



1. Equipamentos

Os equipamentos que constituem o sistema de cacifos situam-se no exterior da zona de Partidas do Terminal 1. A sua capacidade é de 234 cacifos para bagagens, distribuídos por 10 módulos, cada um contendo um terminal de pagamento, destinando-se a depósito temporário de bagagens dos utentes do Aeroporto de Lisboa.

Por forma a facilitar o encaminhamento para os módulos de cacifos, encontra-se instalada sinalética de orientação e divulgação do serviço nas áreas públicas do Terminal 1 e espaços exteriores.

Os cacifos são disponibilizados nos seguintes formatos (mm):

S: 360x480x880

M: 360x650x880

L: 360x990x880

XL: 720x990x880

Surf: 360x2000x880

Do ponto de vista administrativo, o Aeroporto de Lisboa tem acesso a uma aplicação, que permite consultar, em tempo real, a utilização de cada um dos cacifos e pagamentos em cada um dos terminais de pagamento.

2. Horário de Funcionamento

2.1 O sistema de cacifos encontra-se disponível 24 horas por dia, garantindo-se apoio ao cliente em permanência. Nesse período, poderá encerrar, apenas, por motivos de força maior.

2.2 Para efeitos do número anterior consideram-se motivos de força maior, designadamente, a ocorrência de catástrofes naturais, de situações anómalas que constituam perigo para os utentes, bem como a necessidade de se proceder a reparações ou obras nos equipamentos, devendo os mesmos estar parcialmente livres e devolutos.

2.3 O encerramento do sistema de cacifos, quando previsível, será comunicado aos respetivos utentes, mediante sinalética afixada junto dos equipamentos e nos respetivos acessos, com a antecedência mínima de 48 horas, sempre que possível.



2.4 Quando surgirem imprevistos, o encerramento do sistema de cacifos será comunicado aos utentes, também através de sinalética, logo que conhecida tal necessidade.

3. Utilização do Sistema de Cacifos

3.1 A utilização dos cacifos é facultada a todos os utentes, num ou mais cacifos disponíveis, que efetuem o pagamento do valor respeitante ao período de reserva pretendido, estando disponíveis diversos meios de pagamento (ver ponto 6).

3.2 O tempo máximo de utilização dos cacifos é de 72 horas.

3.3 O utilizador deverá fechar corretamente o cacifo e ter presente o código de acesso e símbolo definidos, tendo em vista o posterior levantamento dos bens. O aluguer termina no momento em que o utilizador digita o código de acesso para levantar os seus pertences e fecha novamente a porta do cacifo.

3.4 Em caso de esquecimento do código de acesso e símbolo definidos, os pertences serão entregues mediante a apresentação de evidências que comprovem que o utente é de facto o proprietário dos bens reclamados.

4. Depósito Abusivo

4.1 Considera-se depósito de bagagem abusivo, o depósito de bagagem que exceda as 72 horas.

4.2 A utilização abusiva implicará o pagamento do respetivo tempo de depósito da sua bagagem até ao período das 72 horas sendo que, após esse período, será paga a taxa adicional diária prevista no guia de taxas, até ao limite de 30 dias de utilização abusiva, sendo fixado o limite máximo de €400.

4.3 Findo esse período, a ANA procederá à abertura do cacifo na presença da PSP, seguindo-se uma verificação de segurança. Após validação desta entidade, a bagagem ficará à guarda da entidade concessionária.

4.4 As bagagens, volumes e outros objetos de qualquer natureza que não forem reclamados nos 90 dias seguintes ao ato de depósito nos cacifos são considerados abandonados, em conformidade com o Artigo 1º do Decreto-Lei nº84/92 de 07-05-82.

4.5 Esta informação encontra-se devidamente divulgada aos utentes, através de sinalética instalada no local, em conformidade com o Artigo 50º do Decreto-Lei nº 142/ 2019, Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil.



4.6 Dentro do período de 90 dias, para recuperação do depósito abusivo, o utente deverá entrar em contacto com o Aeroporto de Lisboa, através do endereço de e-mail Lisbon.Airport@ana.pt. Após o contacto telefónico e a apresentação de evidências, através de e-mail, que comprovem que o utente é de facto o proprietário dos bens reclamados, estes ser-lhe-ão entregues junto ao balcão de informações do aeroporto, no hall de chegadas, após a liquidação da despesa num dos terminais de pagamento, situados nos próprios cacifos.

