

1. Descrição do serviço

- 1.1. Os presentes Termos e Condições 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 em vigor a cada momento.
- 1.4. O cliente/beneficiário/a terá acesso a teleconsulta, mediante pedido do próprio à Teleassistência.
- 1.5. Quando contratado, o/a beneficiário/a e quem este venha a identificar, até ao máximo de 5, terá acesso a consulta médica domiciliária, prestada na morada registada como sendo da pessoa utilizadora do Serviço, mediante requerimento à Teleassistência. A consulta não pode ser agendada e está limitada à disponibilidade do médico que preste serviço na zona, pelo que não se podem garantir prazos de resposta à solicitação.
 - 1.5.1. Para prestação a consulta domiciliária, é necessário que a equipa médica tenha acesso ao local por viatura ligeira, excluindo-se, por isso, quaisquer domicílios cujo acesso se faça por outra via/outro meio.
 - 1.5.2. A prestação desta consulta domiciliária é prestada em todo o território nacional, com exceção dos seguintes:
 - 1.5.2.1. Madeira: Ribeira Brava, Ponta do Sol, Calheta, Porto Moniz, São Vicente, Santana, Caniçal e Porto da Cruz.
 - 1.5.2.2. Açores: Corvo, Flores, Graciosa, São Jorge e Pico.
 - 1.5.2.3. Continente: Ilha de Faro, Ilha da Amora, Ilha da Culatra, Ilha das Berlengas, Ilha do Pessegueiro.
- 1.6. Caso o cliente seja menor de idade, deverá obter autorização junto dos respetivos progenitores/representantes legais, para aderir à Teleassistência.
- 1.7. 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 o Formulário de Adesão do Serviço de Teleassistência, disponível no sítio da Cruz Vermelha Portuguesa na Internet;
 - 2.1.2. Remeter a Ficha de Adesão devidamente assinada, com o comprovativo de IBAN, para a CVP (preferencialmente por via eletrónica, para teleassistencia@cruzvermelha.org.pt, via postal, para Jardim 9 de Abril, 1 a 5, 1249-083 Lisboa, ou presencialmente, numa das Estruturas Locais ou Sede da Cruz Vermelha);
 - 2.1.3. Instalar o equipamento de suporte ao Serviço, na morada identificada do/a beneficiário/a;
 - 2.1.4. Realizar uma 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 2.1.3. e 2.1.4., o cliente deverá seguir as instruções do manual de instruções do equipamento, podendo contactar o serviço de teleassistência, através do 912 011 420, que apoiará esse processo. Poderá, também, mediante pagamento de taxa prevista em

tabela em vigor a cada momento, recorrer ao serviço de instalação por um técnico da CVP, ou seu mandatado.

- 2.3. Manter as condições iniciais de instalação do serviço, sob pena do não correto funcionamento do mesmo, bem como assegurar a manutenção necessária aos equipamentos que dão suporte ao Serviço.
- 2.4. Colaborar com a Cruz Vermelha nos despistes necessários ao bom funcionamento dos equipamentos, sendo responsável pelos custos incorridos pela CVP, mediante tabelas em vigor a cada momento, em caso de necessidade de substituição ou apoio técnico indevido.
- 2.5. Devolver, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, presencialmente ou por via postal, para a morada da Teleassistência da CVP, sita em Jardim 9 de Abril, 1 a 5, 1249-083 Lisboa, o equipamento que, em virtude de substituição, seja tido como não funcional, incorrendo, na não observância desta entrega, no pagamento da taxa respetiva, mediante tabela em vigor a cada momento.

3. Obrigações 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/as clientes/beneficiários, segundo a periodicidade contratada, através dos aparelhos de Teleassistência ou outros contactos da pessoa utilizadora.
- 3.3. Atuar como facilitador na mobilização dos meios necessários à resolução das ocorrências tidas pela pessoa utilizadora, após triagem pelo Centro de Atenção, representando a pessoa utilizadora perante as autoridades ou entidades competentes.
- 3.4. Substituir, no prazo de 3 (três) dias úteis após a sua notificação, o equipamento com suspeita de avaria, após os despistes iniciais necessários. Quando a sua substituição implique intervenção técnica no local, o prazo aumenta para 7 (sete) dias úteis.

