



emel

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO FUNICULAR DA GRAÇA

MAIS
MOBI
LIDDA
DE



Índice

Capítulo I	4	2/9
Disposições gerais	4	
Artigo 1.º	4	
Objeto	4	
Artigo 2.º	4	
Âmbito de aplicação	4	
Artigo 3.º	4	
Definições	4	
Capítulo II	5	
Gestão e funcionamento	5	
Artigo 4.º	5	
Caracterização do Funicular da Graça	5	
Artigo 5.º	5	
Percurso e paragens	5	
Artigo 6.º	5	
Gestão e propriedade do Funicular	5	
Artigo 7.º	6	
Horário de funcionamento e periodicidade da circulação	6	
Artigo 8.º	6	
Entrada e saída de passageiros e permanência nas instalações	6	
Artigo 9.º	6	
Equipa de operação e assistência permanente aos utilizadores	6	
Artigo 10.º	6	
Atendimento prioritário	6	

Artigo 11.º	7	3/9
Acessibilidade a pessoas de mobilidade reduzida	7	
Artigo 12.º	7	
Transporte de bicicletas e animais	7	
Artigo 13.º	7	
Obrigações gerais dos utilizadores do Funicular	7	
Artigo 14.º	8	
Responsabilidade	8	
Artigo 15.º	8	
Eventos ou motivos de força maior	8	
Artigo 16.º	8	
Dever de informação	8	
Artigo 17.º	8	
Direito à prestação de serviço e livro de reclamações	8	
Artigo 18.º	9	
Segurança	9	
Artigo 19.º	9	
Conhecimento e aceitação das condições de utilização	9	
Capítulo III	9	
Disposições finais	9	
Artigo 20.º	9	
Casos omissos	9	
Artigo 21.º	9	
Entrada em vigor	9	

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

1 – As presentes Condições de Utilização estabelecem as normas de utilização aplicáveis ao transporte do Funicular da Graça, sito na Rua dos Lagares, em Lisboa, doravante designado por Funicular.

2 – O Funicular da Graça é um transporte coletivo de passageiros na cidade de Lisboa, no trajeto determinado entre as gares, apresentando-se como mais uma forma de mobilidade urbana na cidade.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

As presentes Condições de Utilização são aplicáveis a todos os utilizadores que sejam passageiros do Funicular.

Artigo 3.º

Definições

Para os efeitos das presentes Condições, os termos seguintes têm o significado que lhes é atribuído no presente artigo:

- a. EMEL, E.M, S.A. – Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, E.M., S.A., NUIPC 503311332, com sede em Alameda das Linhas de Torres, 198/200, 1750-150 Lisboa, contacto telefónico: +351 21 116 30 60. É o operador que realiza o transporte de passageiros do Funicular da Graça.
- b. Funicular – Instalação por cabo concebida, construída e explorada, tendo em vista o transporte de pessoas, possibilitando a mobilidade das populações, designadamente no transporte urbano e no apoio ao turismo, contribuindo, simultaneamente para o desenvolvimento do ordenamento do território para a salvaguarda do meio ambiente, na aceção do Decreto-Lei n.º 34/2020, de 9 de julho.
- c. Utilizador – Passageiro que tem acesso e viaja no transporte de passageiros designado Funicular da Graça.

Capítulo II

Gestão e funcionamento

Artigo 4.º

Caracterização do Funicular da Graça

- 1 – O Funicular apresenta as seguintes características:
 - a. Composição de 1 única cabine que realiza o serviço em sentido descendente e ascendente;
 - b. Lotação da cabine: 15 pessoas;
 - c. Distância percorrida pelo Funicular: 78,03 metros (extensão dos carris) entre a gare superior e inferior;
 - d. Comprimento do túnel: 9 metros.
- 2 – O Funicular é provido de um elevador na gare superior que permite o acesso ao Miradouro de Sophia de Mello Breyner Andresen, designadamente, para pessoas com mobilidade reduzida em alternativa à utilização da escada.

