

PERGUNTAS FREQUENTES

1: Como posso requisitar um título de transporte?

R: Depende do título. O procedimento deve ser, consoante o título, o seguinte:

- Passe Social – Deverá dirigir-se a uma loja UTC.

-Bilhete de Identidade

-1 Foto (que será devolvida com a entrega do passe)

-Documento comprovativo de residência (excepto para o passe social)

Na sede da empresa, deverá preencher uma requisição para o efeito e ficar com o original que servirá para efectuar posteriormente o levantamento do passe.

- **Passe 4_18** - Deverá dirigir-se à sede da UTC, com os seguintes documentos:

-Fotocópia do Bilhete de Identidade do aluno

-1 Foto (a ser devolvida no acto de entrega do passe)

-Documento comprovativo de morada do Encarregado de Educação

-Declaração da Escola (Declaração de Matrícula para efeitos do passe 4_18)

Na sede da empresa, deverá preencher uma requisição para o efeito e ficar com o original que servirá para efectuar posteriormente o levantamento do passe.

Esta requisição terá que ser obrigatoriamente assinada pelo encarregado de educação do aluno. (Apenas para alunos com Escalão A (60%) e escalão B (25%))

- **Passe Escolar** – Este passe é requisitado pelas escolas/ Câmaras Municipais, devendo todo o processo ser tratado na escola do aluno.

Chama-se particular atenção para o facto de ter que efectuar os pagamentos à escola até ao penúltimo dia do mês anterior à utilização pois, se as mesmas não receberem neste prazo, não autorizarão o passe e o sistema considerará que esses passes ficam em lista negra, ficando o aluno impedido de viajar.

Mesmo regularizando o pagamento, só após 5 dias da comunicação da escola, o sistema estará apto a reconhecê-lo como fazendo parte dos passes activos, originando que nesse intervalo o aluno tenha que pagar bilhete.

- **Passe SUB23 SUPERIOR.TP** - Para requisitar este passe serão necessários os mesmos documentos que para o 4_18, com excepção da declaração que em vez de ser passada pela escola, terá de ser emitida por estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação. Apenas para alunos que são bolseiros.

- **Pré-comprado viagens** – Este título pode ser adquirido e carregado/recarregado, directamente a bordo do autocarro, ou em qualquer posto de venda do grupo UTC.

Chama-se a particular atenção para o facto de sempre que houver um aumento tarifário o passageiro dispõe de 15 dias para utilizar as viagens que ainda possui sem ter que pagar a actualização tarifária.

Terminados os 15 dias, o passageiro não perde o direito às viagens que ainda possui, mas assim que as tentar utilizar terá que liquidar a bordo do autocarro o diferencial da actualização tarifária aplicada ao nº de viagens de que dispõe no pré-comprado. (Em caso de avaria na máquina o cliente deve pagar o bilhete e dirigir-se à loja UTC da Sede para resolver a situação).

- **Pré-comprado Monetário** – Este título pode ser adquirido e carregado/recarregado, directamente a bordo do autocarro, ou em qualquer posto de venda do grupo UTC.

Este título não está ainda disponível.

2: Como devo proceder caso perca ou me roubem um título de transporte?

R: Deverá comunicar o mais rápido possível com a empresa, para que o título seja colocado em LISTA NEGRA, impedindo assim que quem tenha ficado com ele possa viajar. (Se for um dos passes).

Caso se trate de um pré-comprado, não há nada que se possa fazer.

Para comunicar o roubo /perda do passe à UTC pode utilizar os seguintes meios:

· Telefone – Ligar para o nº 707 200 383

· Fax – Enviar fax para o nº 227 828 433, expondo a situação, identificando sempre o cliente e o nº de passe.

· Email – Enviar email para reclamacoes@utc.pt expondo a situação, identificando sempre o cliente e o nº de passe.

3: Como devo proceder caso pretenda alterar o percurso de um título de transporte?

R: Deverá fazê-lo 48 horas antes de necessitar carregar o passe. Para isso não necessita deslocar-se à empresa. Para tal, poderá utilizar os seguintes meios:

· Telefone – Ligar para o nº 707 200 383

· Fax- Enviar fax para o nº 227828433, expondo a situação, indicando a alteração e identificando sempre o cliente e o nº de passe

· Email- Enviar email para reclamacoes@utc.pt, expondo a situação, indicando a alteração e identificando sempre o cliente e o nº de passe.

48 horas após ter comunicado à empresa, poderá dirigir-se a qualquer posto de venda e carregar o seu passe que já estará actualizado.

