



# **Pagamento de tarifa de bordo com MB WAY**

**Perguntas Frequentes**

# Índice

INTRODUÇÃO	4
COMO UTILIZAR O MB WAY PARA VIAJAR NA CARRIS?	4
É SEGURO PAGAR COM QR CODE ATRAVÉS DA APP MB WAY?	4
EXISTE ALGUM CUSTO SE PAGAR AS VIAGENS COM O MB WAY?	5
QUE BILHETE POSSO ADQUIRIR COM O MB WAY?	5
COMO CONFIRMO QUE O PAGAMENTO FOI EFETUADO?	5
PORQUE NÃO CONSIGO UTILIZAR A OPÇÃO “PAGAR COM MB WAY”?	5
QUAL A VANTAGEM DE UTILIZAR O MB WAY PARA VIAJAR NA CARRIS?	6
ONDE POSSO VIAJAR UTILIZANDO O MB WAY?	6
QUEM PODE USAR O MB WAY PARA PAGAMENTO?	6
ONDE SE ENCONTRAM OS QR CODES?	6
COMO SEI QUAL O QR CODE QUE DEVEREI LER?	7
COMO SEI O PREÇO DA VIAGEM?	7
QUAL A VALIDADE DE CADA VIAGEM ADQUIRIDA (CORRESPONDENTE A UMA VALIDAÇÃO)?	7
POSSO COMPRAR VIAGENS PARA VÁRIOS PASSAGEIROS COM O MB WAY?	7
O PAGAMENTO DO BILHETE PELA LEITURA DO QR CODE FALHOU. POSSO VIAJAR NA MESMA?	8
COMO OBTER UMA FATURA/RECIBO COM NIF?	8
COMO POSSO PROVAR QUE EFETUEI A AQUISIÇÃO COM SUCESSO DA TARIFA DE BORDO NA APP MB WAY?	8
ONDE POSSO CONSULTAR AS VIAGENS QUE REALIZEI?	8

TENHO DE APRESENTAR A MINHA APP MB WAY A UM AGENTE DE FISCALIZAÇÃO DEVIDAMENTE IDENTIFICADO PARA PROVAR QUE FIZ A AQUISIÇÃO DA TARIFA DE BORDO?	8
COMO APARECE DESCRITA A TRANSAÇÃO NO MEU EXTRATO BANCÁRIO?	9
QUANDO É QUE É FEITO O DÉBITO DO PAGAMENTO DA VIAGEM?	9
QUE DADOS PESSOAIS SÃO RECOLHIDOS?	9
CONTACTOS EM CASO DE DÚVIDAS	9

## **Introdução**

Os passageiros da CARRIS podem agora pagar as suas viagens de forma mais simples, rápida, cómoda e sem qualquer contacto, através da nova funcionalidade QR CODE MB WAY. Esta solução permite ao passageiro, utilizando apenas o seu telemóvel, pagar a tarifa de bordo e iniciar viagem num autocarro, elétrico, ascensor ou elevador da CARRIS, utilizando a app MB WAY.

## **Como utilizar o MB WAY para viajar na CARRIS?**

Instale a App MB WAY no seu telemóvel e efetue o registo;

Aceda ao MB WAY e clique em “Pagar com MB WAY” (permita o acesso à câmara);

Leia o QR Code existente nos terminais dos validadores com a identificação dos dados da viagem.

Caso pretenda o seu NIF na fatura, deverá preencher os campos do NIF e do e-mail para podermos enviar a sua fatura por e-mail.

Valide a informação apresentada e efetue a confirmação do pagamento no MB WAY.

## **É seguro pagar com QR Code através da App MB WAY?**

O MB WAY é a solução da rede MULTIBANCO para permitir fazer pagamentos em lojas e online através do smartphone com toda a segurança e simplicidade.

O serviço utiliza protocolos e algoritmos de segurança garantindo a confidencialidade, integridade e autenticação dos dados transmitidos, processados e armazenados seguindo as mais recentes e exigentes normas de segurança europeias. Todas as comunicações e transações MB WAY são monitorizadas 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano por uma equipa totalmente dedicada à prevenção e deteção de fraude.

## **Existe algum custo se pagar as viagens com o MB WAY?**

Não. O download, adesão e utilização da App MB WAY não têm custos associados, só terá o custo do bilhete.

## **Que bilhete posso adquirir com o MB WAY?**

A tarifa de bordo da CARRIS, ao preço (€) em vigor:

(Tarifário em vigor 2024)

Autocarro (1 viagem)	2,10
Elétrico (1 viagem)	3,10
Bica, Glória e Lavra (até 2 viagens)	4,10
Sta. Justa (até 2 viagens + acesso ao Miradouro)	6,00

## **Como confirmo que o pagamento foi efetuado?**

Além da confirmação que surge no terminal, a App apresenta uma mensagem de sucesso no pagamento e poderá sempre consultar o comprovativo de pagamento a qualquer momento na app MB WAY, no menu "Atividade".

## **Porque não consigo utilizar a opção "Pagar com MB WAY"?**

Certifique-se que tem os dados móveis ligados e que permitiu o acesso da App à câmara do seu dispositivo. Se mesmo assim a opção estiver indisponível, o seu Banco não autoriza que o cartão seja utilizado para "Pagar com MB WAY". Para mais informações, contacte o seu Banco.