Artigo 5.º

Percurso e paragens

O Funicular realiza o percurso da viagem e paragem em duas gares: a gare superior e a gare inferior, nas seguintes localizações:

- a. A gare superior localiza-se no Miradouro de Sophia de Mello Breyner Andresen;
- b. A gare inferior localiza-se na Rua dos Lagares.

Artigo 6.º

Gestão e propriedade do Funicular

- 1 – A propriedade do Funicular pertence à EMEL.
- 2 – A EMEL é a entidade responsável pela gestão, operação, exploração e limpeza do Funicular, enquanto entidade competente para, em conformidade com os seus estatutos, proceder à exploração de serviços de interesse geral, visando soluções integradas de mobilidade urbana.
- 3 – A EMEL reserva-se o direito de, em função de critérios económicos e da política de mobilidade local e do modelo de gestão do serviço adotado, definir as condições de exploração do serviço, designadamente:
 - a. A lotação do Funicular, não devendo exceder o limite máximo autorizado;
 - b. A definição de títulos de transporte e respetivo tarifário, nos termos e em respeito pelos normativos aplicáveis;
 - c. Horário de funcionamento.

Artigo 7.º

Horário de funcionamento e periodicidade da circulação

- 1 – O horário de funcionamento ao público do Funicular tem início às 09:00 e encerra às 21:00, de segunda a domingo, todos os dias do ano, podendo existir horários diferenciados, em função de épocas especiais e mediante comunicação prévia.
- 2 – Decorrente da verificação de situações ou eventos excepcionais poderá ocorrer condicionamento na manutenção do horário de funcionamento definido no número anterior.
- 3 – O funicular tem uma periodicidade média de circulação a cada 10 minutos, salvo circunstâncias de força maior que obriguem a circulação a uma periodicidade diferente.

Artigo 8.º

Entrada e saída de passageiros e permanência nas instalações

- 1 – Os passageiros que pretendem iniciar viagem no Funicular devem dar prioridade aos passageiros que a finalizam e estão a sair da cabine.
- 2 – É interdita a entrada num veículo cuja lotação esteja completa.
- 3 – Os passageiros não devem permanecer junto das portas da cabine e devem garantir a própria segurança durante a deslocação, designadamente, segurando-se aos equipamentos instalados no interior da cabine para o efeito.
- 4 – É proibida a permanência nas áreas de espera a pessoas que não pretendam obter informações e/ou realizar viagens.

Artigo 9.º

Equipa de operação e assistência permanente aos utilizadores

- 1 – O Funicular dispõe de serviço de assistência ao utilizador do transporte de forma presencial e em permanência, durante o horário de funcionamento para auxílio ou esclarecimento de questões decorrentes dos serviços de transporte, designadamente:
 - a. Na viagem através da presença de um funcionário na cabine do funicular;
 - b. Na vigilância das instalações afetas ao serviço.
- 2 – Os utilizadores podem fazer uso do serviço de atendimento e informação, através do contacto: Telefone: 211 163 060 (chamada para a rede fixa nacional) com o seguinte horário: todos os dias da semana entre as 06:00 às 02:00.

Artigo 10.º

Atendimento prioritário

- 1 – O serviço do Funicular obriga-se a prestar prioridade no atendimento e na disponibilização de informação, quando presencial, a pessoas que apresentem mobilidade reduzida, sejam portadoras de deficiência ou outra condicionante protegida e estabelecida nos termos do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto ou outro normativo que venha a suceder.
- 2 – A prioridade estende-se ao usufruto dos lugares sentados existentes.

Artigo 11.º

Acessibilidade a pessoas de mobilidade reduzida

O Funicular encontra-se apto para a utilização por pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 12.º

Transporte de bicicletas e animais

1 – O transporte de bicicletas, trotinetes e meios de deslocação está autorizado no serviço do Funicular, podendo viajar apenas 1 veículo por cada viagem, devendo o utilizador do veículo acautelar a não perturbação da viagem dos restantes passageiros.

