


# FAQ anda

## O que é o anda?

Aplicação que visa permitir uma experiência de utilização simplificada do sistema de transportes públicos do Grande Porto, desmaterializando o título de transporte numa App (dispensando assim o recurso ao cartão físico e permitindo a utilização do sistema sem conhecer previamente as regras de zonamento ou tarifário) e sendo pioneira na capacidade de otimizar o tarifário mensal apresentado a cada cliente, tendo em conta a sua utilização efetiva.

## COMO UTILIZAR A APLICAÇÃO anda

### Como se efetua o download da aplicação anda?

Para efetuar o download da App anda deve aceder à Play Store da Google  e de seguida digitar anda na caixa de texto e carregar no logo .

### Como me registo na aplicação?

Para se registar na App deve introduzir os seguintes dados: nome, email, número de telemóvel utilizado e palavra-passe. Depois clique em continuar e selecione o método de pagamento escolhendo uma das seguintes opções:

- 1) Cartão bancário: introduzir os dados do cartão;
- 2) Multibanco Pagamentos de Baixo Valor: ser-lhe-á apresentada uma referência para utilização numa ATM da rede multibanco.

Depois de inserir os dados confirme o registo através do acesso ao *link* enviado para o email fornecido.

Para inserir dados de faturação aceda, posteriormente, ao perfil do utilizador.

### **Registei-me e não consigo fazer Login. O que devo fazer?**

Poderá não conseguir fazer Login por vários motivos, como por exemplo: houve um engano a digitar a conta de email no momento do registo, associou várias contas de email ao mesmo número de telemóvel, ou desinstalou e instalou novamente a aplicação. Para desbloquear a conta e conseguir efetuar Login deverá contactar a linhandante através dos números 808 200 444 ou 226 158 151 ou email [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com).

### **Posso desinstalar e voltar a instalar a app no meu telemóvel?**

Por questões de segurança, quando o cliente desinstala e volta a instalar a app, é necessário contactar a linhandante para que seja reativada a conta através dos números 808 200 444 ou 226 158 151 ou email [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com).

### **Porque razão é necessário dar permissão ao Anda para aceder às chamadas?**

Essa permissão é usada apenas para obter o identificador do equipamento (IMEI), de forma a garantir uma associação do equipamento físico à conta de utilizador.

Infelizmente não existe uma permissão para aceder apenas a esta informação.

Não é feita pelo Anda qualquer análise ao estado do telefone, chamadas ou contactos.

### **Devo comprar títulos de transporte antes de viajar?**

Não, basta ligar a App e validar com o telemóvel. De acordo com o percurso efetuado será calculado o preço a pagar pela viagem e cobrado posteriormente.

### **Também é possível utilizar a aplicação para assinaturas mensais?**

Sim. Com a aplicação não é necessário comprar a assinatura no início do mês. A aplicação analisa as viagens que fez ao longo do mês e cobra o valor mais vantajoso para o cliente.

Por defeito a aplicação calcula assinaturas mensais ao preço normal. Se tiver direito a perfil social deverá dirigir-se a uma loja Andante para associar o perfil social à aplicação.

### **Como faço uma viagem com a aplicação?**

Antes de iniciar uma viagem deverá certificar-se que tem ligados: NFC, Bluetooth, acesso à internet e à localização. Estas comunicações deverão permanecer ligadas durante toda a viagem.

Depois basta abrir a aplicação e iniciar a sessão (inserir o utilizador e palavra-passe) e efetuar a validação.

## **Quando devo efetuar a validação?**

A validação é efetuada:

- Antes de entrar no metro ou comboio, num dos validadores instalados nas estações;
- No validador à entrada do autocarro.

A validação é obrigatória sempre que muda de linha ou de veículo de transporte.

Não há qualquer alteração na validação relativamente à utilização do cartão.

## **Como devo efetuar a validação?**

Para validar corretamente, basta aproximar o telemóvel (parte de trás) ao validador mantendo-o imóvel a 2 ou 3 cm de distância durante alguns segundos e aguardar que se acenda uma luz verde no validador e que seja emitido um som de validação correta.

Deverá surgir na App uma notificação de viagem iniciada.

## **O que fazer se acender uma luz vermelha no validador?**

Valide novamente até obter uma validação correta. Se tiver dificuldade repita o processo num validador próximo. Se não conseguir contacte a linhandante através dos números 808 200 444 ou 226 158 151 ou email [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com).

