DIÁRIO DA REPÚBLICA

2.ª série
N.º 125
02-07-2025

COMUNIDADE INTERMUNICIPAL DO MÉDIO TEJO

Edital n.º 1163/2025

Sumário: Consulta pública do projeto do Regulamento de Termos e Condições de Utilização do Serviço de Transporte a Pedido no Médio Tejo.

Projeto do Regulamento de Termos e Condições de Utilização do Serviço de Transporte a Pedido no Médio Tejo

Manuel Jorge Seneca da Luz Valamatos dos Reis, Presidente do Conselho Intermunicipal da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 101.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, torna público que o Conselho Intermunicipal da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, em reunião ordinária realizada a 05.06.2025, deliberou por unanimidade, aprovar o projeto do Regulamento de Termos e Condições de Utilização do Serviço de Transporte a Pedido no Médio Tejo, para submissão a consulta pública.

Mais torna público que os interessados devem dirigir, por escrito, as suas sugestões, no prazo de 30 dias úteis, contados a partir do dia útil seguinte ao da publicação do presente edital e do projeto do regulamento na 2.ª série do *Diário da República*, que é igualmente publicado no sítio da internet da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, conforme o disposto no n.º 1 do artigo 101.º do CPA.

As sugestões podem ser enviadas preferencialmente para o endereço de correio eletrónico geral@cimt.pt ou por via postal para Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, Convento de São Francisco, Av. General Bernardo Faria, 2330-535 Tomar.

Para constar, publicita -se o presente edital e projeto de regulamento de Termos e Condições de Utilização do Serviço de Transporte a Pedido no Médio Tejo, na 2.ª série do *Diário da República* e no sítio da Internet.

17 de junho de 2025. — O Presidente do Conselho Intermunicipal da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, Manuel Jorge Seneca da Luz Valamatos dos Reis.

Nota justificativa

Com o intuito de assegurar a mobilidade, o acesso aos serviços básicos e promoção da inclusão social da população residente em povoamentos de baixa densidade, de forma a combater a ineficácia de implementação de uma solução de transporte coletivo regular devido a baixa atratividade comercial para a exploração do serviço, a Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo criou o projeto "Transporte a Pedido no Médio Tejo".

Em operação no território do Médio Tejo desde 2013, o serviço de Transporte a Pedido é um projeto inovador a nível nacional que tem como objetivo ser uma nova solução de transporte público, adaptada às zonas de baixa densidade populacional onde as necessidades de transportes não se satisfazem com a oferta de transporte público regular

Atualmente regulado pelo Decreto-Lei n.º 60/2016 de 8 de setembro, que regulamenta os serviços de transporte de passageiros flexível, o serviço de Transporte a Pedido dispõe de oferta de transporte em todos os concelhos, permitindo a ligação entre as localidades e as respetivas sedes de freguesia e/ou sedes de concelho, bem como ligações de âmbito intermunicipal.

Considerando a Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que estabelece o novo Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, e tendo em conta o aumento progressivo de oferta e procura ao serviço de Transporte a Pedido disponibilizada no território do Médio Tejo, bem como a perspetiva de implementação de novos modelos de funcionamento e de exploração do serviço, designadamente através de meios próprios da Comunidade Intermunicipal e dos Municípios, considera-se necessário congregar num único documento os termos e condições de utilização do Transporte a Pedido no Médio Tejo, que clarifique o modo de funcionamento, regras de utilização e características deste serviço.

Este "Termos e Condições" foi aprovado na reunião do Conselho Intermunicipal da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo datada de 05.06.2025 e estabelece as regras para o uso do serviço de Transporte a Pedido do Médio Tejo pela população em geral.

Ao utilizar o serviço, o utente declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente os termos abaixo.

Artigo 1.º

Lei Habilitante

O presente documento define os Termos e Condições de Utilização do Serviço de Transporte a Pedido no Médio Tejo, gerido pela Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo nos termos da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, do Decreto-Lei n.º 60/2016 de 8 de setembro e ao abrigo do Contrato Interadministrativo de Delegação de Competências do Serviço Público de Transporte de Passageiros celebrado a 29.06.2022 com os Municípios de Abrantes, Alcanena, Constância, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Sertã, Tomar, Torres Novas, Vila de Rei e Vila Nova da Barquinha.

