



MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA O CLIENTE

# SIM – SERVIÇO INTEGRADO DE MOBILIDADE

JULHO 2024



## 1. ENQUADRAMENTO

O Serviço Integrado de Mobilidade (SIM), é um serviço que a CP disponibiliza através da Linha de Atendimento - 808 100 746 (custo de uma chamada para a rede fixa nacional), através dos Gabinetes de Apoio ao Cliente ou através de um Formulário de Requisição SIM em [cp.pt](http://cp.pt), orientado para servir Clientes com Necessidades Específicas (CNE), disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano.

A CP, através do serviço SIM, presta apoio no embarque e desembarque, aos Clientes com Necessidades Específicas que pretendam utilizar o comboio como meio de transporte.

## 2. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SIM

O SIM é prestado em todos os comboios e em todas as estações a Clientes que não utilizem cadeira de rodas ou scooters de mobilidade.

O SIM requer marcação prévia e obrigatória para todos os CNE que utilizem cadeira de rodas ou scooters de mobilidade e está condicionado às estações que constam na [Lista de Estações](#) com SIM para pessoas em Cadeiras de Rodas ou Scooters de Mobilidade.

Os clientes SIM devem efetuar obrigatoriamente a requisição com um mínimo de 6 horas de antecedência. Cumulativamente, para comboios com hora de partida compreendidos entre as 22h00 e as 11h59 o pedido deve ser efetuado até às 20 horas da véspera, ou seja:

- ✓ Viagens que iniciam entre as 12h00 e as 22h00 o pedido deve ser endossado com, pelo menos, 6 horas de antecedência.
- ✓ Viagens que iniciam entre as 22h00 e as 11h59 o pedido deve ser realizado até as 20h00 do dia anterior.
- ✓ Por razões de limitação logística, os prazos anteriormente indicados poderão ser ultrapassados comunicando-se tal facto ao Cliente.



Para comboios com reserva de lugar (Alfa Pendular e Intercidades) é obrigatória a aquisição antecipada de bilhete, por referência à marcação do serviço SIM.

Se, por alguma razão, a CP não puder assegurar o serviço SIM, reembolsará o valor do bilhete até aos 15 minutos que antecedem a partida do comboio da estação de origem do bilhete. No caso de um bilhete adquirido numa bilheteira CP ou numa Máquina de Venda Automática, poderá submeter o pedido de reembolso on line, em [Informação ao Cliente | CP - Comboios de Portugal](#)

Para comboios Urbanos, Regionais e InterRegionais permite-se a marcação do serviço SIM sem a aquisição prévia de título de transporte.

O local de receção do CNE será sempre na plataforma de embarque, junto do comboio. Poderá ser acordado com o cliente outro local conveniente, de acordo com a estação e os colaboradores no local.

A operação das cadeiras de rodas elétricas ou scooters de mobilidade, deve ser garantida pelos próprios Clientes, sem intervenção dos Colaboradores CP.

A operação das cadeiras de rodas manuais, e dos equipamentos e meios mecânicos CP, deve ser assegurada pelos Colaboradores CP, por questões de segurança.

A CP não garante a realização de uma viagem com cadeira de rodas ou scooter de mobilidade a Clientes que não requisitem o serviço SIM.

### 3. CARACTERÍSTICAS DOS EQUIPAMENTOS DE MOBILIDADE AUTORIZADAS:

- ✓ Cadeiras de rodas manuais ou elétricas, scooters de mobilidade com 3 ou 4 rodas, desde que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação ao solo) e não ultrapassem 300kg no conjunto Cliente + Equipamento de mobilidade;
- ✓ Equipamento Modelo Invacare LEO, desde que não exceda as medidas 1220mm x 590mm (ocupação ao solo), é permitido utilizar os serviços Alfa Pendular, Urbanos de Lisboa (exceto Linha de Cascais), Urbanos do Porto e comboios assegurados por UTE da série 2240;

### 4. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NA LINHA DE ATENDIMENTO

- ✓ Acessibilidade aos comboios da rede CP;
- ✓ Acessibilidade a equipamentos como Máquinas de Venda Automática de bilhetes e pontos de venda disponíveis para aquisição de bilhetes;
- ✓ Condições comerciais para pessoas portadoras de deficiência;
- ✓ Conselheiro para o Cliente com Necessidades Específicas;
- ✓ Outros canais disponíveis para obter informações ou para envio de sugestões <https://www.cp.pt/passageiros/pt/como-viajar/cne>
- ✓ Ajuda e aconselha o CNE a planear a viagem nas melhores condições de conforto e segurança;
- ✓ Regista e envia os pedidos SIM à CP;