

Carta do Cliente

Declaração de compromisso

A CARRIS tem como missão a prestação do serviço de transporte público urbano de superfície de passageiros, orientada por critérios de Sustentabilidade.

Como tal, a CARRIS assume os seguintes compromissos para com os seus clientes:

1. Fornecer um serviço de qualidade e adequado às expectativas do cliente;
2. Assegurar o serviço a toda a população da cidade de Lisboa, garantindo a existência de uma paragem a uma distância aceitável e contribuindo para a articulação intermodal;
3. Disponibilizar uma informação clara e correta sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço, nos devidos suportes de comunicação com o cliente;
4. Definir os horários de forma ajustada à procura, adotando rapidamente medidas corretivas que se revelem necessárias, no quadro do serviço público que realiza;
5. Adotar medidas que assegurem a regularidade, em articulação com as entidades responsáveis pela gestão da via pública;
6. Promover e aplicar as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte e na sua utilização, de forma a garantir a segurança do cliente;
7. Garantir uma adequada rede de vendas e as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;
8. Manter as infraestruturas da CARRIS e os veículos em bom estado de conservação e limpeza;
9. Assegurar a disponibilidade dos recursos necessários de forma a prestar um serviço ao cliente com a qualidade pretendida;
10. Em colaboração com as entidades competentes, assegurar que o serviço prestado possa ser facilmente utilizado por todos, implementando as medidas necessárias para permitir a acessibilidade daqueles clientes cuja mobilidade se encontra, por algum modo, reduzida;
11. Promover critérios de eficiência energética e de redução da emissão de poluentes na frota, contribuindo para a proteção do meio ambiente;

12. Procurar conhecer os pontos de vista do cliente, nomeadamente o seu grau de satisfação, disponibilizando os meios para tal;
13. Considerar as reclamações e sugestões do cliente como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

Deveres do cliente

A colaboração dos clientes é fundamental para atingir os índices de qualidade propostos. Neste sentido, a utilização dos meios de transporte da CARRIS deve ser efetuada respeitando regras simples, que permitirão uma melhor qualidade do serviço prestado, com benefícios para todos.

Assim, os clientes devem:

1. Viajar com título de transporte válido, o qual deverá ser validado no início de cada viagem, apresentando-o aos agentes ao serviço sempre que for solicitado; caso não valide o título, o cliente incorre numa situação de transgressão;
2. Não fumar no interior dos veículos. Caso o faça, o cliente estará a incorrer em infração prevista e punida por lei;
3. Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais, bicicletas e outros objetos particulares, que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incómodo ou constituir perigo;
4. Utilizar os equipamentos de forma adequada, respeitando as indicações e regras de utilização;
5. Respeitar o sinal de fecho de portas e respetivos avisos de segurança;
6. Respeitar os clientes prioritários e de mobilidade condicionada, auxiliando-os sempre que necessário e respeitando os lugares que lhes são destinados;
7. Ajudar a manter os veículos limpos, não depositando nestes os resíduos por si produzidos;
8. Evitar produzir ruído que possa incomodar os outros passageiros;
9. Comportar-se de um modo responsável e cumpridor, seja em relação a outros clientes, como aos agentes ao serviço da empresa, respeitando sempre as indicações que estes transmitam;
10. Alertar os agentes ao serviço da empresa para a existência de alguma situação anómala ou perigosa.

A CARRIS e o cliente estão obrigados a cumprir todos os requisitos estabelecidos na legislação aplicável em vigor.

Todas as regras contratuais entre a CARRIS e o cliente, associadas à utilização do serviço, encontram-se estabelecidas no documento “Condições Gerais de Transporte dos Serviços da CARRIS”, disponibilizado em <http://www.carris.pt>.