4: Para carregar um passe da UTC, posso ir a qualquer posto da empresa?

R: Um passe, seja de que tipo for, pode ser carregado em qualquer posto de venda do grupo UTC.

Contudo, existem determinadas operações que só são possíveis de efectuar na sede da empresa.

Assim, caso tenha que fazer alguma coisa que não seja apenas carregar o seu passe, deverá previamente confirmar se tem ou não de o fazer na sede da empresa.

5: Posso carregar um passe a qualquer hora, do dia ou da noite?

R: Sim. A UTC possui um serviço disponível apenas para carregamentos de passes. Situa-se nas Bombas da BP, à entrada da Auto-Estrada nº1, nos Carvalhos, que funciona nos 365 dias do ano, 24 horas/dia nas sextas-feiras e sábados e 18horas/dia (das 06h00 às 24 horas) nos restantes dias da semana.

6: Como idoso, tenho benefícios ao viajar na UTC?

R: Sim. Actualmente, a UTC dá descontos no Bilhete a bordo, aos idosos com mais de 65 anos, em determinadas situações.

No entanto, para beneficiar desses descontos, tem que possuir um cartão próprio que deverá requisitar nas Sedes das empresas do grupo.

Caso não apresente este cartão ao motorista, este terá que cobrar o bilhete normal, mesmo que prove com o B.I. que possui mais de 65 anos.

7: O meu título de transporte não reage à máquina e o motorista disse-me que está INVÁLIDO. Como devo proceder?

R: Quando tal acontece, o motorista vai verificar se o título de facto não está válido pelo comprovativo que todos os meses é fornecido, quando carrega o título, e escreverá nele a data em que detecta o passe nessa situação. A partir desse momento o passageiro terá 4 dias para se dirigir à sede da UTC e solicitar a substituição do cartão, que será gratuita, caso este não se encontre danificado.

Se não o fizer, o motorista ao 5º dia não o deixará viajar e exigirá o pagamento de bilhete que não será posteriormente reembolsável.

8: Tenho o meu título de transporte válido, mas não tenho o comprovativo mensal que o deve sempre acompanhar e o motorista exigiu-me que pagasse bilhete, pois a máquina estava avariada. Sou obrigado a pagar bilhete?

R: Sim. O comprovativo mensal deverá sempre e obrigatoriamente acompanhar o título de transporte.

O comprovativo existe precisamente para permitir, em casos de avaria das máquinas ou do cartão (cartão morto ou danificado), que o motorista comprove com o mínimo de fiabilidade que o título em causa está válido.

9: Se eu perder o comprovativo mensal o que devo fazer?

R: Deve dirigir-se ao posto de venda onde carregou o seu passe e solicitar uma 2ªvia do comprovativo. Para tal terá que levar consigo, obrigatoriamente, o seu passe.

O operador colocará o seu cartão na leitora e emitirá uma cópia de recibo, para lhe fornecer.

10: Se eu for interceptado a viajar fora de zona, ou com título não válido ou falsificado, sou penalizado?

R: Sim. O grupo UTC contratou a fiscalização a uma entidade externa com fiscais ajuramentados pelo Governo Civil e que para todos os efeitos tem, nos autocarros, legitimidade policial, podendo atuar os passageiros.

As multas são muito elevadas, na ordem de 100 a 150 vezes o valor do título e se não forem pagas na hora, são agravadas, funcionando para todos os efeitos, tal e qual como uma multa de trânsito.

11: Como posso saber as linhas e horários do grupo UTC?

R: Consultando o nosso site www.utc.pt ou dirigindo-se à sede da UTC.

12: Às vezes tenho dúvidas que pretendo esclarecer, mas não me posso deslocar à empresa ou tenho dificuldades em contactar telefonicamente a mesma. O que devo fazer?

R: A pensar no cliente, a UTC disponibilizou no seu site (www.utc.pt) formas de comunicar na hora com alguém da empresa. Das 09.00 às 12.30 horas e das 14.00 às 18.00 horas e desde que o serviço esteja disponível (verde) pode comunicar directa e gratuitamente (sob a forma de um sistema semelhante ao Messenger), com alguém da empresa, para que possa colocar as suas dúvidas.

Pode também fazê-lo por e-mail para reclamacoes@utc.pt.

Se não tem acesso à Internet, pode melhorar a forma de nos contactar dirigindo-se não para a sede da UTC cujo atendimento telefónico pode estar saturado, mas sim para o posto de vendas do Porto, por exemplo. Pode encontrar todos estes contactos no nosso site, ou então solicitar que os forneçam num dos postos de venda.

