

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

Entre a Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A., e o Cliente/Beneficiário estabelece-se o presente contrato de prestação de serviços, que se rege pelas Condições abaixo descritas.

ARTº. 1º.

Definições

Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A. adiante designada por EAS – Entidade prestadora do serviço de Teleassistência;

Cliente – a pessoa que subscreve este contrato com a EAS e é responsável juridicamente pelo pagamento do serviço e equipamento associado à rede fixa à PT – Comunicações, S.A. adiante designada por PT;

Beneficiário – a pessoa a favor de quem devem ser prestadas as garantias subscritas, de acordo com as Condições do contrato;

Urgência médica – todo o acontecimento de saúde imprevisto susceptível de fazer funcionar as garantias do contrato;

Equipamento de Teleassistência - Telefone instalado no domicílio do Beneficiário associado a uma linha de rede fixa da PT e que lhe permite entrar em contacto com o serviço de Teleassistência a partir da tecla de emergência do telefone ou do botão do pendente (colar) que é parte integrante do equipamento.

Domicílio Assistido – a residência principal e habitual do Beneficiário ou a designada pelo Cliente à Prestadora do Serviço, desde que se situe em Portugal.

ARTº. 2º.

Objecto do Contrato

O presente contrato tem por objectivo definir as condições de prestação do serviço de Teleassistência disponível 24h/24h, 365 dias/ano.

ARTº. 3º

Garantias de Assistência Médica no Lar

Em caso de urgência médica, o Serviço de Teleassistência prestará as seguintes garantias:

1. Assistência Médica de Urgência

Em caso de urgência médica o Beneficiário deverá pressionar a tecla de emergência do telefone ou do botão do pendente. O serviço de teleassistência identificará a natureza da chamada e avaliará o grau de gravidade da situação determinando qual a assistência mais adequada a prestar em cada caso. Em caso de presunção de emergência médica serão acionados os meios públicos apropriados.

Em caso de necessidade, o Serviço de Teleassistência contactará as Pessoas que o Beneficiário indicou para contacto, no âmbito do presente contrato. No caso dos contactos indicados não se encontrarem disponíveis no momento da ocorrência, o Serviço de Teleassistência enviará uma mensagem alertando a ocorrência.

2. Aconselhamento médico

Mediante solicitação, a equipa de médicos do Serviço de Teleassistência presta orientação médica, por telefone, ao Beneficiário, nas condições que sejam compatíveis com as regras da profissão.

As respostas emitidas baseiam-se nos elementos facultados pelo Beneficiário, não sendo o Serviço de Teleassistência responsável por interpretações dessas respostas.

O apoio médico solicitado e prestado telefonicamente implica, única e exclusivamente, a responsabilidade própria decorrente deste tipo de intervenção, dentro da conjuntura em que é praticada.

Este aconselhamento médico não substitui o recurso aos serviços de urgência hospitalar nem constitui em si uma consulta médica.

3. Informações sobre farmácias de serviço

O Serviço de Teleassistência prestará informações ao Beneficiário sobre as farmácias que se encontram de serviço.

4. Informações sobre hospitais, clínicas, centros de saúde ou de primeiros socorros e médicos

O Serviço de Teleassistência prestará informações ao Beneficiário sobre hospitais, clínicas, centros de saúde ou de primeiros socorros e médicos, de natureza pública ou privada, particularmente equipados ou indicados para o tratamento de doenças ou lesões específicas.

O Serviço de Teleassistência prestará ainda as seguintes garantias sendo os custos associados das mesmas da responsabilidade do Beneficiário:

5. Assistência Médica não Urgente

Em situações de necessidade médica não urgente, a Europ Assistance tentará prestar o melhor apoio e encaminhamento possível em função da situação apresentada pelo Beneficiário. Quaisquer custos decorrentes desta necessidade serão da responsabilidade do Beneficiário. Quaisquer custos decorrentes deste serviço serão da responsabilidade do Beneficiário.

6. Transporte em ambulância ou táxi a partir do domicílio assistido

O Serviço de Teleassistência organiza o serviço de transporte em ambulância ou táxi do domicílio assistido até ao posto de primeiros socorros ou de urgência mais próximo ficando os custos do mesmo a cargo do Beneficiário.