2 – O transporte de animais no Funicular está autorizado, desde que o transporte seja realizado de forma devidamente acondicionada, nomeadamente através das transportadoras de animais.

3 – Exceciona-se a necessidade de acondicionamento dos animais transportados, estabelecida no número anterior, relativamente aos cães guia que estão autorizados a acompanhar o utilizador, nos termos da legislação em vigor.

Artigo 13.º

Obrigações gerais dos utilizadores do Funicular

1 – Os utilizadores do Funicular obrigam-se pelas presentes Condições, a uma conduta diligente e cuidada, relativamente ao uso do Funicular para o estrito fim da viagem predefinida entre gares, não devendo ser transportados ou guardados no interior do mesmo, material combustível ou outros que possam colocar em perigo a segurança e asseio de pessoas e bens.

2 – Sem prejuízo de outras obrigações a que esteja sujeito por força das Condições de Utilização ou por força de outras normas legais, o utilizador do Funicular obriga-se a:

- a. Respeitar as regras de sinalização, higiene e segurança do Funicular;
- b. Colaborar e atuar de acordo com as instruções dadas pelos funcionários do serviço;
- c. Proceder com urbanidade, relativamente aos funcionários do Funicular e demais utilizadores;
- d. Abster-se de entrar nas instalações do Funicular sob o efeito de álcool, substâncias psicotrópicas ou estupefacientes;
- e. Não utilizar sinais ou produzir sons que gerem desconforto ou prejudiquem os restantes utilizadores e funcionários;
- f. Diligenciar de forma que a viagem de crianças menores de 12 anos, inclusive, seja realizada com o acompanhamento do adulto responsável;
- g. No interior das instalações do Funicular não praticar atos contrários à lei, à ordem pública ou aos bons costumes.

Artigo 14.º

Responsabilidade

- 1 – Os passageiros são responsáveis pela guarda dos respetivos bens e valores.
- 2 – A EMEL não se responsabiliza por eventuais danos, furtos, perdas ou deterioração de bens ou valores dos passageiros.
- 3 – Exceciona-se a aplicação do número anterior, nos casos em que a deterioração de bens se deva a alguma questão relacionada com o funcionamento anómalo de algum componente do transporte que tenha sido a causa essencial do dano, sempre sujeito a análise pela EMEL.

Artigo 15.º

Eventos ou motivos de força maior

- 1 – O Funicular poderá ficar com a utilização condicionada ou ser impedido o acesso ao público, sempre que existam eventos ou ocorrências que o justifiquem, em função do modelo de exploração adotado.
- 2 – O Funicular pode encerrar parcial ou totalmente, por motivos de força maior, devido a factos naturais ou humanos, designadamente, devido a:
 - a. Ocorrência de catástrofes naturais;
 - b. Verificação de situações anómalas que constituam perigo ou coloquem em risco a segurança dos utilizadores do Funicular;
 - c. Necessidade de realizar operações de manutenção ou outras, imprescindíveis ao regular funcionamento do Funicular.

Artigo 16.º

Dever de informação

- 1 – A EMEL obriga-se à afixação e disponibilização de informação sobre o horário e as Condições de Utilização em local visível no Funicular, nomeadamente à entrada e junto dos locais de pagamento.
- 2 – A EMEL obriga-se, igualmente à afixação e disponibilização de informação na versão mais recente, sempre que ocorra a atualização ou alteração das Condições de Utilização ou do horário de funcionamento do Funicular.

Artigo 17.º

Direito à prestação de serviço e livro de reclamações

- 1 – Os utilizadores do Funicular têm direito à prestação do serviço de transporte adequado e de acordo com as presentes Condições de Utilização.