Artigo 2.º

Siglas e definições

Para efeitos do disposto no presente documento, entende-se por:

a) CIM Médio Tejo: Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, entidade responsável pelo serviço de Transporte a Pedido;

b) Transporte a Pedido: serviço de transporte de passageiros flexível em operação no território do Médio Tejo;

c) LINK: designação atribuída aos circuitos de Transporte a Pedido que permitem a ligação entre as cidades e sedes de concelho do Médio Tejo;

d) Central de Reservas: atendimento telefónico responsável pela gestão das reservas, alterações e cancelamentos do serviço de Transporte a Pedido, bem como pelo esclarecimento de dúvidas;

e) Bilhete Simples: título de transporte individual válido para uma viagem, adquirido e emitido diretamente pelo motorista no momento do embarque;

f) Multiviagens: título de transporte individual que equivale ao conjunto de 10 bilhetes com desconto de 30 % sobre a tarifa do Bilhete Simples, com validade de 6 meses após a data de aquisição;

g) Meio Bilhete: bilhete simples com 50 % de desconto, destinado a crianças entre os 4 e os 12 anos, inclusive;

h) Postalete: sinalética de identificação da paragem do Transporte a Pedido;

i) Paragem: local pré-definido e identificado com postalete, destinado ao embarque e desembarque de passageiros;

j) Utilizador: utente registado na plataforma de reservas que acede ao serviço de Transporte a Pedido;

k) Passageiro: utente que efetivamente realiza uma viagem no serviço de Transporte a Pedido.

Artigo 3.º

Área Abrangida

O serviço de Transporte a Pedido do Médio Tejo abrange os concelhos de Abrantes, Alcanena, Constância, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Sertã, Tomar, Torres Novas, Vila de Rei e Vila Nova da Barquinha, através da oferta dos seguintes serviços:

a) Circuitos de âmbito municipal nos concelhos de Abrantes, Alcanena, Constância, Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Sertã, Tomar, Torres Novas e Vila Nova da Barquinha;

Edital n.º 1163/2025

b) Circuitos de âmbito intermunicipal no concelho de Vila de Rei e de Abrantes;

c) Circuitos de ligação entre as cidades e sedes de concelho da região, denominado "LINK".

Artigo 4.º

Direito de acesso e utilização

1 — Todos os cidadãos têm direito ao acesso e utilização do serviço de Transporte a Pedido estabelecido no presente documento.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, os menores de 12 (doze) anos apenas podem aceder aos serviços de Transporte a Pedido, quando acompanhados por outro passageiro com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos.

3 — O acesso aos serviços de Transporte a Pedido implica o cumprimento por parte dos seus utilizadores do disposto no presente documento e na legislação aplicável.

Artigo 5.º

Funcionamento do Serviço

1 — O Transporte a Pedido é um serviço de transporte público em que o passageiro tem que efetuar previamente a reserva da sua viagem.

2 — O serviço de Transporte a Pedido é caracterizado por existir paragens, horários e circuitos definidos.

3 — O passageiro deve comparecer na paragem pré-determinada no dia e horário reservado para que o serviço seja efetuado.

4 — O percurso efetuado pelo motorista considera somente as paragens em que existe uma reserva da viagem por parte de um passageiro.

5 — Não é possível efetuar o serviço em horários e/ou paragens não predefinidas, salvo exceções indicadas no artigo 9.º do presente documento.

Artigo 6.º

Registo do utilizador

1 — O acesso ao serviço de Transporte a Pedido depende de registo prévio pelo utilizador na plataforma de reservas do Transporte a pedido, nos termos do presente documento e demais legislações aplicáveis.

2 — O registo referido no número anterior é realizado, obrigatoriamente e previamente, por uma das seguintes vias:

a) *On-line* através da plataforma de reservas do Transporte a Pedido, que requer posterior ativação da conta através de chamada telefónica para a Central de Reservas;

b) Diretamente com a Central de Reservas através de chamada telefónica gratuita.