## **O que fazer se a validação emitir uma luz vermelha mas surgir na App uma notificação de viagem iniciada?**

Valide novamente até obter uma validação correta. Se tiver dificuldade repita o processo num validador próximo.

Só assim poderá iniciar a viagem.

## **Tenho de ter a aplicação visível durante a viagem?**

Não. Tem de ter a aplicação em funcionamento, mas não é obrigatório estar visível durante a viagem. Pode utilizar outras aplicações ou suspender o ecrã.

## **Posso instalar a aplicação e aceder à minha conta em mais do que um telemóvel?**

Não, cada conta é pessoal e intransmissível e está associada a um *smartphone* concreto.

### **Se já tiver comprado uma assinatura mensal posso utilizar a aplicação?**

Sim, mas o valor da assinatura carregada no cartão Andante não será devolvido nem transferido para a App **anda**. O valor a pagar pelas viagens efetuadas com a aplicação é calculado unicamente em função das viagens registadas na aplicação sem ter em conta a assinatura mensal anteriormente adquirida (carregada num suporte PVC).

Recomenda-se, portanto, que os clientes de assinatura iniciem a utilização da App no início do mês.

### **Posso utilizar a assinatura mensal normal carregada num cartão Andante e a App de forma alternada?**

Não, pois o cliente pode arriscar pagar a mesma viagem utilizando suportes diferentes.

### **Em que linhas e operadores de transporte posso utilizar a App anda?**

Poderá utilizar a aplicação em todas as linhas e operadores que integram o Sistema Intermodal Andante (SIA): Metro do Porto, STCP, CP Porto, Resende, Espírito Santo, Maia Transportes, Valpi, ETG, MGC, Nogueira da Costa, **EXCETO** na Auto-viação Pacence e Auto-viação Landim. (ver as linhas que integram o SIA em: <http://www.linhandante.com/linhas.asp>).

### **E se parte da minha viagem for efetuada numa linha que não faz parte do SIA?**

A aplicação só é válida na rede intermodal Andante. Para efetuar qualquer viagem, ou parte dela, fora da rede do SIA será necessário adquirir um bilhete próprio.

De recordar que é sempre necessário validar com o telemóvel no validador antes de iniciar uma viagem no troço pertencente ao SIA.

### **Como proceder se a App Anda for identificada com consumo excessivo de bateria?**

Se App for identificada com consumo excessivo de bateria não termine a aplicação (se estiver em viagem) e verifique se executou as recomendações de como configurar o seu dispositivo.

### **Posso executar aplicações de limpeza de dados do telemóvel, quando em viagem?**

Não, estas aplicações podem provocar o término antecipado da viagem, ficando numa situação de fraude.

## **PERFIS SOCIAIS**

**Posso utilizar a assinatura mensal de um perfil social carregada num cartão Andante e a aplicação anda de forma alternada?**

Não.

**Como posso ter acesso a um perfil social através da aplicação?**

Dirija-se a uma loja andante para efetuar o pedido. O cartão PVC deixará de estar associado ao perfil social ficando associado à aplicação. O cálculo do custo das viagens será efetuado considerando o desconto do perfil social, sempre que seja favorável ao cliente.

## **PAGAMENTO**

**Como é calculado o valor a pagar pelas minhas viagens?**

O tarifário a aplicar às viagens feitas com recurso à App **anda** é exatamente igual ao tarifário em vigor na bilhética tradicional.

A diferença é que, neste caso, o sistema otimiza o valor a pagar no final do mês em função das viagens realizadas, que são agrupadas de acordo com a combinação de títulos de transporte mais favorável e económica.

**Que método de pagamento posso usar?**

Pode pagar através de:

- 1) Pagamentos de baixo valor, associando um cartão Multibanco numa ATM da rede MB.
- 2) Cartão bancário de débito ou crédito (Visa, Visa Electron, Visa Pay, Master Card, Master Card Electronic, Maestro, Discover Network, Diners Club International, JCB, Union Pay, MB, entre outros.

Estas opções são definidas no momento do registo ou na área pessoal.

**Como associo o cartão multibanco à minha conta anda?**

No momento do registo, seleccione a opção pagamentos de baixo valor e ser-lhe-á apresentada uma referência. Dirija-se a uma ATM da rede MB, insira o cartão e seleccione:

- 1) Pagamentos e outros serviços
- 2) Transportes
- 3) App **anda**

Por fim, insira a referência fornecida pela aplicação e confirme os dados.