2 – Nas situações em que o utilizador se encontre insatisfeito com o serviço prestado, pode o mesmo apresentar a queixa, através do livro de reclamações disponível ou fazê-lo online, através do livro de reclamações eletrónico, no site da EMEL em: www.emel.pt.

3 – Alternativamente, o utilizador pode apresentar a queixa diretamente à EMEL, através do endereço: info@emel.pt, obrigando-se a EMEL a providenciar a devida análise e resposta.

Artigo 18.º

Segurança

1 – O Funicular encontra-se equipado com um sistema de segurança contra incêndios, devidamente sinalizado.

2 – O Funicular está provido de sistema de televigilância em circuito fechado (CCTV), com vista à segurança de pessoas, bens e à condução da instalação por cabo.

3 – A disponibilização de imagens é realizada nos termos da legislação aplicável.

Artigo 19.º

Conhecimento e aceitação das condições de utilização

Os utilizadores do Funicular tomam conhecimento e aceitam, sem reservas, as presentes Condições de Utilização.

Capítulo III

Disposições finais

Artigo 20.º

Casos omissos

As dúvidas e casos omissos das presentes Condições de Utilização devem ser dirigidas à empresa gestora para análise e resposta para: info@emel.pt.

Artigo 21.º

Entrada em vigor

1 – As Condições de Utilização entram em vigor na data de abertura das instalações ao público e após a publicidade no sítio da internet da EMEL.

2 – O disposto no n.º 1 é acompanhado da afixação das Condições de Utilização na entrada do Funicular ou noutro local visível e de fácil acesso.





CONDITIONS OF USE OF THE FUNICULAR DA GRAÇA

MORE
MO
BILI
TY



Index

Chapter I	4	2/9
General provisions	4	
Article 1	4	
Object	4	
Article 2	4	
Scope of Application	4	
Article 3	4	
Definitions	4	
CHAPTER II	5	
Management and operation	5	
Article 4	5	
Characteristics of the Funicular da Graça	5	
Article 5	5	
Route and stops	5	
Article 6	5	
Management and ownership of the Funicular	5	
Article 7	6	
Opening hours	6	
Article 8	6	
Entry and exit of passengers and stay in the premises	6	
Article 9	6	
Operation team and permanent assistance to users	6	
Article 10	6	
Priority service	6	

Article 11	7
Accessibility for people with reduced mobility	7
Article 12	7
Transportation of bicycles and animals	7
Article 13	7
General obligations of Funicular users	7
Article 14	7
Liability	7
Article 15	8
Force majeure reasons or events	8
Article 16	8
Duty to inform	8
Article 17	8
Right to service and complaints book	8
Article 18	8
Security	8
Article 19	9
Knowledge and acceptance of the conditions of use	9
CHAPTER III	9
Final Provisions	9
Article 20	9
Unforeseen Cases	9
Article 21	9
Entry into force	9

Chapter I

General provisions

Article 1

Object

1 – These Conditions of Use establish the rules of use applicable to transportation in the Funicular da Graça, located at Rua dos Lagares, in Lisbon, hereinafter referred to as the Funicular.

2 – The Funicular da Graça is a public transport for passengers in the city of Lisbon, on the designated route between the stations, presenting itself as another form of urban mobility in the city.

Article 2

Scope of Application

These Conditions of Use are applicable to all users who are Funicular passengers.

Article 3

Definitions

For the purposes of these Conditions, the following terms have the meaning given to them in this article:

- a. EMEL, E.M, S.A. – Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, E.M., S.A., NUIPC 503311332, with registered office at Alameda das Linhas de Torres, 198/200, 1750-150 Lisboa, telephone contact: +351 21 116 30 60. It is the operator who carries out the transport of passengers of the Funicular da Graça.
- b. Funicular – Cable installation designed, built and operated, with a view to transporting people, enabling the mobility of populations, namely in urban transport and in support of tourism, while contributing to the development of spatial planning for the safeguarding of the environment, within the meaning of Decree-Law no. 34/2020, of 9 July.
- c. User – Passenger who has access to and travels on the passenger transport called Funicular da Graça.