3 — Aquando do registo, é obrigatório o fornecimento dos seguintes dados pessoais do utilizador: nome completo e contacto telefónico. É opcional o fornecimento dos seguintes dados: *e-mail*, morada de residência, número de contribuinte e data de nascimento.

Edital n.º 1163/2025

Artigo 7.º

Agendamento da viagem

1 — A reserva da viagem é responsabilidade do passageiro e deve ser efetuada até às 15:00 do dia anterior ao da viagem.

2 — As reservas podem ser efetuadas através da Central de Reservas ou *online* através do *Website*.

3 — O horário de atendimento de chamadas da Central de Reservas é das 09:00 às 15:00 aos dias úteis, através de chamada gratuita para o número verde 800 209 226.

4 — Aguando da reserva, o utilizador deve fornecer os seguintes dados: nome, contacto telefónico, paragem de origem e destino pretendida, data e horário pretendido da viagem, podendo ainda ser solicitado informações adicionais que auxiliem o motorista na prestação do serviço.

5 — A confirmação do agendamento da viagem é efetuada pela Central de Reservas no ato da reserva telefónica ou, caso seja possível, até às 17h00 do dia útil anterior por SMS.

6 — A Central de Reservas pode efetuar reservas para múltiplos dias dentro do prazo máximo de uma semana. Para reservas superiores a este período, o utilizador deverá efetuar reserva *on-line*.

7 — Um utilizador pode efetuar marcação para outros passageiros, sendo diretamente responsável pela comparência dos mesmos na hora marcada para o serviço.

8 — Durante a realização de uma viagem, caso exista um passageiro sem reserva que queira embarcar, é possível aceitar o embarque do(s) passageiro(s) mesmo sem reserva, desde que existam lugares disponíveis e que a viagem pretendida não acarrete necessidade de deslocações adicionais em relação ao programado.

9 — A reserva de última hora de uma viagem pode ser recusada pelo motorista e pela Central de Reservas, no caso de já se encontrar esgotada a lotação máxima do veículo.

Artigo 8.º

Alterações, Cancelamento e Faltas

1 — O utilizador deve comunicar obrigatoriamente à Central de Reservas, através de chamada telefónica, qualquer facto suscetível de determinar uma alteração ou o cancelamento da reserva, designadamente atrasos, não comparecimento, alteração do número de passageiros a incluir na mesma reserva, entre outros.

2 — As comunicações indicadas no ponto anterior podem ser, excecionalmente, efetuadas para o *e-mail* transporteapedido@cimt.pt e só serão aceites caso obtenham resposta por parte da CIM Médio Tejo de confirmação de receção do pedido. As restantes comunicações não serão aceites.

3 — O cancelamento da viagem é responsabilidade do utilizador e deve ser efetuado pela Central de Reservas, através do número verde 800 209 226 entre as 9h às 15h, ou através da plataforma *online*, disponível até às 15h do dia anterior ao da viagem.

4 — A anulação da viagem no próprio dia, seja por telefone ou por *e-mail*, só é possível até 3 horas antes do início da viagem durante o horário de funcionamento do Central de Reservas.

5 — No caso de cancelamento de viagem fora do prazo estipulado no ponto anterior, não é efetuada a cobrança do bilhete ao utilizador, mas é contabilizada como falta de comparência do passageiro, isto é, situação em que o utilizador não comparece na paragem e horário indicado.

6 — No caso de falta de comparência do passageiro, o utilizador é contactado telefonicamente pela Central de Reservas com alerta do acorrido, podendo vir a ser enviada uma notificação por *e-mail*.

Edital n.º 1163/2025

7 — Para as situações de 2 (duas) faltas de comparência pelo utilizador, este ficará impedido de usufruir do serviço de Transporte a Pedido durante o período de 30 (trinta) dias, devendo o utilizador efetuar o pagamento à CIM Médio Tejo do valor dos bilhetes referente às viagens não efetuadas para efeitos de desbloqueio da inibição de utilização do serviço e Transporte a Pedido.