4. Vigência e Caducidade

- 4.1. A adesão ao Serviço de Teleassistência pressupõe a aceitação pelo cliente de um período mínimo de permanência de 12 (doze) meses no Serviço; após esse período, o serviço tem um período de vigência mensal, renovando-se 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.
- 4.2. A adesão à Teleassistência considerar-se-á concluída:
 - 4.2.1. Com a entrega do equipamento ao cliente/beneficiário, em mão;
 - 4.2.2. Com a entrega do equipamento ao cliente/beneficiário, via transportadora.
- 4.3. A prestação da Teleassistência cessa na data em que ocorra qualquer uma das seguintes situações:
 - 4.3.1. Não pagamento de qualquer das mensalidades previstas;
 - 4.3.2. Entrega dos equipamentos que o cliente/beneficiário tenha distribuídos, na Sede da CVP;
 - 4.3.3. Quando entregues via transportadora, no segundo dia útil após data de entrega.
- 4.4. A não entrega dos equipamentos por parte do cliente/beneficiário/a gerará a cobrança, mediante tabela em vigor a cada momento, da totalidade dos equipamentos/acessórios em falta.
- 4.5. A discriminação, verbal ou escrita, de forma presencial ou à distância, contra qualquer elemento da Cruz Vermelha Portuguesa, ou seu mandatado, originará a extinção do contrato, sendo o cliente responsável pelo pagamento do período contratual remanescente.

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 tendo recebido o equipamento de Teleassistência, este 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 teleassistencia@cruzvermelha.org.pt ou CVP – Teleassistência, Jardim 9 de Abril, 1 a 5, 1249-083 Lisboa — 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/a(s) consumidor(es/as) — Endereço do/a(s) consumidor(es/as) — Assinatura do/a(s) consumidor(es/as) (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 (utilizador) nomeadamente, mensalidades, taxas e equipamentos, correspondem ao que estiver fixado no tarifário em vigor, o qual é disponibilizado ao cliente no momento de adesão, presente na Ficha de Adesão.
- 6.2. O cliente poderá obter informações atualizadas sobre os preços aplicáveis aos serviços através do sítio da internet da Cruz Vermelha Portuguesa, ou através dos contactos do Serviço de Teleassistência.
- 6.3. O valor devido pela prestação do serviço da Teleassistência será cobrada mensalmente, via sistema de Débito em Conta, SEPA.
- 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.
- 6.6. O preço a pagar pelo cliente pela prestação dos serviços contratados poderá ser revisto em alta no dia 1 de janeiro de cada ano, na mesma proporção em que varia o Índice de Preços no Consumidor nacional correspondente ao ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) ou organismo oficial que o possa substituir nas suas funções, bastando à Teleassistência da CVP informar o cliente por escrito.

7. Dados pessoais e outras informações

- 7.1. 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 serviços informativos de proximidade, podendo ficar sujeito à existência de decisões automatizadas.
- 7.2. Por dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do cliente entende-se:
 - 7.2.1. 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;

- 7.2.2. 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.
- 7.5. O cliente pode submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).
- 7.6. 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/a titular dos dados (nomeadamente, a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos clientes).
- 7.7. O cliente, e caso aplicável, enquanto único/a titular dos presentes Termos e Condições do Serviço da Teleassistência, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores/as 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/a titular dos presentes Termos e Condições, 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.
- 7.8. O disposto no número anterior será, de igual modo, aplicável, sempre que, em sede de execução do Serviço, existam outros utilizadores/as com acesso aos serviços.
- 7.9. A Teleassistência da Cruz Vermelha Portuguesa dispõe de uma Política de Proteção de Dados Pessoais, disponível para consulta em www.cruzvermelha.pt, 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 dos presentes Termos e Condições do Serviço de Teleassistência, a CVP 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/a Beneficiário/a, 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, terramotos, 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/a terceiro/a, devido ao uso, direto ou indireto, do Serviço.

9. Alteração das condições

9.1. A Teleassistência poderá alterar, a todo o tempo, os presentes Termos e Condições, 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.

9.2. A última versão dos presentes Termos e Condições encontram-se sempre disponíveis para consulta no sítio da Cruz Vermelha Portuguesa.

10. Comunicações e apoio à pessoa cliente

10.1. Todas as comunicações e notificações a realizar pela Teleassistência, ao abrigo das presentes Condições de Utilização, serão efetuadas, consoante opção da Teleassistência, por correio postal, correio eletrónico, para o endereço eletrónico identificado na Ficha de Adesão ou por SMS, remetido para o número de telemóvel identificado na Ficha de Adesão.

- 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 da base 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.

Última Atualização: 26/04/2024