CHAPTER II

Management and operation

Article 4

Characteristics of the Funicular da Graça

- 1 – The Funicular has the following characteristics:
 - a. Composition of a single cabin that performs the service in a downward and upward direction;
 - b. Cabin capacity: 15 people;
 - c. Distance covered by the Funicular: 78.03 meters (length of the rails) between the upper and lower station;
 - d. Tunnel length: 9 metres.
- 2 – The Funicular is equipped with an elevator at the upper station that allows access to the Sophia de Mello Breyner Andresen Viewpoint, namely for people with reduced mobility as an alternative to using the stairs.

Article 5

Route and stops

The Funicular makes the journey and stops at two stations: the upper station and the lower station, in the following locations:

- a. The upper station is located at the Sophia de Mello Breyner Andresen Viewpoint;
- b. The lower station is located at Rua dos Lagares.

Article 6

Management and ownership of the Funicular

- 1 – The ownership of the Funicular belongs to EMEL.
- 2 – EMEL is the entity responsible for the management, operation, exploitation, and cleaning of the Funicular, as the competent entity to, in accordance with its statutes, operate services of general interest, aiming at integrated solutions for urban mobility.
- 3 – EMEL reserves the right, depending on economic criteria and the local mobility policy and service management model adopted, to define the conditions for operating the service, namely:
 - a. The capacity of the Funicular, which must not exceed the maximum authorised limit;
 - b. The definition of transport tickets and respective fares, in accordance with and in compliance with the applicable regulations;
 - c. Opening hours.

Article 7

Opening hours and frequency of circulation

- 1 – The public opening hours of the Funicular start at 09:00 and end at 21:00, from Monday to Sunday, every day of the year, and there may be different schedules, depending on special seasons and upon prior communication.
- 2 – As a result of the occurrence of exceptional situations or events, there may be restrictions in the maintenance of the opening hours defined in the previous paragraph.
- 3 – The funicular has an average circulation frequency of every 10 minutes, except in situations of force majeure that require circulation at a different frequency.

Article 8

Entry and exit of passengers and stay in the premises

- 1 – Passengers who intend to start their journey on the Funicular must give priority to passengers who are finishing their journey and are leaving the cabin.
- 2 – It is forbidden to enter a vehicle at full capacity.
- 3 – Passengers must not remain near the cabin doors and must ensure their own safety during the journey, namely by holding on to the equipment installed inside the cabin for this purpose.
- 4 – It is forbidden for persons who do not wish to obtain information and/or travel to remain in the waiting areas.

Article 9

Operation team and permanent assistance to users

- 1 – The Funicular has a permanent in-person assistance service to the transport user, to assist or clarify issues arising from transport services during opening hours, namely:
 - a. During the journey through the presence of an employee in the funicular cabin;
 - b. In the surveillance of the facilities assigned to the service.
- 2 – Users can make use of the customer and information service, by contacting: Telephone: +351 211 163 060 (call to the national landline network) with the following opening hours: every day of the week between 06:00 and 02:00.

Article 10

Priority service

- 1 – The Funicular service undertakes to prioritise the service and provision of information, when in person, to people with reduced mobility, disabilities or other conditions protected and established under the terms of Decree-Law no. 58/2016, of 29 August or any other regulation that may follow.
- 2 – This priority extends to the use of existing seating spaces.

Article 11

Accessibility for people with reduced mobility

The Funicular is suitable for use by people with reduced mobility.

Article 12

Transporting bicycles and animals

- 1 – The transport of bicycles, scooters and similar is authorized in the Funicular service, restricted to one vehicle per trip and its user must take care to not disturb the journey of other users.
- 2 – The transport or monitoring of animals on the Funicular is authorized, as long as it is carried out in a properly packaged manner, namely through animal transporters.
- 3 – The need for conditioning animals established in the previous paragraph is an exception in relation to guide dogs that are authorized to accompany the user, in accordance with current legislation.