Artigo 9.º

Pedido de Transporte Excecional

1 — É admitido o agendamento de viagens que tenham como ponto de origem ou destino em paragens não previstas no artigo 11.º, bem como os horários não indicados no artigo 13.º do presente documento, desde que devidamente fundamentado pelo utilizador e sujeito a deliberação do Conselho Intermunicipal da CIM Médio Tejo.

2 — Os pedidos de transporte excecionais devem ser remetidos para o *e-mail* transporteapedido@cimt.pt e deve ser acompanhado da seguinte informação mínima obrigatória: nome, contacto telefónico, número de contribuinte, justificação da necessidade de realização de transporte excecional e apresentação dos comprovativos que julgar necessários, bem como indicação da data, hora e local especifica para deslocação pelos motivos indicados. A CIM Médio Tejo reserva-se o direito de não responder a estes pedidos caso os mesmos não disponham da informação mínima obrigatória.

Artigo 10.º

Período de Funcionamento

1 — O período de funcionamento específico de cada circuito de Transporte a Pedido pode ser consultado no *Website*.

2 — Os circuitos de âmbito municipal funcionam, maioritariamente, durante todo o ano e aos dias úteis, exceto feriados, com circuitos específicos a funcionarem aos sábados e/ou domingos.

3 — Os circuitos LINK funcionam durante todo o ano, diariamente, incluindo feriados.

4 — Os circuitos da época balnear funcionam entre 1 de julho e 30 de setembro, exceto feriados.

5 — O período de funcionamento referidos nos números anteriores podem ser atualizadas por deliberação do Conselho Intermunicipal da CIM Médio Tejo, sendo publicitados no *Website*.

Artigo 11.º

Paragens

1 — As paragens do serviço de Transporte a Pedido encontram-se pré-definidas, não sendo admitido o embarque ou desembarque de passageiros fora destes locais.

2 — As paragens encontram-se identificadas com o postalete indicado no anexo ao presente documento e podem ser consultadas no *Website*.

3 — Sem prejuízo do disposto no artigo 9.º, não é possível efetuar reserva de viagem para paragens não pré-definidas.

4 — As paragens referidas nos números anteriores podem ser atualizadas por deliberação do Conselho Intermunicipal da CIM Médio Tejo, sendo publicitadas no *Website*.

Artigo 12.º

Circuitos

1 — Os circuitos em vigor do serviço de Transporte a Pedido podem ser consultados no *Website*.

2 — O percurso efetuado pelo motorista considera as reservas efetuadas em cada zona de operação para o dia do serviço consoante a otimização do percurso efetuada pela plataforma de gestão de reservas, que considera o percurso mais eficiente para cada zona de operação.

Edital n.º 1163/2025

3 — Poderão ser disponibilizados serviços sem horários fixos em paragens intermédias, sendo as rotas de serviço otimizadas em função de horário de chegada ou de partida de paragens-base identificadas para cada zona de operação. Estes serviços encontram-se devidamente divulgados no *Website*.

4 — O motorista tem obrigação de se deslocar às paragens para as quais tenha havido um pedido de reserva, sendo livres de escolher o trajeto a realizar desde que assegurem o cumprimento dos serviços programados, passando pelas paragens com a ordem constante da rota programada e cumprindo os horários estipulados.

5 — As viagens podem ser partilhadas entre vários utilizadores, não sendo possível a reserva individual do veículo afeto ao serviço de Transporte a Pedido.

Artigo 13.º

Horários

1 — Os horários do serviço de Transporte a Pedido podem ser consultados no *Website*.

2 — As informações respeitantes aos horários de partidas e/ou chegada no destino de cada viagem reservada é comunicada ao utilizador aquando do agendamento, seja através de confirmação telefónica, *e-mail* ou por SMS.

3 — Os horários referidos nos números anteriores podem ser atualizados por deliberação do Conselho Intermunicipal da CIM Médio Tejo, sendo publicitadas no *Website*.

4 — Existe uma tolerância máxima de 10 (dez) minutos no cumprimento dos horários por parte do motorista, não sendo admissível o atraso do utilizador no local de embarque na hora marcada.

5 — Caso o passageiro não esteja no local de embarque à hora marcada, o motorista não tem a obrigação de esperar pelo passageiro.

