



APP CARRISWAY

Perguntas Frequentes

Índice

O QUE É A CARRISWAY	3
Quais os requisitos para instalar a app CARRISway?	3
Como utilizar a app?	3
ROTAS & CARREIRAS	3
Como saber quanto tempo falta para chegar o próximo veículo?	3
Qual a diferença entre tempo real e tempo estimado?	4
Não está a aparecer nenhuma indicação de tempo associada à carreira ou paragem.	4
Como ver a localização das paragens através do mapa?	4
Como posso visualizar mais informação sobre uma carreira?	4
Porque é que a App pede acesso à minha localização?	5
Posso receber alertas e notificações?	5
CARREGAMENTO DE TÍTULOS	5
Que tipos de carregamentos posso fazer na app?	5
Como pagar o passe?	6
A app aceita todos os tipos de cartões navegante?	6
Como pedir fatura?	6
Não indiquei e-mail para recepção da fatura. Como posso aceder?	6
O meu cartão não está a fazer leitura. Como posso resolver?	7
Ao fazer um carregamento, a app deu erro. E agora?	7
O valor ficou cativo. Como devo proceder?	7
CLIENTES EMPRESARIAIS - LISTAS DE AUTORIZAÇÃO	9
A minha empresa oferece-me o carregamento do meu cartão navegante, através da lista de autorizações CARRIS. Posso utilizar a app CARRISway?	9
Não solicitei o envio do documento de conferência (DC) para o e-mail. Como posso fazer o pedido?	9

O QUE É A CARRISWAY

A App CARRISway tem duas funcionalidades distintas:

Rotas & Carreiras – consulta de tempos de espera reais, de horários de carreira e de percursos, através de navegação pelo mapa ou por pesquisa direta.

Carregamento de títulos – carregar passes e títulos de transporte, em qualquer lugar, através do telemóvel.

Quais os requisitos para instalar a app CARRISway?

Em iOS, é necessário ter a versão 15.0 ou posterior que deverá ser instalada em iPhone, iPad e iPod touch. Em Android, app requer o sistema 13.0 ou superior.

O utilizador deverá dispor de meios de pagamento e utilização de dados móveis.

O telemóvel a utilizar deverá ter tecnologia NFC e garantir que não existem barreiras entre o leitor de NFC e o cartão (por exemplo, capas de telemóvel).

Como utilizar a app?

No seu telemóvel, deverá aceder à Google Play Store ou Apple Store e descarregar a aplicação CARRISway. Para utilizar a CARRISway não necessita de fazer um registo. Deverá estar sempre atento às atualizações disponíveis em cada Store/ Loja.

ROTAS & CARREIRAS

Como saber quanto tempo falta para chegar o próximo veículo?

Através de navegação no mapa

Através de navegação no mapa, clique numa paragem ou num veículo.

Ao clicar numa paragem

Pode visualizar quanto tempo real falta para chegarem os próximos veículos de todas as carreiras que aí param.

Ao clicar num veículo, pode visualizar de que carreira se trata, acompanhá-la a andar em tempo real, e ver qual a paragem onde vai parar a seguir e daqui por quanto tempo.

Através de pesquisa direta

Para fazer uma pesquisa por paragem, localização ou carreira, use a barra de pesquisa (símbolo: lupa). Digite o número ou nome correspondente e depois selecione o resultado pretendido.

Qual a diferença entre tempo real e tempo estimado?

Os tempos de espera apresentados, que sejam acompanhados pelo **símbolo verde** correspondem a tempos de espera reais, que se baseiam na localização GPS dos veículos.

Os tempos de espera apresentados, que não mostrem símbolo verde são tempos de espera estimados, ou seja, são os horários previstos de chegada dessa carreira, baseados nos cálculos de percurso.

Não está a aparecer nenhuma indicação de tempo associada à carreira ou paragem.

Se não aparecer nenhuma indicação de tempo, isso deve-se a uma ausência temporária de dados em tempo real (falha de sistema) ou falhas de comunicação com o sistema GPS dos veículos.

Como ver a localização das paragens através do mapa?

Através da navegação no mapa, pode consultar a localização exata de todas as paragens da CARRIS. Navegue para encontrar o local que pretende visualizar. Ao clicar no símbolo de paragem (bola amarela e cinzenta), verifique qual o número e nome de paragem e quais as carreiras que aí param.

Como posso visualizar mais informação sobre uma carreira?

Ao selecionar uma dada carreira, pode aceder ao percurso (e correspondentes paragens), horários estimados e alterações de serviço associadas à mesma.

As alterações de serviço podem não estar visíveis no mapa ou percurso da carreira, mas estão disponíveis para consulta na área em causa.

Porque é que a App pede acesso à minha localização?

A App pode solicitar a sua localização, para que seja possível dirigir o mapa à zona onde se encontra, facilitando, assim, a pesquisa.

Posso receber alertas e notificações?

Nesta fase, ainda não é possível selecionar preferências, de modo a receber alertas ou notificações.

CARREGAMENTO DE TÍTULOS

Que tipos de carregamentos posso fazer na app?

A app CARRISway permite a compra e o carregamento de passes navegante e carregamento de zapping. Na app, estão disponíveis os seguintes carregamentos:

- Navegante Metropolitano
- Navegante Municipal (Lisboa, Almada, Amadora, Loures, Odivelas e Oeiras)
- Navegante Metropolitano Sub18/ Sub23 (gratuito)
- Antigo Combatente
- Circula PT
- Navegante +65
- Navegante Família (descarregamento dos vouchers, sem pagamento)
- Navegante Urbano 3.^a Idade/Ref.Pens. (também carrega o gratuito)
- Passe Carreiras de Bairro
- Zapping

[Esta aplicação permite igualmente o carregamento da lista de autorizações CARRIS, dedicada a clientes empresariais.]