A associação do cartão multibanco à conta **anda** poderá demorar até 24h.

### **Quando são debitados os pagamentos de baixo valor por Multibanco?**

O débito dos valores relativos à utilização do **anda** será feito na conta multibanco nos dias 7 e 28 de cada mês. A utilização do **anda** fica impossibilitada a partir do momento em que não foi realizado o pagamento.

### **Se há dois débitos por mês no caso de pagamento por cartão Multibanco, então a otimização tarifária não abrange um mês completo?**

Sim. O pagamento é realizado em dois momentos do mês mas a otimização é sempre realizada no intervalo de um mês.

No primeiro pagamento do mês são incluídos dois movimentos, o do mês anterior e as viagens do mês atual que já estejam registadas.

Na conta do cliente, este pagamento vai aparecer como um só, mas na fatura os dois valores aparecem em separado.

### **Posso associar o meu cartão Multibanco a mais que uma conta (utilizador) anda?**

Sim. Basta inserir a referência fornecida pela aplicação, conforme descrito na FAQ “Como associo o cartão multibanco à minha conta anda?”.

### **Como associo o cartão bancário à minha conta anda?**

No momento do registo selecione a opção cartão débito/crédito e introduza os dados que lhe são solicitados.

Estes dados não serão guardados pela aplicação **anda**.

No final de cada semana será cativado do *plafond* de crédito do cartão o valor otimizado das deslocações efetuadas até essa data. Destas cativações semanais não resulta nenhum débito na conta bancária do cliente.

O custo total das deslocações efetuadas será debitado no início do mês seguinte.

### **Quando são debitados os pagamentos por cartão bancário?**

O débito dos valores relativos à utilização mensal do anda serão lançados na conta do cartão até ao 4º dia útil do mês seguinte.

No caso do Meio de Pagamento com cartão de crédito, é feita diariamente uma cativação do valor acumulado das viagens realizadas pelo cliente até esse dia (+ 0.10€) e descativado o valor cativo correspondente ao dia anterior.

Estas cativações não correspondem a cobrança efetiva, a qual é executada apenas uma vez por mês, onde é cobrado o valor otimizado do total das viagens realizadas a que acresce 0,10€ de custo mensal do Cartão Virtual (apenas nos meses de utilização efetiva).

### **Posso alterar o meio de pagamento?**

Sim. Se pretender mudar de MB para cartão de crédito / débito a ativação é imediata e pode continuar a viajar. Se a alteração for de cartão de crédito / débito para MB, a ativação demora aproximadamente 24h período durante o qual não poderá viajar.

### **Como posso obter a fatura relativamente ao valor pago?**

No final do mês será emitida uma fatura, a enviar para o endereço de email indicado no registo na App. A fatura indicará os títulos de transporte cobrados e as viagens que lhe estão associadas. Também poderá aceder às suas faturas na App a partir da área de tarifas (€).

Os dados de faturação serão os que constam no perfil do cliente podendo ser atualizados a qualquer momento.

### **A que correspondem os 0,10€ que aparecem na fatura?**

Os 0,10€ são cobrados nos meses em que é utilizada a APP e correspondem ao pagamento da utilização do Cartão Virtual (HCE). Note-se que esta solução compara bem e é até vantajosa em relação à utilização do cartão em PVC (cuja validade é de 60 meses, ou seja, 5 anos) com um custo atual de 6€, pré-pago, independente de ser ou não utilizado.

## **QUESTÕES QUE PODERÃO OCORRER DURANTE A VIAGEM**

### **Não consigo validar, o que faço?**

Antes de validar verifique que tem ligados: NFC, Bluetooth, internet e localização e que executou as recomendações de como configurar o seu dispositivo.

Tente validar novamente até obter uma validação correta. Se tiver dificuldade repita o processo num validador próximo.

Se não conseguir contacte a linhandante através dos números 808 200 444 ou 226 158 151 ou email [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com).

### **Não consigo validar, aparece mensagem “Cartão desconhecido”, “Erro de Leitura”, “Erro de Escrita” e “Título Inválido”, o que faço?**

Verifique se executou as recomendações de como configurar o seu dispositivo.

Tente validar novamente até obter uma validação correta. Se tiver dificuldade repita o processo num validador próximo.

Se não conseguir contacte a linhandante através dos números 808 200 444 ou 226 158 151 ou email [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com).

