Titular deve comunicar esse facto de imediato, mediante apresentação de documento de identificação, junto de um dos Operadores, através do preenchimento e entrega do Formulário indicando a respetiva motivação. Esta situação dá lugar à desativação do Cartão com consequente colocação na Lista de cartões não autorizados, e à emissão de novo Cartão sem direito a qualquer indemnização, compensação, reembolso ou substituição gratuita, com a transição do título que se encontrava carregado no Cartão extraviado.

## IV. DADOS PESSOAIS

**18. Âmbito e finalidades.** A emissão e utilização do Cartão, objeto das presentes Condições Gerais, implica a recolha e o tratamento dos dados pessoais do Titular do Cartão constantes do Formulário, sendo de recolha obrigatória para efeitos de emissão do Cartão e o seu tratamento indispensável à gestão dos Cartões pela TML. Os dados pessoais objeto de tratamento são os adequados, pertinentes e limitados às finalidades previstas nas presentes Condições Gerais.

**18.1.** A recolha dos dados pessoais é efetuada pela TML, na qualidade de responsável pelo tratamento, e/ou pelos Operadores, por conta da TML. Para os devidos efeitos, os contactos da TML são os seguintes: 218 121 379 e [info@tmlmobilidade.pt](mailto:info@tmlmobilidade.pt). O contacto do Encarregado de Proteção de Dados da TML é [epd@tmlmobilidade.pt](mailto:epd@tmlmobilidade.pt).

**18.2.** No caso de menores de 13 (treze) anos, incapazes ou inabilitados, quanto ao tratamento de dados pessoais deve observar-se o disposto no ponto 6. acima. Neste âmbito podem ainda ser recolhidos e tratados outros dados, nomeadamente, os relativos a aquisição/carregamentos de títulos de transporte e respetivas validações de utilização do Cartão, para efeitos do presente Contrato e da legislação em vigor.

**18.3.** Dado que o Cartão permite a sua utilização junto de qualquer Operador aderente à Plataforma de bilhética, a TML permite o acesso aos dados pessoais do Titular aos Operadores aderentes, na estrita medida do necessário, podendo incluir a interconexão de dados com e entre os sistemas centrais dos Operadores. Os dados podem ainda ser disponibilizados a outras entidades que sejam contratadas para efeito da execução das finalidades de tratamento indicadas.

**19. Consentimento.** O Titular dos dados tem conhecimento e consente o tratamento de dados pessoais, transmitidos e recolhidos aquando da solicitação do Cartão, bem como os relativos a carregamentos e validações, os quais se encontram legitimados por reconhecidos fins de interesse público e para o cumprimento de obrigações legais e contratuais, destinando-se, nomeadamente, às seguintes finalidades:

- a)** Gestão da Plataforma de bilhética, comum aos vários Operadores que integram o sistema multimodal de transporte público e de mobilidade;
- b)** Celebração de contratos de transporte, nomeadamente, a assinatura de um passe pessoal e intransmissível, bem como a gestão da relação contratual subjacente (como, por exemplo, a emissão e carregamento de títulos de transporte e a emissão de faturas);
- c)** Prestação de eventuais informações relacionadas com alterações ou ocorrências com os serviços de transporte ou com o Cartão;
- d)** Fiscalização e levantamento de autos de notícia, bem como disponibilização de informação no âmbito de investigação criminal, nos termos da legislação aplicável;
- e)** Tratamento e análise de reclamações e pedidos de informações do Titular do Cartão, bem como para entrega de objetos perdidos;
- f)** Realização de estudos de mobilidade ou outros, que visem conhecer padrões de deslocação não individuais ou pessoais, necessários à melhoria evolutiva e à sustentabilidade do sistema de transporte, e de mobilidade dos cidadãos.