A validade dos títulos ocasionais e passes navegante é a que está definida atualmente no sistema de bilhética da Transportes Metropolitanos de Lisboa

(TML). Os títulos navegante podem ser adquiridos do **dia 26 ao dia 25 do mês seguinte**.



Como pagar o passe?

No menu selecione a opção “Carregamento Título” e siga as instruções que forem sendo dadas.

A app aceita todos os tipos de cartões navegante?

Sim, a app CARRISway é compatível com todos os cartões Lisboa Viva e navegante personalizados emitidos pela TML. Garanta que o mesmo está em bom estado de conservação e encoste-o, lentamente, até o telemóvel o detetar.

Em caso de dificuldade, aconselhamos que se desloque à nossa rede de vendas CARRIS (lojas e quiosques) de modo a verificar se existe alguma anomalia com o seu cartão.

Como pedir fatura?

Após concluir a leitura e carregamento do cartão navegante, deverá colocar o seu e-mail no ecrã “Envio de Documentos”, para que os documentos sejam enviados por e-mail.

Caso necessite de incluir o seu NIF, introduza-o no ecrã “Pagamentos”. A fatura será enviada para o e-mail, após pagamento e carregamento bem-sucedidos e pode demorar até 3 dias úteis.

A app CARRISway não armazena dados do cartão nem do utilizador. Nesse sentido, terá sempre de colocar o NIF pretendido.

Não indiquei e-mail para recepção da fatura. Como posso aceder?

Poderá solicitar o envio da fatura para o seu e-mail, preenchendo o formulário disponível em carris.pt para este efeito, incluindo sempre os seguintes elementos no envio:

- N.º cartão navegante personalizado;

- Data da operação;
- Título e valor carregado.

O meu cartão não está a fazer leitura. Como posso resolver?

A aplicação CARRISway é compatível com todos os cartões Lisboa Viva e navegante personalizados emitidos pela TML. Garanta que o mesmo está em bom estado de conservação e encoste lentamente o cartão contra a(s) lente(s) até o telemóvel o detetar.

Caso a dificuldade se mantenha, aconselhamos a que se desloque à nossa rede de vendas CARRIS (lojas e quiosques), de modo a verificar se existe alguma anomalia com o seu cartão.

Ao fazer um carregamento, a app deu erro. E agora?

A aplicação CARRISway não concretiza o pagamento, até o carregamento ser dado como tendo tido “sucesso”. Neste caso, deverá tentar efetuar a leitura do cartão e verificar se o mesmo se encontra carregado.

Em caso de indisponibilidade ou caso haja algum erro durante a operação, aconselhamos a que se desloque à nossa rede de vendas CARRIS (lojas e quiosques), para proceder ao carregamento no local, com acompanhamento presencial.

O valor ficou cativo. Como devo proceder?

Por vezes, poderá acontecer o valor ficar cativo, pois a CARRISway começa por efetuar uma cativação da verba e só após um carregamento com sucesso é que o pagamento é concretizado. O valor só é debitado após a confirmação efetiva do carregamento. Em caso de erro durante o processo, a transação é automaticamente interrompida, podendo o valor ficar retido temporariamente.

Sempre que este tipo de situações ocorre, o processo de libertação do valor cativo é automático. No entanto, por vezes, estamos sujeitos aos prazos estipulados entre a SIBS e a entidade bancária do cliente, o que pode levar a que o valor fique cativo até ao prazo máximo de 7 dias úteis. Recomendamos, por este motivo, o contato direto com o banco do cliente.

Caso não exista uma libertação do valor cativo, após o período indicado, solicitamos que nos informe através do preenchimento do formulário, para

que possamos analisar a situação, em colaboração com a SIBS. Para uma análise mais célere, deverá indicar sempre os seguintes elementos no seu envio:

- N.º do cartão navegante personalizado;
- Data da operação;
- Título e valor carregado;
- Print/ imagem de ecrã da app, com evidência do carregamento/cativação do valor.

Recordamos que deverá efetuar sempre a leitura do seu cartão via app, para confirmar o carregamento do cartão, mesmo após uma mensagem de erro ao longo do processo.

Clientes Empresariais - Listas de Autorização

A minha empresa oferece-me o carregamento do meu cartão navegante, através da lista de autorizações CARRIS. Posso utilizar a app CARRISway?

Sim. Para isso, deverá proceder à leitura do seu cartão e, em seguida, procurar os títulos autorizados para proceder ao carregamento. Como estes carregamentos não originam pagamento, deverá guardar o .pdf com o Documento de Conferência (DC). Pode colocar o seu e-mail no campo “Fatura”, pois irá receber não a fatura, mas o documento de conferência.



Não solicitei o envio do documento de conferência (DC) para o e-mail. Como posso fazer o pedido?

Deverá contactar a CARRIS através do formulário atendimento [disponível aqui](#) indicando os seguintes elementos:

- N° do cartão navegante personalizado;
- Data da operação;
- Indicação de que pertence a uma lista de autorização;
- Título carregado.

Caso necessite de um comprovativo em papel, poderá deslocar-se à nossa rede de vendas CARRIS (lojas ou quiosques), onde através da leitura do cartão,

em sistema, é emitido um documento “Detalhe de Suporte” com a indicação do carregamento efetivo e a sua validade, que serve esse propósito.

Atualização do documento: 03/06/2025