7. Envio de médico ao domicílio assistido

Mediante prescrição médica, o Serviço de Teleassistência organiza o envio de medicamentos ao domicílio assistido, sendo o custo dos mesmos e do seu transporte por conta do Beneficiário.

8. Envio de medicamentos ao domicílio assistido

O Serviço de Teleassistência garante o envio ao domicílio do Beneficiário de um médico de clínica geral, para consulta e eventual aconselhamento quanto à orientação seguir. O custo das deslocações, consultas e eventual tratamento prescrito são por conta do Beneficiário.

9. Ajuda domiciliária

Em caso de hospitalização ou acamamento do Beneficiário por prescrição médica, e não podendo nenhum dos membros do agregado familiar substituí-lo na vida doméstica, o Serviço de Teleassistência envia ao domicílio assistido uma pessoa para executar aquelas tarefas. Os custos associados a este serviço são por conta do Beneficiário.

ARTº. 4º.

Instalação do Equipamento de suporte ao serviço de Teleassistência

A adesão ao serviço de Teleassistência pressupõe que o Cliente/Beneficiário tenha instalado e ligado o equipamento à linha telefónica da rede fixa da PT a que corresponde o nº de telefone que o Cliente/Beneficiário pretende associar ao serviço de Teleassistência.

Quando prestado sobre acessos fibra da PT ou sobre acessos em cobre em que o serviço de voz é prestado com recurso à tecnologia IP (VoIP), a quebra do fornecimento de energia eléctrica pode implicar a interrupção do Serviço de Teleassistência.

Quando prestado sobre acessos em cobre suportados na tecnologia ADSL, podem ocorrer perturbações na componente alta voz do serviço de Teleassistência.

ARTº. 5º.

Activação do serviço de Teleassistência

Após a instalação e ligação do equipamento, o Beneficiário deverá efectuar uma chamada para o serviço de Teleassistência, para verificação do seu funcionamento. A activação do serviço só estará concluída após recepção pela EAS do respectivo contrato devidamente preenchido e assinado.

ARTº. 6º.

Utilização e conservação do equipamento de Teleassistência

O Beneficiário deverá utilizar o equipamento de Teleassistência em conformidade com as instruções do respectivo manual.

O equipamento não deve ser desligado ou deslocado do domicílio do Beneficiário.

O Beneficiário é responsável pela boa utilização e manutenção do equipamento e em caso de anomalia, perda ou dano do equipamento de Teleassistência, o Beneficiário/Cliente deverá contactar a PT o mais rapidamente possível.

SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA - CONDIÇÕES DO CONTRATO

Por razões inerentes à prestação do Serviço de Teleassistência, as chamadas realizadas para o mesmo terão sempre a identificação do número chamador. Para as restantes chamadas realizadas a partir do acesso telefónico associado ao Serviço de Teleassistência, será válida a opção que o Beneficiário efectuou junto da PT.

Para os equipamentos que realizem periodicamente um auto teste, o custo da correspondente chamada é a cargo do Cliente.

A EAS não assume qualquer responsabilidade por falha do equipamento de suporte ao Serviço de Teleassistência, ou por alterações de configuração introduzidas no referido equipamento por motivos não imputáveis à EAS ou à PT, para efeitos de comunicação das situações de assistência.

ARTº. 7º.

Duração do Contrato

1. O contrato é celebrado por um ano, renovável posteriormente por períodos mensais.

2. As garantias são válidas depois de preenchidos e assinados, o Contrato de Adesão aos serviços de Comunicações electrónicas da PT, caso ainda não o tenha feito a esta data, e do presente Contrato e terão início a partir do momento da activação do serviço conforme definido nos artigos 4º e 5º das Condições do presente contrato.

3. A prestação do serviço cessará nos termos do presente contrato, quando se verificar alguma das seguintes situações:

- O Cliente enviar uma carta para a PT, solicitando a desistência do serviço de Teleassistência;
- A facturação do acesso da linha telefónica deixe de ser efectuada pela PT Comunicações;
- Não pagamento de qualquer uma das prestações previstas;
- O Cliente solicitar o desligamento da linha telefónica ou mudança de titularidade.

Nestas circunstâncias a PT passará a informação à EAS que desactivará o serviço.

ARTº. 8º.