Article 13

General obligations of Funicular users

- 1 – Users of the Funicular are obliged by these Conditions to behave diligently and carefully, in relation to the use of the Funicular for the strict purpose of the predefined journey between stations, being prohibited from transporting or keeping within it, any oxidising material or others that may endanger the safety and cleanliness of people and property.
- 2 – Without prejudice to other obligations to which he/she is subject by virtue of the Conditions of Use or by virtue of other legal regulations, the user of the Funicular undertakes to:
 - a. Respect the signalling, hygiene, and safety rules of the Funicular;
 - b. Collaborate and act in accordance with the instructions given by the service employees;
 - c. Treat Funicular employees and other users with respect;
 - d. Refrain from entering the Funicular facilities under the influence of alcohol, psychotropic substances or narcotics;
 - e. Do not use signs or produce sounds that cause discomfort or harm other users and employees;
 - f. Ensure that the travel of children under 12 years of age is carried out with the accompaniment of a responsible adult;
 - g. Do not to commit acts contrary to the law, public order or good customs within the facilities of the Funicular.

Article 14

Liability

- 1 – Passengers are responsible for the safekeeping of their goods and valuables.
- 2 – EMEL is not responsible for any damage, theft, loss or deterioration of passengers' goods or valuables.
- 3 – The preceding paragraph will not apply in cases where the deterioration of goods is due to an issue related to the anomalous functioning of some component of the transport that has been the essential cause of the damage, which is always subject to analysis by EMEL.

Article 15

Force majeure reasons or events

- 1 – The Funicular may have its use restricted or access from the public prevented, whenever there are events or occurrences that justify it, depending on the operating model adopted.
- 2 – The Funicular may close partially or completely, for reasons of force majeure, due to natural or human factors, namely, due to:
 - a. Occurrence of natural disasters;
 - b. Occurrence of anomalous situations that constitute a hazard or endanger the safety of Funicular users;
 - c. Need to carry out maintenance or other operations, essential to the regular operation of the Funicular.

Article 16

Duty to inform

- 1 – EMEL undertakes to display and make available information about the timetable and the Conditions of Use in a visible place on the Funicular, namely at the entrance and near the payment points.
- 2 – EMEL also undertakes to display and make available information in the most recent version, whenever the Conditions of Use or the Funicular's operating hours are updated or changed.

Article 17

Right to service and complaints book

- 1 – Funicular users are entitled to the provision of an appropriate transport service in accordance with these Conditions of Use.
- 2 – In situations where the user is dissatisfied with the service provided, they can lodge a

complaint through the complaints book available in EMEL physical stores or do so online, through the electronic complaints book, available on the EMEL website at: www.emel.pt.

3 – Alternatively, the user can submit the complaint directly to EMEL, at the following address: info@emel.pt EMEL undertakes to provide the appropriate analysis and response.

Article 18

Security

- 1 – The Funicular is equipped with a fire safety system, duly signposted.
- 2 – The Funicular is equipped with a closed circuit (CCTV) video surveillance system, with a view to ensure the safety of people, goods and the installation of cables.
- 3 – The provision of images is carried out in accordance with the applicable legislation.

Article 19

Knowledge and acceptance of the conditions of use

Users of the Funicular acknowledge and accept, without reservation, these Conditions of Use.

CHAPTER III

Final Provisions

Article 20

Unforeseen Cases

Any doubts and omissions in these Conditions of Use should be addressed to the managing company for analysis and response to: info@emel.pt.

Article 21

Entry into force

- 1 – The Conditions of Use come into force on the date of the opening to the public of the facilities and after advertising on the EMEL website.
- 2 – The provisions of paragraph 1 shall be accompanied by the posting of the Conditions of Use at the entrance of the Funicular or in another visible and easily accessible place.

