



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

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

- 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