



CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

No âmbito de prestação do serviço SIM, e sempre que solicitado um pedido de assistência em viagem, o Call Centre deverá informar o Cliente CNE sobre as condições do serviço de assistência, antes de preencher os campos do Formulário:

1. Este serviço é gratuito.
2. A satisfação do pedido de assistência antes, durante e depois da viagem está limitado às Estações e Comboios que permitam a prestação do SIM - Serviço Integrado de Mobilidade.
3. O pedido de assistência antes, durante e depois da viagem é combinado com cada Unidade e realizado quando as condições físicas no terreno não permitam a mobilidade em autonomia do Cliente CNE e não inclui o acompanhamento nas actividades básicas de vida.
4. O Serviço tem que ser solicitado com 48 horas de antecedência.
5. Só se aceita a requisição do Serviço nos Dias Úteis.
6. Fica a cargo do Cliente CNE a aquisição do título de transporte prévia ao momento do encontro com o interlocutor da Unidade. O cliente CNE deverá verificar o canal de venda a seleccionar consoante o serviço que pretende.

Pontos de Encontro

No que respeita às Unidades de Negócio que prestam serviço Urbano, CP Lisboa e CP Porto, e para efeitos de início de viagem, a recepção ao Cliente CNE é feita nas bilheteiras das estações.

Em relação à CP Longo Curso e à CP Regional, o local de recepção do Cliente CNE é acordado com o próprio aquando do encerramento do processo por parte da Unidade de Negócio.