

**IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE** (a pessoa que subscreve este contrato e é responsável pelo pagamento do serviço à PT)

Nome Completo \_\_\_\_\_

Nº Fiscal \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

Morada \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_ Localidade \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_ Telemóvel de contacto \_\_\_\_\_

**IDENTIFICAÇÃO DO BENEFICIÁRIO** (a pessoa a favor de quem o serviço é prestado de acordo com as Condições deste Contrato)

Nome \_\_\_\_\_

Data de Nascimento (DD/MM/AAAA) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Morada de Instalação do equipamento fixo \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_

Localidade \_\_\_\_\_ Tipo Habitação: Vivenda \_\_\_\_\_ Andar \_\_\_\_\_

Telefone de Instalação do equipamento fixo (Rede Fixa PT associada ao serviço de Teleassistência) \_\_\_\_\_

Situação Clínica do Beneficiário (indicações do estado geral de saúde) \_\_\_\_\_

**CONTACTOS POR ORDEM PRIORITÁRIA EM CASO DE EMERGÊNCIA \***

Nome: \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_

Data de Início do serviço \* (DD/MM/AAAA) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

A Europ Assistance garante que os dados pessoais do Beneficiário serão utilizados exclusivamente para os procedimentos decorrentes deste contrato. O original do contrato deverá ser devolvido à Europ Assistance ficando cópia na posse do Cliente/Beneficiário.

Para efeitos de celebração do presente contrato, declaro que tive conhecimento e aceito as condições do Contrato de Serviços de Teleassistência da Europ Assistance indicadas no verso e que fazem parte integrante do presente contrato. E que autorizo o tratamento efectuado, com ou sem meios informatizados, dos dados pessoais fornecidos e outras informações respeitantes a este contrato, bem como o tratamento de informação que lhe respeite recolhida indirectamente junto de outras fontes. Concordo que os dados recolhidos serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se à utilização nas relações contratuais com a Europ Assistance e seus subcontratados, sendo a mesmo o responsável pelo seu tratamento. As omissões, inexactidões ou falsidades, no que respeita a dados de fornecimento obrigatório ou facultativo, são da responsabilidade do Cliente/Beneficiário do Serviço.

Autorizo, ainda, os médicos e outros prestadores de cuidados de saúde a que recorram, no âmbito do presente contrato, a fornecer aos serviços clínicos da Europ Assistance, sem quebra da respetiva confidencialidade, quaisquer informações relacionadas com os serviços prestados e abrangidos pelo segredo profissional, bem como o tratamento automatizado desses dados.

Na falta de pagamento do serviço ou fracção até à data limite indicada na factura, e nos termos da lei, o contrato é de imediato resolvido nos termos definidos no contrato sem possibilidade de ser reposto em vigor.

No caso de adesão ao serviço móvel, o Beneficiário autoriza a Europ Assistance, para os efeitos decorrentes da prestação do serviço de teleassistência, a obter uma estimativa, em tempo real, da área de localização do telemóvel TMN, através de um sistema de identificação de antenas GSM, e ao tratamento dos seguintes dados de localização: Identificação do Telemóvel, Latitude e longitude da antena GSM onde se encontra a unidade móvel, dia e hora de localização.

Data \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**ASSINATURAS**

Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A.

Beneficiário\* \_\_\_\_\_

**\* CAMPOS DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO**

**INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DO CONTRATO**

Para um correcto preenchimento do formulário, por favor leia com atenção a definição dos campos.

**IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE**

Nome: Nome completo do titular da Linha Telefónica que subscreve o contrato e que é responsável pelo pagamento do serviço.

Nº Fiscal: Número de contribuinte do cliente do serviço. E-mail: endereço de e-mail do cliente do serviço.

Morada: Morada do Cliente. Código Postal: Código Postal da morada indicada. Telefone/Telemóvel: Número do telefone do Cliente.

**IDENTIFICAÇÃO DO BENEFICIÁRIO**

Nome: Nome completo da pessoa que vai beneficiar do serviço. Este campo aplica-se quando a pessoa a favor de quem devem ser prestadas as garantias do contrato é diferente do Cliente que subscreve o serviço.

Morada de Instalação: Morada da casa onde está instalado o equipamento fixo e activado o serviço. Código Postal: Código Postal da morada indicada.

Data de nascimento: data de nascimento do beneficiário do serviço, na forma dd/mm/aaaa.

Telefone de Instalação: Número do telefone fixo, onde está ligado o equipamento e activo o serviço.

Tipo de Habitação: Indicar tipologia da casa (andar ou vivenda) onde o equipamento está instalado e o serviço activo.

Situação clínica do beneficiário (indicações do estado geral de saúde): Indicações relevantes sobre algum aspecto de saúde ou patologia do Beneficiário; por ex. Diabetes, doenças cardiovasculares, doenças respiratórias, problemas de locomoção, audição ou visão, etc.

Contactos por ordem prioritária em caso de emergência: Pessoas que conhecem o Beneficiário e poderão ser contactadas para se deslocarem à residência do Beneficiário em caso de necessidade.

### 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.

#### **ART.º 1.º**

##### 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.

#### **ART.º 2.º**

##### Objecto do Contrato

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

#### **ART.º 3.º**

##### Garantias de Assistência Médica na 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.

#### **ART.º 4.º**

##### 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.

#### **ART.º 5.º**

##### 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.

#### **ART.º 6.º**

##### 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.

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.

#### **ART.º 7.º**

##### 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 4.º e 5.º 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.

#### **ART.º 8.º**

##### Direito de Livre Resolução

Caso o contrato seja celebrado à distância ou ao domicílio do Cliente dispõe, nos termos previstos no art. 6.º 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.

#### **ART.º 9.º**

##### Âmbito territorial

As garantias do presente contrato são válidas em Portugal.

#### **ART.º 10.º**

##### 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.

#### **ART.º 11.º**

##### 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).

#### **ART.º 12.º**

##### Sub-Rogação

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

#### **ART.º 13.º**

##### 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.

#### **ART.º 14.º**

##### 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.

#### **ART.º 15.º**

##### 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.

#### **ART.º 16.º**

##### 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.

#### **ART.º 17.º**

##### Lei Competente

O presente contrato rege-se pela lei Portuguesa.

#### **ART.º 18.º**

##### Foro Competente

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