

Recarregamento de passe no Multibanco:

O recarregamento de passes no “multibanco” já se encontra disponível na ribatejana.

Poderá “recarregar” os títulos de transporte mensais válidos na ribatejana (linha e combinado), exceto os passes “estudante / sénior”.

No multibanco apenas será possível fazer o recarregamento, e este será feito com as mesmas características do título que se encontra no cartão.

No caso se ser o primeiro carregamento (cartão novo, ou alteração de percurso), o carregamento deverá ser feito num dos nossos postos fixos (estações).

Procedimentos para o recarregamento:

1. Introduza o seu cartão e código pessoal:



2. Selecione "Pagamentos e Outros Serviços", "Transportes" e "Carregamento Títulos de Transporte".

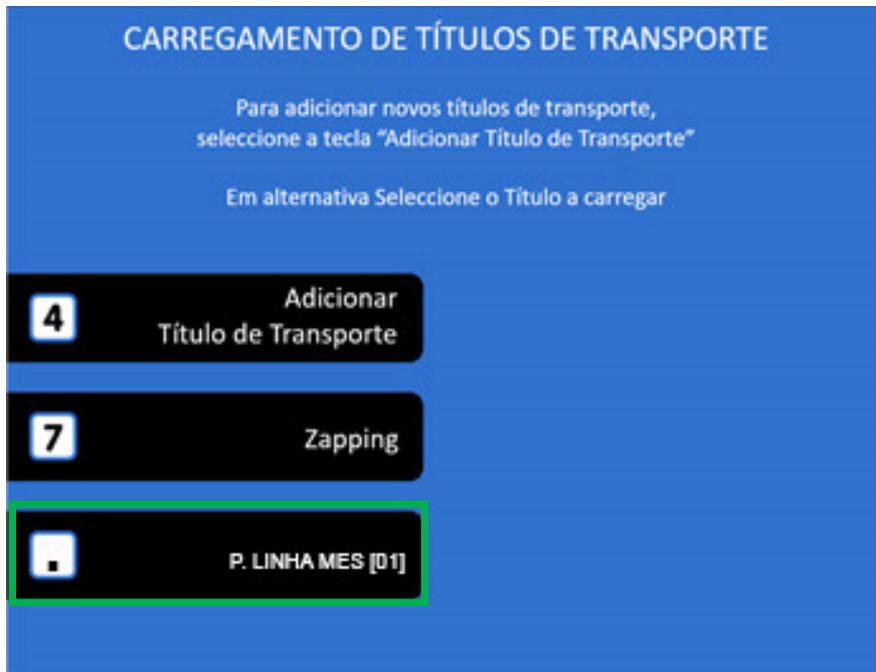


3. Retire o seu cartão bancário e introduza o seu cartão Lisboa VIVA.



4. Selecione o título a recarregar (P. Linha, P. Combinado).

Não selecionar as opções “Adicionar Título de Transporte” ou “Zapping”, nestas opções irá realizar carregamentos de títulos que não são válidos na Ribatejana”



5. Dependendo do dia do mês em que é realizada a seleção poder-lhe-á ser apresentada uma de duas opções.

Entre o dia 01 e o dia 25 de cada mês os passes são vendidos para o próprio mês.

Entre o dia 26 e o dia 30 de cada mês os passes são vendidos para mês seguinte.



6. Se pretende a emissão de fatura simplificada introduza o seu número de identificação fiscal.

Caso não seja introduzido o NIF neste ecrã, já não será possível proceder à modificação posterior do documento emitido.

Quando proceder à verificação das suas faturas no portal e-fatura, saiba que os carregamentos realizados via MULTIBANCO ficam categorizados como "OUTROS" sendo necessário proceder à alteração manual para a categoria "TRANSPORTE"

Para emissão de Fatura Simplificada com número de identificação fiscal, seleccione "Fatura Simplificada com NIF" e no próximo ecrã introduza um número válido

Introduza o Número de Identificação Fiscal

CONFIRME, Carregando na Tecla Verde

ANULAR CORRIGIR CONFIRMAR

7. Confirme os dados de carregamento, nomeadamente a designação do título que pretende adquirir, o seu preço, data de validade e número de identificação fiscal introduzido.

Se algum dos dados apresentados não corresponder ao que deseja adquirir, não confirme a operação e repita o processo seleccionando o título que pretende.

CONFIRME os dados do Carregamento

Título: P. LINHA Mes [01]

Preço: 18,20 Euro

Válido: De 2020-10-01 até 2020-10-31

N.º do Cartão: 013 009001773

N.I.F.: 513 333 436

Cancelar Confirmar

8. Depois de confirmada a operação, sairá o talão de carregamento/fatura. Deverá conservar este documento para que, em caso de anomalia no sistema, possa comprovar o carregamento do cartão.



Questões frequentes:

- **Carreguei por engano um Navegante Municipal / Metropolitano, como posso alterar?**
Se carregou um Navegante Municipal / Metropolitano e pretendia outro título, deverá dirigir-se a um gabinete de apoio ao cliente (OTLIS / www.portalviva.pt) para realizar a anulação do título carregado.
- **Recarreguei um título de transporte (da ribatejana), errado. Como posso alterar?**
*Se recarregou um título de transporte (da ribatejana) errado, deverá dirigir-se às instalações da “ribatejana”, em Salvaterra de Magos, para realizar a alteração do título carregado.
A alteração só é possível até ao dia 5º dia após o recarregamento, e se o “título” não tiver sido utilizado.*
- **Introduzi o meu NIF no momento da compra, no entanto não aparece disponível no portal e-fatura.**
Quando proceder à verificação das suas faturas no portal e-fatura, saiba que os carregamentos realizados via MULTIBANCO ficam categorizados como “OUTROS” sendo necessário proceder à alteração manual para a categoria “TRANSPORTES”.

- **Não consigo carregar o meu cartão / Tenho um cartão novo. Posso carregar o meu passe no MULTIBANCO?**

No MULTIBANCO apenas poderá proceder ao recarregamento de títulos anteriormente carregados no seu cartão.

Se nunca carregou o título de transporte pretendido no seu cartão deverá realizar um primeiro carregamento num dos nossos postos fixos (estações).

- **Como solicitar uma 2ª via do talão de recarregamento?**

*Para emitir a 2ª via do talão, deve utilizar o cartão bancário com o qual efetuou a transação e selecionar **Consultas > Consulta de Oper. do Cartão no MB > 2ª Via de talão MB.***

*Em seguida é solicitada a introdução da **data da operação original (dia e mês)**, devendo o utilizador **selecionar a operação para a qual pretende obter a 2ª via do talão.** É emitido um talão com formato idêntico ao original, diferindo apenas no cabeçalho, onde estará impresso, adicionalmente, o título “2ª Via de Talão”.*

Esta operação só está disponível durante 60 dias (aproximadamente) após a realização de qualquer operação com valor contabilístico.

- **O meu cartão ficou retido no MB por avaria da máquina, o que fazer?**

Deverá dirigir-se a uma das nossas bilheteiras / estações, informando a ocorrência, devendo apresentar o talão emitido pelo MB e solicitar de imediato a emissão de um novo cartão urgente.

Nos casos de não emissão de talão pela ATM deverá indicar o ID da máquina e localização da mesma.

Logo que disponha do cartão e caso tenha um título válido, queira solicitar numa das nossas bilheteiras / estações a transferência do contrato para o novo cartão.