### **Não consigo validar, aparece mensagem “Cartão Inválido”, o que faço?**

Verifique se o cartão bancário associado está ativo e válido. Se não estiver, terá de associar um novo cartão.

Se não conseguir contacte a linhandante através dos números 808 200 444 ou 226 158 151 ou email [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com).

### **Não consigo validar, aparece mensagem “Cartão Expirado”, o que faço?**

Verifique se tem ligação à internet. Se não for o caso aguarde alguns minutos e volte a tentar.

Se o erro persistir contacte a linhandante através dos números 808 200 444 ou 226 158 151 ou email [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com).

### **O que acontece se ficar sem bateria no telemóvel?**

O cliente deve assegurar que tem bateria suficiente no telemóvel para efetuar a viagem.

Caso contrário, deverá comprar um título de transporte físico para viajar.

Se ficar sem bateria durante a viagem, considera-se que está a viajar ilegalmente (uma vez que não tem um título válido) estando sujeito à respetiva coima.

### **O que acontece se a aplicação não detetar algumas paragens/estações durante a viagem?**

Se não for a paragem de início ou de fim da viagem, não existe qualquer problema. O importante para o cálculo do valor a pagar pela viagem são as paragens/estações de entrada e de saída.



### **A paragem/estação de saída ficou mal registada, o que devo fazer?**

Se a estação de saída não ficar devidamente registada contacte a linhandante através dos números 808 200 444 ou 226 158 151 ou email [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com).

### **O meu histórico de viagens não está correto, o que devo fazer?**

Se o histórico das viagens lhe parecer incorreto deverá enviar um email para [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com) com o erro detetado.

### **O cálculo das viagens parece-me incorreto, o que devo fazer?**

Se o cálculo das viagens lhe parecer incorreto deverá enviar um email para [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com) com o erro detetado.

### **Desliguei inadvertidamente o Bluetooth, o que devo fazer?**

A aplicação irá mostrar uma mensagem a pedir que ligue novamente o bluetooth. Se não o fizer de imediato, a aplicação irá terminar a viagem, pelo que deverá validar novamente.

### **A viagem na aplicação terminou e eu ainda estou a viajar, o que devo fazer?**

Deverá validar novamente.

### **Já saí do veículo e a aplicação ainda não terminou a viagem, o que devo fazer?**

Numa situação normal não deverá ter nenhuma intervenção, pois a aplicação poderá demorar até 60 minutos a terminar a viagem depois de sair do veículo.

### **Como é realizada a fiscalização? Como proceder quando aparece fiscalização?**

A **fiscalização** da aplicação **anda** pode ser efetuada por dois processos complementares:

- i) apresentação ao fiscal/revisor do ecrã de fiscalização, no qual é indicado o local, hora e linha de início da viagem, dispondo também de um relógio com apresentação dinâmica dos segundos para evitar a possibilidade de difusão de uma imagem estática
- ii) pela interação do smartphone com o equipamento de fiscalização, o qual reconhece o telemóvel como um título de viagem regular se o cliente tiver efetuado previamente a validação no início da viagem.

### **O que fazer quando aparece a fiscalização?**

Deverá selecionar a opção de fiscalização da aplicação **anda**, que apenas está disponível quando a aplicação está em modo de viagem, e mostrar ao fiscal a informação que aparece no ecrã. Em seguida, deverá aproximar o seu telemóvel do equipamento do fiscal.

### **Posso fazer uma validação noutra operador ou linha sem que a primeira viagem tenha terminado?**

Para realizar um transbordo não necessita de esperar que a viagem atual termine. Se validar com uma viagem a decorrer a app termina automaticamente a viagem em curso e inicia uma nova.

## **EQUIPAMENTO E TECNOLOGIAS**

### **Como configurar o seu dispositivo para utilizar a aplicação anda?**

Consulte o Tutorial (vídeo) ou o folheto disponível em toda a rede de vendas.

### **Devo permitir que a App se mantenha em execução após desligar o ecrã?**

Algumas versões do sistema operativo limitam o funcionamento de aplicação após desligar o ecrã. Se for o caso à App **anda** deve ser dada permissão de continuar em execução.

### **Que tipo de telemóvel é compatível com a aplicação anda?**

A aplicação **anda** é compatível com telemóveis Android, versão igual ou superior a 5.0, equipados com tecnologia NFC e Bluetooth.