**19.1.** Os dados pessoais adicionais fornecidos no Formulário, mediante consentimento prévio, expresso, claro e inequívoco do respetivo Titular, podem também ser objeto de tratamento para as seguintes finalidades:

- a)** Definição de perfis de cliente, através do tratamento de dados pessoais para avaliar parâmetros de uma pessoa singular, com o objetivo de oferecer um melhor serviço e de prestar informações e ofertas comerciais, de acordo com os gostos e as preferências de utilização dos serviços prestados;
- b)** Realização de inquéritos de satisfação e de estudos de mercado distintos dos previstos na alínea f) do ponto 19.;
- c)** Passatempos, ações de promoção, envio de *newsletters* ou *marketing* direto, levadas a cabo através de telefone, correio eletrónico, ou outros meios indicados pelo Titular.

**20. Prazo de Conservação.** Os dados pessoais são conservados pelo período de vigência do contrato com a TML, que regula as presentes Condições Gerais, findo o qual os mesmos são destruídos ou anonimizados. Após esse período, os dados pessoais podem ainda ser conservados, na estrita medida do necessário, para o exercício de direitos ou cumprimento de deveres contratuais e/ou legais a que TML e/ou os Operadores se encontram sujeitos.

**21. Direitos do Titular.** O Titular tem o direito a solicitar junto da TML o acesso, a retificação, o apagamento e a limitação do tratamento, assim como a sua portabilidade, caso aplicável. O exercício dos seus direitos deve ser efetuado por escrito através do endereço eletrónico [dados.pessoais@navegante.pt](mailto:dados.pessoais@navegante.pt), do formulário eletrónico disponível em [www.navegante.pt](http://www.navegante.pt) ou mediante o envio de carta para a morada da sede da TML. O Titular pode também apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

## V. DISPOSIÇÕES FINAIS

**22. Comunicações.** O Titular deve manter os seus dados pessoais, incluindo os de contacto, atualizados através dos canais disponibilizados pela TML para o efeito. Para efeitos de comunicações ou notificações ao Titular, são considerados os dados de contacto indicados pelo Titular no Formulário e que se encontram registados na base de dados da TML. Caso o Titular, por facto que lhe seja imputável, não proceda à atualização dos seus dados pessoais, incluindo de contacto, considerar-se-á como entregue qualquer correspondência que seja remetida para a morada ou outros dados de contacto indicados no Formulário e registados na base de dados da TML.

**22.1.** A TML e os Operadores não são responsáveis pela perda, extravio ou não receção de correspondência em virtude de os dados de contacto do Titular estarem desatualizados ou incorretos por facto imputável ao próprio, bem como por causa imputável às empresas prestadoras de serviços postais ou que oferecem serviços de comunicações eletrónicas, consoante aplicável.

**22.2.** Salvo se diversamente previsto nas presentes Condições Gerais, as comunicações ou notificações do Titular à TML, podem ser feitas, presencialmente, junto de um dos Operadores ou através de outros canais disponibilizados, mediante o preenchimento do formulário de contacto, disponível em [www.navegante.pt](http://www.navegante.pt).

**23. Prevalência e Validade.** Em caso de conflito ou incoerência entre o estipulado nas presentes Condições Gerais e eventualmente as informações contidas nos Sítios da Internet da TML e/ou dos Operadores, prevalece o que está previsto nas presentes Condições Gerais.

**23.1.** Caso alguma das disposições das presentes Condições Gerais seja declarada a nula, inválida, ineficaz ou inexequível, por entidade competente para o efeito, tal não afetará a validade das demais.

**24. Alterações.** A TML reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais, em qualquer momento, através de publicação nos Sítios da Internet da TML e de afixação de avisos nos locais de venda dos Operadores, produzindo efeitos no décimo quinto dia útil após a sua publicitação.

**24.1.** Caso o Titular não cesse o presente contrato no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data de entrada em vigor das Condições Gerais revistas, as mesmas consideram-se integralmente aceites.

**25. Resolução de conflitos e Lei Aplicável.** Para a apreciação de todas as questões relativas às Condições Gerais, em caso de litígio, ficam estabelecidos, alternativamente, os foros dos tribunais das comarcas de Lisboa, ou do domicílio do Titular em Portugal, com expressa renúncia a qualquer outro. Em alternativa, o Titular pode recorrer à arbitragem ou a outros meios de resolução alternativa de litígios.

**25.1.** As presentes Condições Gerais estão sujeitas à lei portuguesa.

12 de janeiro de 2026