No entanto, informamos ainda que existem modelos de smartphones em que a funcionalidade "Pagar com MB WAY" pode não ser suportada. Para mais informações, aceda a [www.mbway.pt](http://www.mbway.pt)

## **Qual a vantagem de utilizar o MB WAY para viajar na CARRIS?**

Ao utilizar a aplicação MB WAY está sempre pronto a viajar e pagar de forma cómoda, rápida e segura através do seu telemóvel. Não tem de se preocupar com qualquer registo prévio ou comprar previamente títulos para viagens ocasionais. Também não necessita de bilhetes impressos, basta mostrar o comprovativo na app e/ou pagar no momento da viagem.

## **Onde posso viajar utilizando o MB WAY?**

Pode viajar em toda a rede a rede da CARRIS, dado que todos os veículos (autocarros, elétricos, ascensores e elevador), estão equipados para efetuar o pagamento da tarifa de bordo através de MB WAY.

## **Quem pode usar o MB WAY para pagamento?**

Todos os passageiros que tenham a App MB WAY. Um utilizador MB WAY é um cliente com cartão de um banco aderente e pode aderir na rede CA MULTIBANCO ou na app Mb WAY garantindo que usa os dados que estão no banco.

## **Onde se encontram os QR Codes?**

O QR Code estará disponível no ecrã do equipamento de validação no interior de todos os veículos.



## Como sei qual o QR Code que deverei ler?

O QR Code que se encontra disponível no ecrã do equipamento de validação já está preparado para a viagem que pretende realizar.

## Como sei o preço da viagem?

O preço da viagem é apresentado na App MB WAY, de acordo com o valor (€) da tarifa de bordo de cada veículo:

Autocarro (1 viagem)	2,10
Elétrico (1 viagem)	3,10
Bica, Glória e Lavra (até 2 viagens)	4,10
Sta. Justa (até 2 viagens + acesso ao Miradouro)	6,00

(Tarifário em vigor 2024)

## Qual a validade de cada viagem adquirida (correspondente a uma validação)?

Cada aquisição de um bilhete é válida exclusivamente no autocarro ou elétrico onde é comprado e deixa de ser válido à saída desse veículo.

Nos Ascensores e Elevador são permitidas até 2 viagens.

## Posso comprar viagens para vários passageiros com o MB WAY?

Sim, poderá adquirir várias tarifas de bordo realizando um pagamento por cada passageiro.

Ficará com o respetivo comprovativo por cada compra realizada e, que poderá apresentar numa eventual ação de Fiscalização (via código de barras ou QR Code).

## **O pagamento do bilhete pela leitura do QR Code falhou.**

### **Posso viajar na mesma?**

Não, a aquisição do bilhete apenas está concluída quando surgir a mensagem de sucesso de pagamento no MB WAY.

### **Como obter uma fatura/recibo com NIF?**

Para obter a fatura/recibo diretamente no seu email, basta que adicione o NIF e email no seu MB WAY, e confirmar e/ou completar na conclusão do pagamento.

### **Como posso provar que efetuei a aquisição com sucesso da tarifa de bordo na App MB WAY?**

No menu “Atividade” do MB WAY, terá toda a informação da tarifa adquirida. Será esta a informação que deverá apresentar numa eventual ação de Fiscalização, caso seja solicitado.

### **Onde posso consultar as viagens que realizei?**

Poderá consultar todas as suas viagens através do menu Atividade da App MB WAY.

### **Tenho de apresentar a minha App MB WAY a um agente de fiscalização devidamente identificado para provar que fiz a aquisição da tarifa de bordo?**

Sim, pois a aquisição da tarifa através da App MB WAY serve como título de transporte válido. Se não apresentar App MB WAY na opção “Atividade” e o pagamento correspondente para leitura ao fiscal, para verificação da aquisição com sucesso, será considerado como passageiro sem título válido, incorrendo nas penalidades legalmente estabelecidas.



## **Como aparece descrita a transação no meu extrato bancário?**

Surgirá um movimento por cada pagamento da viagem com a descrição de uma compra no comerciante CARRIS.

## **Quando é que é feito o débito do pagamento da viagem?**

O valor é debitado de imediato na sua conta bancária.

## **Que dados pessoais são recolhidos?**

A CARRIS terá acesso aos dados pessoais relevantes para o tratamento de reclamações ou pedidos de informação, estando os mesmos sujeitos a tratamento informático/digital e a inserção nos sistemas informáticos da Empresa. A informação será tratada de acordo com as políticas e procedimentos internos de segurança, confidencialidade, sendo os dados pessoais conservados pelo tempo estritamente necessário à resolução da questão colocada. Para mais informações consulte a Política de Proteção de Dados Pessoais da CARRIS disponível aqui.

A CARRIS não é responsável pelos dados recolhidos pela aplicação MB WAY, sendo nesse caso a responsável pelo tratamento dos dados pessoais a SIBS Forward Payment Solutions, S.A (SIBS FPS). Para mais informações consulte a Política de Proteção de Dados Pessoais disponível na App MB WAY.

## **Tenho alguma vantagem ao obter a fatura/recibo com NIF?**

Sim, agora a aquisição destas tarifas também é dedutível à coleta, à semelhança dos passes mensais, basta introduzir o NIF no momento da compra no MB WAY.

## **Contactos em caso de dúvidas**

Poderá utilizar os seguintes contactos de apoio ao cliente:

- MB WAY - email para [mbway@sibs.pt](mailto:mbway@sibs.pt)

- CARRIS - formulário: <https://www.carris.pt/atendimento/falar-connosco/>

Qualquer solicitação relacionada com este modo de pagamento deverá ter, no pedido enviado, os seguintes elementos para facilitar a análise e resposta a cliente: identificação da viagem, incluindo a carreira, a paragem e sentido e print com comprovativo do pagamento concretizado.

**Atualização do documento: 17/06/2024**