Artigo 14.º

Títulos de Transporte

1 — Os títulos de transporte disponíveis no serviço de Transporte a Pedido são o bilhetes simples, meio bilhete e multiviagens, podendo vir a ser implementados, por Deliberação do Conselho Intermunicipal outros títulos tais como passe mensal ou títulos combinados com outros serviços de transporte.

2 — O multiviagens consiste em 10 bilhetes com desconto de 30 % em relação ao preço do bilhete simples, sendo vendido pelo motorista aquando da viagem e tem validade de 6 meses a partir da data da compra.

3 — O multiviagens é carregado no cartão de suporte cuja aquisição pode ser feita diretamente ao motorista ou através de pedido para o *e-mail* transporteapedido@cimt.pt ou Central de Reservas, com indicação do nome, contacto telefónico e morada postal do utilizador.

4 — Outros títulos de transporte a criar por deliberação do Conselho Intermunicipal, poderão requerer a aquisição de cartão de suporte personalizado. Nestes casos, o cartão pode ser solicitado presencialmente na sede da CIM Médio Tejo em Tomar ou através de pedido para o *e-mail* transporteapedido@cimt.pt com indicação do nome completo, cópia do documento de identificação, contacto telefónico, morada postal do utilizador e fotografia recente.

5 — O título de transporte é intransmissível, devendo ser mantido pelo passageiro até ao término da viagem.

Edital n.º 1163/2025

Artigo 15.º

Tarifário

1 — As tarifas associadas ao serviço de Transporte a Pedido são fixadas de acordo com uma matriz fixa em função da origem e destino de viagem, independente do percurso real efetuado, de acordo com escalões quilométricos.

2 — As tarifas do serviço de Transporte a Pedido podem ser consultadas no *Website*.

3 — As crianças com idade compreendida entre os 4 e os 12 anos (inclusive), usufruem de desconto de 50 % em todos os títulos.

4 — As crianças com idade até 3 anos (inclusive) viajam de forma gratuita.

5 — Poderão ser definidos descontos específicos para determinados serviços de Transporte a Pedido, desde que aprovados por deliberação do Conselho Intermunicipal da CIM Médio Tejo e publicitados no *Website*.

Artigo 16.º

Pagamentos

1 — Os serviços de transporte serão cobrados viagem a viagem, aquando do embarque no veículo.

2 — O pagamento do título de transporte é realizado no início da viagem ao motorista, com entrega de fatura simplificada que poderá incluir o número de contribuinte, desde que solicitado pelo passageiro, podendo vir a ser disponibilizado outros métodos de pagamento

3 — O pagamento é feito em numerário, podendo vir a ser possível o pagamento desmaterializado dos títulos.

4 — Para os detentores de multiviagens, o passageiro deve validar o título de transporte à entrada da viatura e mantê-lo até ao final da viagem.

5 — Não é possível a emissão de segunda via da fatura simplificada por parte da CIM Médio Tejo.

6 — Os pedidos de comprovativo de utilização do multiviagens devem ser remetidos para o *e-mail* transporteapedido@cimt.pt e deve ser acompanhado da seguinte informação mínima obrigatória: nome, contacto telefónico, *e-mail* de registo na plataforma, número de contribuinte, n.º do cartão de suporte, período de utilização a que reporta. A CIM Médio Tejo reserva-se o direito de não responder a estes pedidos caso os mesmos não disponham da informação mínima obrigatória.

7 — Os pedidos de restituição de viagens caducadas do multiviagens devem ser remetidos para o *e-mail* transporteapedido@cimt.pt e deve ser acompanhado da seguinte informação mínima obrigatória: nome, contacto telefónico, número de contribuinte, n.º do cartão de suporte, n.º de viagens caducadas, justificação de não utilização das viagens dentro do prazo de validade do título. A CIM Médio Tejo reserva-se o direito de não responder a estes pedidos caso os mesmos não disponham da informação mínima obrigatória.

