

1. Descrição do serviço

- 1.1. As presentes Condições de Utilização do Serviço de Teleassistência destinam-se a regular os Termos e Condições pelas quais se rege a prestação do serviço de Teleassistência da Cruz Vermelha Portuguesa, com sede em Jardim 9 de Abril, 1 a 5, 1249-083 Lisboa, com o NIPC 500 745 749.
- 1.2. Através da Teleassistência, o cliente tem acesso a um serviço de apoio telefónico de urgência, assegurado por técnicos habilitados para a prestação desse apoio telefónico, 24 horas por dia. Será avaliada a situação e despoletada a mobilização dos meios necessários para prestação de ajuda, após triagem da situação.
- 1.3. O cliente entrará em contacto com a Teleassistência por via de um equipamento, alugado, que se compromete a devolver nas suas normais condições aquando do término do contrato, sob pena de aplicação dos custos de reparação/reposição do mesmo, mediante tabela presente no Anexo 1.
- 1.4. O cliente/beneficiário terá acesso, quando contratado, ao Serviço de Saúde, que, após triagem prevista no 1.2., dará lugar a consulta telefónica, por conferência, ou presencial, no domicílio do beneficiário identificado.
- 1.5. Caso o cliente seja menor de idade, deverá obter autorização junto dos respetivos progenitores/representantes legais, para aderir à Teleassistência.
- 1.6. Caso o cliente pretenda assegurar a prestação da Teleassistência a um terceiro (beneficiário) deverá identificar o mesmo na Ficha de Adesão.

2. Obrigações do Cliente

- 2.1. Para beneficiar da Teleassistência, o cliente terá de realizar as seguintes ações:
 - 2.1.1. Preencher e assinar a Ficha de Adesão, enviando a mesma para o serviço de Teleassistência (via postal, via Estrutura da CVP, presencialmente, ou via e-mail para teleassistencia@cruzvermelha.org.pt).
 - 2.1.2. Instalar o equipamento de suporte ao serviço, na morada identificada do beneficiário.
 - 2.1.3. Realizar uma primeira chamada de teste para verificação do correto funcionamento do equipamento e concluir a ativação do respetivo serviço.
- 2.2. Para efeito do disposto nos números 2.1.2. e 2.1.3., o cliente deverá seguir as instruções do manual de instruções do equipamento ou poderá contactar o serviço de teleassistência, através do 912 011 420. Poderá, também, mediante pagamento de taxa prevista no Anexo 2, recorrer ao serviço de instalação por um técnico da CVP ou seu mandatado.
- 2.3. O cliente/beneficiário deverá manter as condições iniciais de instalação do serviço, sob pena do não correto funcionamento do mesmo. Em caso de necessidade de deslocação de Apoio Técnico, caso se verifique que as condições de instalação não foram mantidas, o cliente incorrerá no pagamento da deslocação desse Apoio Técnico, mediante Anexo 2.
- 2.4. Devolver, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, presencialmente numa Estrutura da CVP ou via postal, para a morada da Teleassistência, o equipamento que, em virtude de substituição, seja tido como não funcional incorrendo, na não observância desta entrega, à taxa prevista no Anexo 2.

3. Obrigação da Teleassistência

- 3.1. A Teleassistência compromete-se a notificar o cliente, com a antecedência mínima adequada, caso cesse o contrato de prestação de serviço.
- 3.2. Efetuar contactos regulares com os clientes/beneficiários, semanalmente, através dos aparelhos de Teleassistência ou outro identificado pelo beneficiário. Mediante tarifário em vigor, pode ser determinada outra periodicidade.
- 3.3. Prestar auxílio na mobilização dos meios necessários à resolução da situação apresentada pelo utilizador.

3.4. Substituir, no prazo de 72 horas úteis após a sua notificação, o equipamento com suspeita de avaria, quando a sua substituição não implique intervenção técnica no local – quando dela necessite, o prazo aumenta para 5 dias úteis.

4. Vigência e Caducidade

4.1. A adesão à Teleassistência considerar-se-á concluída:

4.1.1. Com a entrega do equipamento ao cliente/beneficiário, em mão, com a assinatura da Ficha de Adesão e aceitação das presentes Condições de Utilização;

4.1.2. Com a entrega do equipamento ao cliente/beneficiário por uma transportadora, com a assinatura da Ficha de Adesão e aceitação das presentes Condições de Utilização

4.2. A adesão ao Serviço pressupõe a aceitação pelo cliente de um período mínimo de permanência de 12 (doze) meses no Serviço; após esse período, o serviço em um período de vigência mensal, renovando automática e sucessivamente, salvo se o cliente ou a Teleassistência se opuserem à sua renovação, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à sua data de início ou renovação.