### **O que é NFC?**

NFC (Near Field Communication) é uma tecnologia sem fios de curta distância (aproximadamente 4cm) que permite transferir informação entre dois dispositivos equipados com NFC, neste caso entre o telemóvel e o validador. Quando o cliente aproxima o telemóvel do validador, estes comunicam via NFC e a validação de início de viagem é efetuada.

Em alguns dispositivos é possível selecionar o método de processamento associado a esta tecnologia, para que a aplicação **anda** funcione corretamente. Sempre que for possível selecionar o método de processamento deverá ser escolhido o método associado ao Sistema Operativo Android.

### **O NFC tem de estar ligado durante toda a viagem?**

Não. Apenas é necessário ligar antes de efetuar a validação de entrada. Durante a viagem poderá desligar o NFC.

Desaconselha-se porém este comportamento, tendo presente a probabilidade de se esquecer de voltar a ligar o NFC antes de efetuar a validação seguinte.

### **O que é Bluetooth?**

Bluetooth é uma tecnologia sem fios que permite a comunicação entre dispositivos equipados com esta tecnologia através de ondas de rádio, e tem um alcance aproximado de 70m. Foram instalados em alguns validadores nas estações e dentro dos autocarros dispositivos Bluetooth (beacons) que transmitem informação sobre as estações/paragens. Esta informação é captada pelo telemóvel através de Bluetooth permitindo à aplicação identificar a estação/paragem na qual o cliente se encontra. É através desta tecnologia que é possível identificar o conjunto de estações/paragens percorridas durante a viagem, desde o seu início até ao seu término.

### **O Bluetooth tem de estar ligado durante toda a viagem?**

Sim. O Bluetooth tem de estar ligado antes, durante e até o fim da viagem.

### **A localização tem de estar ligada durante toda a viagem?**

Sim. A localização tem de estar ligada antes, durante e até o fim da viagem. para que seja possível a deteção dos beacons.

### **É necessário ter os dados móveis ligados durante toda a viagem?**

Não. O cliente apenas tem de assegurar ligação à internet (dados móveis ou Wi-Fi) no momento da validação de entrada. É através desta ligação que o sistema recebe o registo da entrada do cliente. Durante a viagem poderá desligar os dados móveis.

Desaconselha-se porém este comportamento, tendo presente a probabilidade de se esquecer de voltar a ligar os dados móveis antes de efetuar a validação seguinte.

### **Posso trocar de telemóvel e continuar a utilizar a App?**

Sim, mas terá que manter o mesmo número de telemóvel e descarregar a aplicação para o novo equipamento.

Deixa de ser possível fazer login no telemóvel anterior. Se pretender voltar ao telemóvel antigo deverá enviar um email para [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com) com a fundamentação do pedido.

### **Posso trocar de número telemóvel?**

Se pretender mudar de número de telemóvel deverá enviar um email para [anda@linhandante.com](mailto:anda@linhandante.com) com a fundamentação do pedido.

### **Posso trocar de email?**

Sim. Poderá alterar o email no perfil do utilizador e confirmar o registo através do acesso ao *link* enviado para o novo email fornecido.

### **A aplicação gasta muitos dados móveis?**

Não. Tipicamente tem um consumo de dados móveis entre 2 a 10MB/mês.

### **A aplicação gasta muita bateria?**

Não. Estimamos que gaste cerca de 1% de bateria por hora.

### **Quais são as marcas e modelos de telemóvel já testados?**

- ✓ Altice S70
- ✓ Huawei P10
- ✓ Huawei P10 Lite
- ✓ Huawei P8
- ✓ Huawei P9 Lite
- ✓ LG G2 Mini
- ✓ Nexus 5
- ✓ Samsung Galaxi A5
- ✓ Samsung Galaxy J3
- ✓ Samsung S4
- ✓ Samsung S6 Edge
- ✓ Samsung S8
- ✓ Samsung Tab Active T365
- ✓ Sony Xperia Z3
- ✓ Xiaomi 5S
- ✓ Xiaomi Mi3
- ✓ Xiaomi Mi5
- ✓ ZTE AXON

### **A app vai ser disponibilizada para IOS?**

Até ao momento, a Apple tem a tecnologia NFC (essencial para o funcionamento do anda) reservada para a implementação do seu próprio sistema de pagamento, Apple Pay.

Tecnologia NFC totalmente de utilização aberta, como é o caso dos Androids, ainda não foi disponibilizada pela Apple, embora tenha dado já indiciado de que o poderá vir a fazer.