4.7 Findo os 90 dias, a ANA reserva-se o direito de proceder à destruição do referido bem.

4.8 Apesar de não autorizada a colocação de produtos perecíveis, sempre que a bagagem retirada revele sinais de conter produtos perecíveis, após a abertura dos cacifos e verificação de segurança pela PSP, a mesma será imediatamente encaminhada para destruição.

4.9 Sempre que a PSP identifique uma bagagem como suspeita, esta ficará sujeita a procedimentos policiais. Neste cenário, se a bagagem for reclamada pelo passageiro, o Aeroporto de Lisboa tem a obrigação de informar de imediato a PSP e de colaborar de acordo com as indicações desta entidade.

5. Regime de Tarifário e Atualização

5.1 Os utentes obrigam-se a pagar pela utilização dos cacifos, ou seja, pelo período ou fração prevista, efetivamente utilizada, a taxa definida, cujos valores estão fixados na Tabela de Taxas designadas de Outras Taxas de Natureza Comercial do Aeroporto de Lisboa.

5.2 O tarifário respeitante à exploração do sistema de cacifos será revisto periodicamente e em simultâneo com a tabela de taxas designadas de Outras Taxas de Natureza Comercial do Aeroporto de Lisboa.

5.3 O tarifário em vigor, estará afixado e disponível para consulta nos módulos de cacifos, bem como no website da ANA.

6. Locais e Formas de Pagamento

6.1 Cada módulo de cacifos dispõe de um terminal de pagamento automático (pagamentos digitais).

6.2 Os utentes dispõem das seguintes modalidades para proceder ao pagamento do período de depósito da respetiva bagagem:

- Cartões de crédito/débito: Visa, Mastercard, Maestro, entre outros.



- Mobile wallets
 - Google Pay
 - Apple Pay
- Aplicação móvel acessível através de QRcode.

6.3 Os utilizadores podem obter o seu recibo pressionando o botão de informações. Os utilizadores terão de inserir sua combinação de código PIN/símbolo e o seu endereço de e-mail para receber o respetivo recibo.

7. Isenções

Não estão previstas quaisquer isenções de taxas.

8. Obrigações dos Utentes

Os utentes que utilizem o sistema de cacifos obrigam-se a observar e a cumprir as seguintes disposições e regras de utilização:

8.1 Não praticar, nos cacifos, atos contrários à lei, à ordem pública ou aos bons costumes;

8.2 Não colocar nos cacifos alimentos e outros produtos perecíveis;

8.3 Não depositar nos cacifos objetos de elevado valor, uma vez que a ANA não responde pelo respetivo furto ou roubo, nem, tão pouco, pelos danos ou prejuízos causados por terceiros;

8.4 Cumprir, no âmbito da utilização dos referidos cacifos, as normais regras de boa conduta, relativamente a higiene e segurança;

8.5 Cumprir as instruções dadas pelos elementos que asseguram, em nome da ANA a gestão, segurança, manutenção, conservação e limpeza dos cacifos;

8.6 Não atear lume, nem usar maçaricos ou quaisquer outras matérias, instrumentos e/ou utensílios suscetíveis de causarem riscos de incêndio ou explosão, igualmente no interior dos cacifos;

8.7 Não ocupar qualquer área ou praticar qualquer ato que de alguma forma impossibilite ou dificulte a utilização dos cacifos por parte dos restantes utentes;

8.8 Não dar aos cacifos uma utilização diferente daquela a que se destinam;

8.9 Colocar a bagagem no interior do cacifo e garantir que este fica corretamente fechado;



8.10 Fechar corretamente o cacifo depois de retirada a bagagem do seu interior, no final da reserva;

8.11 Não colocar excesso de bagagem no cacifo, forçando o seu fecho.

9. Responsabilidade dos Utentes

Os utentes respondem, civilmente, por todos os prejuízos e danos causados a terceiros ou ao património da ANA, em caso de acidente ou incidente ocorrido no sistema de cacifos do Aeroporto de Lisboa.

10. Apoio ao Utente

Encontra-se assegurado o apoio ao utente no período das 00h00 às 24h00 horas diariamente, presencialmente ou através do número de contacto telefónico (+351) 964 660 007.

11. Higiene e Limpeza

A ANA – Aeroportos de Portugal S.A., entidade gestora do sistema de cacifos, nos termos das suas obrigações, assegurará a sua adequada higiene e limpeza.

12. Furto, Roubo ou Outros Danos

Dada a circunstância do depósito de bagagem nos cacifos não constituir contrato de depósito, quer das bagagens, quer dos objetos no seu interior, a ANA não responde pelo respetivo furto ou roubo, nem, tão pouco, pelos danos ou prejuízos causados por terceiros.