Direito de Livre Resolução

Caso o contrato seja celebrado à distância ou ao domicílio o Cliente dispõe, nos termos previstos no art. 6º do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, de um prazo de 14 (catorze) dias, a contar da data de adesão ao serviço de Teleassistência ou entrega do Equipamento, para resolver o contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo, devendo, nesse caso, proceder à devolução do Equipamento para a Remessa Livre 400606 EC – Cabo Ruivo, Avenida Marechal Gomes da Costa, nº 13, 1806-860 Lisboa, acompanhado da respectiva factura.

ARTº. 9º.

Âmbito territorial

As garantias do presente contrato são válidas em Portugal.

ARTº. 10º.

Sinistros

É condição indispensável para usufruir das garantias deste contrato que o Beneficiário:

- Contacte imediatamente o Serviço de Teleassistência, caracterizando a ocorrência e fornecendo todas as informações necessárias para a prestação da assistência solicitada;
- Siga as instruções do Serviço de Teleassistência e tome as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das consequências do sinistro;
- Obtenha o acordo do Serviço de Teleassistência antes de assumir qualquer decisão ou despesa;
- Satisfaça, em qualquer altura, os pedidos de informação solicitados pelo Serviço de Teleassistência, remetendo-lhe prontamente todos os avisos, convocações ou citações que recebam.
- Recolha e faculte ao Serviço de Teleassistência os elementos relevantes para a efectivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso.

ARTº. 11º.

Exclusões do contrato

Não estão cobertos por este contrato:

- As ocorrências que tenham lugar antes do início da adesão ao contrato, ainda que as suas consequências se tenham prolongado para além dessa data;
- As ocorrências que tenham lugar fora da data de validade do contrato;
- As ocorrências, e suas consequências, causados por acções criminais, dolo, suicídio consumado ou lesão contra si próprio, por parte do Beneficiário;
- Os danos sofridos pelo Beneficiário em consequência de demência, influência de álcool, ingestão de drogas e estupefacientes sem prescrição médica;
- Situações de doença infecto-contagiosa com perigo para a saúde pública, no respeito de orientações técnicas emanadas da O.M.S..
- Acções de salvamento, assistência médica primária e primeiro transporte medicalizado, sempre que existam e devam ser acionados os meios públicos para o efeito;
- Cessar o vínculo que tiver determinado a adesão;
- O Beneficiário deixar de ter residência habitual no domicílio assistido (e em Portugal).

ARTº. 12º.

Sub-Rogação

Após o pagamento ou prestação dos serviços, os prestadores do Serviço ficam sub-rogados nos corresponsáveis direitos do Cliente ou Beneficiário contra quaisquer terceiros responsáveis que não sejam também pessoas garantidas ao abrigo da mesma adesão.

ARTº. 13º.

Disposições Diversas

a) Não ficam garantidas por este contrato as prestações que não tenham sido previamente solicitadas ao Serviço de Teleassistência, ou tenham sido executadas sem o seu acordo prévio, salvo em casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada.

b) Se não for possível ao Serviço de Teleassistência organizar as prestações devidas no âmbito territorial definido, o mesmo reembolsará o Beneficiário das despesas que tenha efectuado, dentro dos limites definidos por este serviço e das garantias que forem aplicáveis.

c) A EAS não assume qualquer responsabilidade pelo funcionamento do equipamento e pela prestação do serviço de Comunicações da PT.

ARTº. 14º.

Gravação de Chamadas

O Beneficiário aceita desde já a gravação das comunicações telefónicas efectuadas com o Serviço de Teleassistência podendo em qualquer altura verificar os seus registos. As gravações serão canceladas quando as mesmas não se tornarem mais necessárias relativamente aos serviços prestados.

ARTº. 15º.

Confidencialidade dos dados

Todos os dados recolhidos e derivados do presente contrato são confidenciais não podendo os mesmos ser utilizados para outro fim que não o da prestação dos serviços previstos no presente contrato.

ARTº. 16º.

Transmissibilidade

Este contrato é pessoal e intransmissível não podendo o Cliente ou Beneficiário ceder, sublocar ou tornar disponível a um terceiro a totalidade ou parte do material.

ARTº. 17º.

Lei Competente

O presente contrato rege-se pela lei Portuguesa.

ARTº. 18º.

Foro Competente

Para qualquer litígio emergente deste contrato é competente o tribunal da comarca de Lisboa