Artigo 17.º

Direitos do Passageiro

Para além dos direitos dos passageiros previstos na legislação em vigor, os utilizadores do serviço de Transporte a Pedido gozam dos seguintes direitos:

a) Realização do serviço de transporte solicitado e agendado pelo utilizador nos termos dos artigos 7.º e 9.º;

b) Realização do serviço em veículos com boas condições de higiene, manutenção e segurança;

Edital n.º 1163/2025

c) Direto à informação sobre o serviço de Transporte a Pedido;

d) Direto de reclamação de atos que possam colocar em causa os seus direitos e/ou interesses legalmente protegidos.

Artigo 18.º

Obrigações do Passageiro

Para além das obrigações dos passageiros previstas na legislação em vigor, os utilizadores do serviço de Transporte a Pedido têm o dever de:

a) Proceder ao registo prévio para efeitos de utilização do serviço;

b) Proceder ao agendamento da viagem até às 15h do dia anterior ao da viagem;

c) Proceder à aquisição de título de transporte e fazer-se acompanhar do título de transporte ao longo de toda a viagem;

d) Comparecer na paragem pré-determinada no dia e horário reservado para que o serviço seja efetuado;

e) Adotar uma conduta adequada à manutenção da boa ordem do serviço de transporte, abstendo-se de comer, fumar ou praticar quaisquer atos que coloquem em causa a higiene do veículo ou que coloquem em causa a segurança do veículo, não sendo permitido atos ou expressões que perturbem a boa ordem do serviço ou que incomodem os restantes passageiros;

f) Usar cinto de segurança;

g) Comunicar a Central de Reservas acerca de eventuais alterações na reserva ou sobre condutas inadequadas de outros utilizadores e/ou motoristas.

Artigo 19.º

Transporte de Crianças

1 — O transporte de criança com idade inferior a 12 anos é permitido somente se acompanhada por outro passageiro com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos.

2 — É responsabilidade do adulto acompanhante garantir a utilização de cadeira ou sistema de retenção compatível com a idade, peso e altura da criança, conforme a legislação vigente.

Artigo 20.º

Transporte de Passageiros com Mobilidade Reduzida

1 — A CIM Médio Tejo não garante a afetação de veículos adaptados para o transporte de pessoas com mobilidade reduzida.

2 — O utilizador deve identificar essa necessidade no momento da reserva e sempre que possível serão utilizados veículos facilmente acessíveis.

Artigo 21.º

Transporte de Volumes Portáteis e Animais de Companhia

1 — É permitido o transporte de bagagem, sacos de compras e outros volumes portáteis, nos termos estabelecidos nos artigos 11.º a 13.º do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, caso haja capacidade disponível na viatura para acondicionamento e mediante validação prévia do motorista que faz a viagem, podendo o motorista negar o transporte desses volumes caso estes não estejam devidamente acondicionados ou possam danificar e/ou colocar a higiene da viatura em causa.

Edital n.º 1163/2025

2 — É permitido o transporte de animais de companhia desde que devidamente acompanhados e com comprovativo em como cumprem os requisitos sanitários legalmente exigidos. Os animais não podem ocupar lugar nos bancos e devem ser transportados em caixa própria, não podendo mostrar sinais de doença, agressividade ou falta de asseio e não deverão provocar receios ou incómodos. A entrada do animal a bordo está, assim, sempre sujeita ao critério do motorista.

Artigo 22.º

Perdidos e Achados

1 — O passageiro deve comunicar à Central de Reservas ou através do *e-mail* transporteapedido@cimt.pt acerca do esquecimento de algum objeto no veículo que o transportou, devendo indicar o percurso efetuado, hora do transporte e características do objeto.

2 — A CIM Médio Tejo comunicará com o motorista de forma a ser localizado o objeto em questão, pondo o passageiro em contacto direto com o Transportador para acordarem uma forma do referido objeto após encontrado ser devolvido.

Artigo 23.º

Proteção de Dados Pessoais

1 — Os dados pessoais dos utilizadores do serviço de Transporte a Pedido são tratados pela CIM Médio Tejo de acordo com o disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril ("Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados" ou "RGPD").