13: Tenho menos de 12 anos. Tenho algum benefício especial nos títulos da UTC?

R: Sim. Se tem 12 anos ou menos de 12 anos, beneficia de um desconto de 50% nos bilhetes a bordo e paga menos pelo passe social.

14: Posso andar com a factura/recibo do passe que paguei, junto com o cartão e o comprovativo?

R: Não o deve fazer. Caso perca o passe, ou o mesmo seja roubado, terá que entregar a factura/recibo do pagamento, para que lhe seja emitida uma 2ª via do mesmo.

15: Caso tenha que pedir uma 2ª via do passe, terei que pagar alguma coisa?

R: Sim. Terá que pagar o custo de um novo cartão, de acordo com o tarifário em vigor à data da ocorrência.

16: Perdi ou roubaram-me o passe e pedi uma 2ª via do mesmo. Entretanto o passe antigo apareceu. Posso usar esse cartão?

R: Não. Quando perde ou lhe roubam um passe, este é colocado em LISTA NEGRA deixando de poder ser utilizado. Se um motorista ou a fiscalização detetar esse passe, recolhê-lo-á.

Caso vá recarregar o seu passe, terá que ter cuidado em levar sempre a segunda via, pois caso leve o que está em LISTA NEGRA não lho será permitido.

17: Tenho 18 anos e ando na Faculdade. Posso beneficiar do passe 4_18?

R: Não. O passe 4_18 só é válido para alunos do 1º, 2º e 3º ciclos. Embora tenha 18 anos, já não frequenta esses níveis de ensino pelo que não poderá beneficiar das condições do referido passe.

No entanto, actualmente existe um passe semelhante ao 4_18 aplicável aos alunos com menos de 23 anos e que frequentem o ensino superior. Trata-se do passe sub23_superior.tp que dá ao estudante um desconto no passe que abrange o percurso de Casa para a Faculdade, durante os 12 meses do ano.

18: Como necessite de uma Declaração da empresa para apresentar numa entidade, a declarar o preço de um Passe em determinado percurso, por forma a receber um determinado Subsídio de Transporte, posso fazê-lo?

R: Sim, pode fazê-lo, requisitando essa declaração na Sede da empresa, caso possua o passe carregado para o mês corrente.

No entanto, caso não seja cliente da empresa, terá que pagar pela Declaração a quantia de 10 Euros.

19: Como proceder para renovar o passe 4_18?

R: Desde que não tenhas mudado de residência, deves solicitar uma declaração, para esse efeito, na tua Escola e dirigir-te com essa declaração, cartão antigo e o teu BI à empresa.

20: Como devo proceder para renovar o passe Sub23 superior.tp?

R: Desde que não tenhas mudado de residência, deves solicitar uma declaração, para esse efeito, na tua Faculdade ou Estabelecimento de Ensino Superior e dirigir-te com essa declaração, o cartão antigo e o teu BI à empresa.

21: Qual o prazo para emissão de um passe?

R: Normalmente o passe é emitido em 48 horas. No entanto, nos períodos do mês entre os dias 22 e 30/31 poderá a sua emissão demorar 7 dias.

No INÍCIO DO ANO LECTIVO, qualquer passe deverá ser requisitado com grande antecedência, uma vez que a sua emissão poderá demorar de 15 a 20 dias.

22: Se tiver um filho com menos de 4 anos, sou obrigado a apresentar prova da sua idade ao motorista para que ele possa viajar gratuitamente?

R: Sim. Caso não o faça o motorista deverá emitir bilhete. Caso isso não aconteça e seja detectado pela fiscalização, esta levantará um auto.

23: Se tiver menos de 12 anos, sou obrigado a provar a minha idade para poder pagar meio bilhete?

R: Sim. Se estiver a viajar com meio bilhete sem poder provar a idade inferior a 12 anos, poderá ser autuado pela fiscalização.

24: Se viajar a beneficiar do bilhete de reformado e não me fizer acompanhar do cartão de reformado, emitido pelo Grupo UTC, posso ser autuado?

R: Sim. Caso não apresente o cartão emitido pelo Grupo UTC ou não o possua, viajando com o bilhete de reformado, pode ser autuado.

25: Tenho dificuldade em me deslocar à Sede da UTC porque trabalho. Existe um horário de atendimento pós-laboral?

R: Sim. A loja UTC Viagens na sede da empresa funciona desde as 08h00 às 20h00 de 2ª a 6ª feira, não encerrando no horário de almoço, e aos sábados das 10h30 às 13h00.