4.3. A prestação da Teleassistência cessa na data em que ocorra qualquer uma das seguintes situações:

4.3.1. Não pagamento de qualquer uma das mensalidades previstas;

4.3.2. Entrega dos equipamentos que o cliente/beneficiário tenha distribuídos, numa Estrutura Local da CVP, incluindo a sua sede;

4.3.3.2 (dois) dias após a data de receção dos equipamentos por parte de transportadora.

4.4. A não entrega dos equipamentos por parte do cliente/beneficiário gerará a cobrança, mediante Anexo 1, da totalidade dos equipamentos/acessórios em falta.

5. Direito de Livre Resolução

5.1. Caso o contrato não seja celebrado em Estruturas Locais/Sede da CVP, o cliente pode exercer o direito de livre resolução sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da referida celebração do contrato, mediante comunicação de resolução, através de declaração inequívoca, dirigida à Teleassistência da CVP, podendo utilizar a minuta abaixo indicada.

5.2. Sempre que a prestação do Serviço tenha início, a pedido do cliente, durante o prazo de exercício do direito de livre resolução, o cliente fica obrigado a pagar à Teleassistência o montante proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução.

5.3. Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do cliente, durante o prazo de exercício do mesmo e o cliente reconheça a respetiva cessação do direito no momento da ativação do serviço.

5.4. Caso o cliente exerça o direito de livre resolução, e recebido o equipamento de Teleassistência, obriga-se a proceder à devolução do mesmo, para a Sede da CVP. **Minuta para formulário de livre resolução** (só deve preencher e devolver o presente formulário se pretender resolver o contrato) — Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]: — Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*) — Solicitado em (*)/recebido em (*) — Nome do(s) consumidor(es) — Endereço do(s) consumidor(es) — Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel). (*) Riscar o que não interessa.

6. Preço, faturação e pagamento

6.1. Os preços a pagar pelo cliente nomeadamente, mensalidades, taxas e equipamentos, correspondem ao que estiver fixado no tarifário em vigor o qual é disponibilizado ao cliente no momento de adesão.

- 6.2. O cliente poderá obter informações atualizadas sobre os preços aplicáveis aos serviços através do site da Cruz Vermelha Portuguesa, através dos contactos do Serviço de Teleassistência ou consultando o Anexo 3.
- 6.3. A mensalidade da Teleassistência será cobrada mensalmente, via SEPA, pelo Credor Cruz Vermelha Portuguesa, Jardim 9 de Abril, 1 a 5, 1249-083 Lisboa, com o número de identificação do credor PT 57 ZZZ 101143.
- 6.4. O início da faturação do serviço ocorrerá no mês seguinte à data de adesão.
- 6.5. Em caso de cessação do Serviço, a mensalidade devida pelo cliente corresponderá ao fracionamento do valor da mensalidade correspondente por cada dia de utilização do serviço.

7. Dados pessoais e outras informações

- 7.1. Os dados pessoais disponibilizados pelo cliente para efeito da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço são indispensáveis à prestação do Serviço pela Teleassistência. Os dados pessoais disponibilizados pelo Cliente para efeito da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço ou fornecidos posteriormente pelo cliente, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a serem tratados pela Teleassistência no âmbito da relação contratual com o Cliente e, ainda, em caso de autorização do cliente, nos termos previstos em 8.3. da presente condição, para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da Teleassistência ou da Cruz Vermelha.
- 7.2. Os dados do cliente serão tratados pela Teleassistência em conformidade com a legislação aplicável, sempre que se revelem necessários para uma determinada prestação de serviços. Para efeito da comunicação e faturação, os dados de tráfego serão tratados pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo. Os dados de localização geográfica, perfil e/ou consumo do cliente serão tratados na medida em que sejam essenciais para a prestação dos serviços contratualizados e pelo tempo que durar a prestação, possibilitando o acesso, nomeadamente, a funcionalidades específicas dos serviços, a sugestões de conteúdos, a serviços informativos de proximidade, podendo ficar sujeito à existência de decisões automatizadas.
- 7.3. Por dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do cliente entende-se:
 - 7.3.1. Dados de tráfego: quaisquer dados tratados para efeito do envio de uma comunicação através de uma rede de comunicações eletrónicas ou para efeito da faturação da mesma, como sejam o número ou identificação, endereço e tipo de posto do assinante; número total de unidades a cobrar para o período de contagem, bem como o tipo, hora de início e duração de comunicações ou o volume de dados transmitidos; data da comunicação ou serviço e número chamado; outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados, pagamentos a prestações, cortes de ligação e avisos;
 - 7.3.2. Dados de localização: quaisquer dados tratados numa rede de comunicações eletrónicas ou no âmbito de um serviço de comunicações eletrónicas que indiquem a posição geográfica do equipamento terminal de um utilizador de um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público.
- 7.4. Em caso de autorização do cliente à Teleassistência, concedida no âmbito de contrato estabelecido com a Teleassistência e/ou disponibilizada no âmbito da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço ou em momento futuro:

- 7.4.1. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil ou consumo do cliente, serão também tratados para efeito de comunicações de marketing e comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas.
- 7.5. Nos termos da respetiva autorização legal a Teleassistência poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Teleassistência, para efeito de monitorização da qualidade do atendimento, cuja gravação será mantida pelo período legalmente previsto.
- 7.6. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao cliente, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais (salvo quanto aos dados que são indispensáveis à prestação do Serviço ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito), o direito a retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado, com base no consentimento previamente dado, o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela Teleassistência.
- 7.7. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.
- 7.8. O cliente pode submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).
- 7.9. A Teleassistência poderá comunicar os dados pessoais do cliente, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.
- 7.10. As entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais do cliente em nome e por conta da Teleassistência, estão obrigadas, por escrito, a executar medidas técnicas e de segurança adequadas que, em cada momento, satisfaçam os requisitos previstos na legislação em vigor e assegurem a defesa dos direitos do titular dos dados (nomeadamente, a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos clientes).
- 7.11. O Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular das presentes Condições de Utilização com a Teleassistência, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores do Serviço, que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula. De igual modo, o cliente, e caso aplicável, enquanto único titular das presentes Condições de Utilização, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores do Serviço necessários para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da Teleassistência e de qualquer entidade da Cruz Vermelha Portuguesa, que obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos para efeito do previsto na presente cláusula, bem como que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula.
- 7.12. O disposto no número anterior será, de igual modo, aplicável, sempre que, em sede de execução do Serviço, existam outros utilizadores com acesso aos serviços.
- 7.13. A Cruz Vermelha Portuguesa dispõe de uma Política de Proteção de Dados Pessoais, na qual consta a informação relativa à proteção de dados pessoais e a identificação das medidas destinadas à proteção e segurança adequadas contra riscos associados. Caso a Cruz Vermelha Portuguesa decida adotar, em conformidade com o previsto na lei, políticas de gestão de tráfego com o objetivo de, por questões de qualidade técnica, otimizar a utilização dos seus serviços, estas não irão interferir com a proteção dos dados pessoais do Cliente.

8. Responsabilidade

- 8.1. No âmbito das presentes Condições de Utilização, a Teleassistência apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando, nomeadamente, por danos indiretos (tais como perdas de

receita, entre outros), por prejuízos extraordinários e/ou por atividades da responsabilidade direta do Cliente ou de terceiros.

- 8.2. A Teleassistência não é responsável por qualquer falha do(s) Equipamento(s) do cliente ou do Beneficiário, conforme aplicável, de suporte ao serviço de Teleassistência, ou por alterações de configuração introduzidas no(s) referido(s) Equipamento(s) que não sejam imputáveis à Teleassistência.
- 8.3. A Teleassistência não assume qualquer responsabilidade pelo extravio de dados ou quaisquer prejuízos, bem como pela suspensão, interrupção ou qualquer outra anomalia do Serviço que lhe não sejam diretamente imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, sem prejuízo das responsabilidades que decorram imperativamente da lei, nomeadamente:
 - 8.3.1. Atrasos, interrupções, erros e suspensões de comunicações que tenham origem em fatores fora do seu controlo, nomeadamente, quaisquer deficiências ou falhas provocadas pela rede de comunicações ou serviços de comunicações prestados por terceiros, pelo sistema informático, pelos modems, pelo software de acesso ou eventuais vírus informáticos;
 - 8.3.2. Danos causados por sua culpa ou de terceiros, incluindo as violações da propriedade intelectual;
 - 8.3.3. Incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte do incumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas;
 - 8.3.4. Incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações assumidas decorrente de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, externas à Teleassistência e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terremotos, inundações e outros cataclismos naturais ou situações não controláveis pela Teleassistência.
- 8.4. A Teleassistência não será responsável por eventuais danos ou prejuízos que o cliente ou terceiros possam vir a sofrer, nomeadamente na segurança dos sistemas, redes e ou recursos informáticos utilizados, em virtude de informações ou dados disponibilizados ou recebidos através da Internet, de ataques ilícitos de intrusão ou congestão do sistema informático e ou rede, independentemente da tecnologia utilizada pelo cliente, bem como em virtude de erros (“bugs”) nos sistemas informáticos do cliente e/ou do Serviço ou da necessidade de instalação de desenvolvimentos (“upgrades”) nos sistemas informáticos que utiliza.
- 8.5. A Teleassistência também não será responsável pela segurança da informação que o cliente transmite através do Serviço, nem pela exatidão ou integridade de toda a informação obtida com o Serviço, nem, em circunstância alguma, pelos lucros perdidos, interrupção de negócios, informação ou perda de dados, rutura da segurança, perda de goodwill ou outra perda pecuniária, incluindo a perda ou danos sofridos em consequência de vírus, de negação do Serviço (denial-of-service), de spamming (correio eletrónico não solicitado), entre outros.
- 8.6. A Teleassistência não será responsável por qualquer litígio em que o cliente seja parte e que o oponha a um terceiro, devido ao uso, direto ou indireto, do Serviço.

