



## PERGUNTAS FREQUENTES

### “Viajar nos Transportes Públicos com cartão bancário *contactless*”

#### Q1. O que significa utilizar o cartão bancário *contactless* para viajar nos transportes públicos?

Permite viajar utilizando um cartão bancário *contactless*, físico (plástico) ou virtual (com tecnologia como Apple Pay ou Google Pay no smartphone ou no smartwatch), sem ter que pré-adquirir qualquer título de transporte.

#### Q2. Qual é a vantagem de utilizar o cartão bancário *contactless* para viajar nos transportes públicos?

Significa ter sempre um cartão pronto a utilizar nos transportes públicos sem qualquer registo ou compra prévia e sem ter qualquer conhecimento sobre o sistema tarifário.

#### Q3. Onde pode ser utilizado durante a fase de projeto piloto?

Metro do Porto

- Linha Violeta (E): estações Aeroporto, Senhora da Hora, Casa da Música e Trindade;
- Linhas A, B, C, D e F: Campanhã, Bolhão, Campo 24 de Agosto, São Bento e Aliados (estações centro da cidade).

É válido apenas para clientes que embarquem nas estações acima referidas.

STCP

- Linha 500 (Praça da Liberdade – Matosinhos/Mercado).

#### Q4. A quem se destina?

A todas as pessoas que tenham um cartão bancário *contactless* embora se dirija preferencialmente a turistas e outros utilizadores ocasionais dos transportes públicos do Porto.

#### Q5. Quanto custa cada viagem?

Cada viagem tem o custo de um título Z4 (€2.15) e é válida por 1h15m no Metro do Porto e na STCP, independentemente do número de embarques nesse período, em qualquer uma das estações e paragens referidas em Q3.

Se o cliente realizar 4 ou mais viagens num dia, aplica-se o tarifário mais vantajoso, sendo o limite máximo €7.00, equivalente a um título diário.

#### Q6. Como se utiliza?

Aproximar o cartão bancário *contactless* (físico ou virtual) ao validador e aguardar por uma mensagem de sucesso, acompanhada por uma luz verde e sinal sonoro.

Por favor, retire sempre o seu cartão bancário *contactless* da carteira antes de o aproximar ao validador.



**Q7. Posso utilizar o Apple Pay ou Google Pay através do meu smartphone ou smartwatch?**

Sim, desde que tenha sido ativado com base num cartão VISA ou Mastercard.

**Q8. Posso utilizar o cartão bancário *contactless* em qualquer validador?**

Não. Apenas nos validadores identificados com a imagem abaixo.



**Q9. Posso utilizar o mesmo cartão bancário *contactless* para mais do que um passageiro?**

Não. É obrigatória a validação de um cartão por passageiro.

**Q10. Posso utilizar aleatoriamente a forma física ou virtual do mesmo cartão?**

No mesmo dia, deve utilizar sempre a mesma forma de cartão, física ou virtual, para que possa usufruir da otimização tarifária. Caso contrário serão considerados dois cartões diferentes.

**Q11. Como reconheço se o meu cartão bancário é *contactless*?**

Um cartão bancário *contactless* apresenta o símbolo . No entanto, há ainda um número residual de cartões *contactless* que pode não estar preparado para este tipo de utilização. Se for este o seu caso contacte o seu banco.

**Q12. Quais os cartões *contactless* que podem ser utilizados?**

São aceites cartões VISA, VPAY, Electron e Mastercard.



**Q13. Posso viajar se a validação com o meu cartão bancário *contactless* não tiver sucesso?**

Não. Para viajar é obrigatória uma validação bem-sucedida (luz verde).



No caso de validações sem sucesso (luz vermelha), registre o código do erro que aparece no validador para o poder utilizar em contactos posteriores com a Linhandante ou o portal.



**Q14. Como demonstro que efetuei uma validação correta com o cartão bancário *contactless*?**

Os fiscais estão munidos de terminais de fiscalização preparados para verificar quando e onde ocorreu a validação.

**Q15. Sou obrigado a mostrar o meu cartão bancário a um fiscal devidamente identificado?**

Sim. Se não o fizer, para que o fiscal possa verificar se a viagem foi paga, será considerado como passageiro sem título de transporte, incorrendo nas penalidades legalmente estabelecidas.



**Q16. Porque razão não estou a conseguir utilizar o meu cartão bancário *contactless* depois ter tido sucesso na 1ª utilização?**

Motivos possíveis:

- Expirou a data de validade do cartão;
- O cartão está danificado;
- O cartão está em lista negra (cartão ainda não ativado, roubado, perdido, sem fundos, ...)

Para mais informações, contacte a Linhandante 808200444 ou o seu banco.

**Q17. Se o meu cartão estiver em lista negra tal significa que não poderei utilizá-lo para outro tipo de compras?**

Não. A lista negra é específica do Sistema Intermodal Andante e não origina o bloqueio do cartão. Apenas inibe a sua utilização na rede de transportes Andante até a situação ser esclarecida ou os pagamentos pendentes serem efetuados.

**Q18. O que é necessário fazer para remover o meu cartão da lista negra?**

Se o seu cartão estiver inserido em lista de negra por falta de pagamento, apenas terá que regularizar a situação. O sistema possui um mecanismo automático para verificar repetidamente a situação e remover o seu cartão da lista negra, sempre que os pagamentos pendentes forem liquidados. Logo que a sua conta tenha saldo positivo, encoste o seu cartão ao validador que, mesmo apresentando uma luz vermelha inicialmente, desencadeará uma recuperação automática da dívida que, se bem sucedida, permitirá viajar novamente.

**Q19. Como posso obter um comprovativo do pagamento?**

A transação aparece, à-posteriori, no seu extrato bancário. Para aceder ao detalhe das suas viagens utilize o portal <https://tip.littlepay.com>.

**Q20. Tenho de estar registado para aceder ao portal?**

Não é necessário qualquer registo prévio.

**Q21. Como aparece descrita a transação no meu extrato bancário?**

Aparece uma transação por viagem ou uma agregação de viagens no caso de ser aplicada a otimização tarifária. Pode visualizar o pagamento no seu extrato com a descrição “**Transp Intermodais Porto/ Valor/ Data**”.

**Q22. Porque razão recebo por vezes notificações do meu banco relativas a cobranças do TIP cujos valores não reconheço?**

Para verificar se o cartão tem saldo positivo e pode ser utilizado para viajar, as pré-autorizações podem ser realizadas periodicamente após a validação do cartão. Se necessário, o banco envia uma notificação com os detalhes da pré-autorização. O valor em questão não será cobrado, mas apenas as viagens realizadas durante o dia na rede Andante.



**Q23. Quando é feita cada cobrança?**

O valor é cobrado no final de cada dia de viagens.

**Q24. Tenho custos adicionais por utilizar o meu cartão bancário *contactless*?**

Não. Apenas paga as viagens que realizar.

**Q25. Esta forma de pagamento é segura?**

Sim. Tal como em qualquer outra transação bancária, o pagamento é totalmente seguro e veiculado por entidades devidamente certificadas pela VISA e Mastercard.

**Q26. E se eu tiver dúvidas ou sugestões?**

Pode contactar os seguintes canais:

- Linhandante 226 158 151
- [www.linhandante.com](http://www.linhandante.com)
- [cliente@linhandante.com](mailto:cliente@linhandante.com)