2 — A CIM Médio Tejo tratará as seguintes categorias de dados pessoais:

a) Dados de identificação: nome, data de nascimento e número de contribuinte;

b) Dados de contacto: contacto telefónico, *e-mail* e morada;

c) Dados relacionados com o transporte, como as paragens de origem e destino da viagem, data e horário da viagem, o seu percurso e o preço;

3 — A CIM Médio Tejo trata os dados pessoais dos utilizadores do serviço de Transporte a Pedido para as seguintes finalidades:

a) Prestação de informações solicitada pelo utilizador com vista à utilização do serviço;

b) Prestação do serviço solicitado pelo utilizador;

c) Emissão de fatura;

d) Para fins estatísticos;

e) Para reportes de informação a entidades reguladoras.

4 — Enquanto responsável pelo tratamento, a CIM Médio Tejo pode partilhar os dados pessoais dos utilizadores com outros destinatários, incluindo autoridades fiscais e entidades subcontratantes, no âmbito da realização dos serviços de Transporte a Pedido, nomeadamente os motoristas.

5 — O utilizador enquanto titular dos dados pessoais, pode, a todo o tempo, exercer os direitos que conferidos na legislação aplicável em matéria de dados pessoais, incluindo o direito de acesso aos seus dados, a retificação e ou apagamento dos seus dados, a limitação do tratamento, a oposição ao tratamento nos termos e sujeito aos condicionalismos legalmente aplicáveis.

6 — O contacto do Encarregado de Proteção de Dados da CIM Médio Tejo é dpo@cimt.pt, para o qual podem ser endereçadas as dúvidas e/ou queixas relativamente ao tratamento de dados pessoais dos utilizadores.

Edital n.º 1163/2025

Artigo 24.º

Sugestões e Reclamações

1 — As reclamações sobre o funcionamento do serviço, sugestões e comentários para melhoria do serviço prestado devem ser efetuadas através de ligação telefónica para a Central de Reservas ou para o *e-mail* transporteapedido@cimt.pt.

2 — Nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, a CIM Médio Tejo dispõe de livro de reclamações, no formato físico e eletrónico.

a) O livro de reclamações no formato físico encontra-se disponível na sede da CIM Médio Tejo localizada no Convento de São Francisco, Av. General Bernardo Faria, 2300-535 Tomar;

b) O livro de reclamações eletrónico encontra-se disponível no *site* www.livroreclamacoes.pt.

3 — As reclamações devem conter o nome, contacto telefónico, morada, número de contribuinte, data e hora da ocorrência, circuito efetuado, paragens de embarque e desembarque, e os mais que se demonstrem necessários ao bom entendimento da ocorrência.

Artigo 25.º

Canais de Comunicação

Os canais de comunicação oficiais do serviço de Transporte a Pedido são:

a) Central de Reservas: chamada gratuita para o número verde 800 209 226, disponível das 9:00 às 15:00 aos dias úteis;

b) *Website* para reserva *on-line*: https://transporteapedido.mediotejo.pt/Reservas;

c) *Website* para consulta da oferta de transporte: https://mediotejo.pt/index.php/horarios;

d) *E-mail*: transporteapedido@cimt.pt;

e) Contacto telefónico alternativo para esclarecimento de dúvidas acerca do projeto: +351 249 760 060.

Artigo 26.º

Lacunas e Omissões

1 — As dúvidas de interpretação bem como as lacunas do presente Termos e Condições são resolvidas mediante deliberação da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo.

2 — O presente Termos e Condições poderá ser objeto de monitorização e de avaliação mediante alterações que possam ser operacionalizadas.

3 — Em todos os casos omissos serão aplicadas as regras previstas na legislação existente.

Artigo 27.º

Lei aplicável e foro competente

1 — O presente Termos e Condições são regidos e interpretados de acordo com a lei portuguesa.

2 — É competente o Tribunal Judicial da Comarca de Leiria com exclusão de qualquer outro para dirimir quaisquer conflitos que resultem da interpretação e aplicação dos presentes Termos e Condições para a utilização do serviço de Transporte a Pedido.

Artigo 28.º

Início de produção de efeitos

O presente documento entra em vigor na data de publicação no *Diário da República*.

Edital n.º 1163/2025

ANEXO

Postalete de Identificação de Paragem do Serviço de Transporte a Pedido

Placas de Identificação de Paragem do Serviço de Transporte a Pedido

319192751