9. Alteração das condições

- 9.1. A Teleassistência poderá alterar, a todo o tempo, as presentes Condições de Utilização, obrigando-se a informar o cliente para o endereço eletrónico que este tiver facultado e a atualizar toda a informação e proceder à sua publicação no sítio da Cruz Vermelha Portuguesa. A versão em cada momento em vigor das presentes Condições de Utilização encontra-se sempre disponível no sítio da Cruz Vermelha Portuguesa.

10. Comunicações e apoio ao cliente

- 10.1. Todas as comunicações e notificações, a realizar, pela Teleassistência, ao abrigo das presentes Condições de Utilização, serão efetuadas, consoante a opção da Teleassistência, por correio postal, correio eletrónico, para o endereço facultado na Ficha de Adesão ou por SMS remetido para o número de telemóvel associado ao Serviço.
- 10.2. Para efeitos de citação ou notificação judicial, designadamente de citação no âmbito de ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias, decorrentes da adesão ao Serviço, será considerada a morada do Utilizador constante das bases de dados da Teleassistência, quando existente.

11. Resolução de litígios

- 11.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o Cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da Teleassistência de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do serviço.
- 11.2. Para questões emergentes do presente contrato, quando celebrado com Cliente consumidor, será competente a seguinte entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt) - e cujos contactos podem ser consultados em www.consumidor.pt.

12. Lei aplicável e foro

- 12.1. Em tudo o que não estiver previsto nas presentes Condições de Utilização, será aplicável a lei portuguesa.
- 12.2. Para dirimir todos os conflitos emergentes da execução das presentes Condições de Utilização será competente o foro do Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Anexo 1

Preço dos equipamentos e acessórios

Equipamento	Acessório	Valor
Gota	Cabo Carregador	5 €
	Transformador	5 €
	Base Carregamento	20 €
	Equipamento	150 €
YOYO	Cabo Carregador	5 €
	Transformador	5 €
	Equipamento	150 €
EV04	Cabo Carregador	5 €
	Transformador	5 €
	Base Carregamento	25 €
	Equipamento	150 €
TA-74	Transformador Carregamento	15 €
	Equipamento	200 €
	Pendente	150 €
	Colar/Pulseira	10 €
STT	Transformador Carregamento	15 €
	Equipamento	150 €
	Pendente	100 €
	Colar/Pulseira	10 €

Anexo 2

Taxas de serviço

Taxa	Valor	Aplicabilidade
Taxa de Envio	10,00 €	Envio dos equipamentos/acessórios para a morada do cliente/beneficiário, via transportadora
Taxa de Recolha	15,00 €	Recolha dos equipamentos na morada dos clientes/beneficiários, via transportadora
Taxa de Ativação	10,00 €	Configuração de equipamentos
Taxa de Deslocação Técnica	50,00 €	Deslocação técnica por motivos alheios ao normal funcionamento do aparelho/instalação de equipamentos
Taxa de Retenção	20,00 €	Quando não é remetido, no prazo de 10 dias úteis, o equipamento na posse do beneficiário, por motivo de substituição/desistência do utente

Anexo 3

Valores praticados

Modalidade	Particular	Parceria	Protocolo/CVP
Segurança	22,00 €	19,00 €	18,00 €
+ Segurança	29,00 €	25,50 €	24,00 €
Independência	25,00 €	23,00 €	22,00 €
+ Independência	32,00 €	29,50 €	28,00 €
Segurança e Independência	42,00 €	37,00 €	35,00 €
+ Segurança e Independência	49,00 €	43,50 €	41,00 €

Agendamentos extra – acresce ao Custo de Serviço

	Particular	Parceria	Protocolo/CVP
2x	2,00 €	1,80 €	1,62 €
3x	4,50 €	4,05 €	3,65 €
4x	7,50 €	6,75 €	6,08 €
5x	9,50 €	8,55 €	7,70 €
6x	10,50 €	9,45 €	8,51 €
7x	11,50 €	10,35 €	9,32 €

Última Atualização: 22/12/2023