

Regimes de adesão

A) - Sistema de Aluguer

Os membros da OE, aderem ao serviço diretamente através do serviço de Teleassistência CVP devendo, identificar a entidade de referência, beneficiando assim de preços inferiores ao tabelado e procedendo ao pagamento associado por débito direto.

SERVIÇO	PVP (Tabela)	Preços OE
TA Fixa Apoio Básico (Instalação 56 € + Iva)	20,00€/mês	18,00€/mês
TA Fixa Apoio Avançado (Instalação 56 € + Iva)	23,00€/mês	21,00€/mês
TA Móvel Urgência (Sem custo de activação)	18,00€/mês	17,00€/mês
TA Móvel Avançado (Sem custo de activação)	26,00€/mês	24,00€/mês

NOTA: Os valores apresentados incluem IVA, à taxa legal em vigor (sujeito a alteração legal).

Os membros da OE, poderão, se assim o desejarem, aderir ao Serviço de Teleassistência, através da aquisição dos Equipamentos de Teleassistência da CVP, aplicando-se neste caso a seguinte tabela de preços:

B) - Sistema de Aquisição

SERVIÇO	PVP (Tabela)	Preços OE
TA Fixa Apoio Básico (Instalação Incluída)	240,00€ + 13,00€/mês	240,00€ + 12,00€/mês
TA Fixa Apoio Avançado (Instalação Incluída)	240,00€ + 16,00€/mês	240,00€ + 15,00€/mês
TA Móvel Urgência	150,00€ + 13,00€/mês	150,00€ + 12,00€/mês
TA Móvel Avançado	150,00€ + 21,00€/mês	150,00€ + 20,00€/mês

NOTA: Os valores apresentados incluem IVA, à taxa legal em vigor (sujeito a alteração legal).

Período de fidelização

Contrato de adesão, por um período mínimo de 12 meses, automaticamente renovado por igual período, se não for denunciado por carta registada, até 30 dias antes do seu termo, salvo situações devidamente justificáveis (falecimento, institucionalização).

Outros Serviços complementares

Poderão os potenciais aderentes, incluir os **SERVIÇOS de SAÚDE** através do Serviço de Teleassistência com um custo mensal, acrescido às mensalidades Teleassistência, de €4 mensais, com IVA incluído à taxa legal em vigor.

Os Serviços de Saúde têm como benefícios:

- **Aconselhamento médico** telefónico e assistência médica de urgência, disponível 24 horas por dia, gratuito e extensível ao agregado familiar
- **Transporte gratuito** em situações de emergência e/ou após alta médica, desde que com indicação médica. Esta vantagem também é extensível ao agregado familiar.
- **Enfermagem ao domicílio**, previamente solicitada e com **pagamento de taxas moderadoras de acordo com a tabela fornecida e com um desconto de 25% por cada tipo de serviço solicitado.**
- **Levantamento de medicamentos** prescritos pelo médico dos serviços de Saúde da CVP que se deslocam ao domicílio com um custo de €5 **mais os medicamentos.** Apenas em casos em que o utente não possa fazê-lo.

Estes dois últimos serviços são pagos no acto, pelo utente, directamente ao colaborador que se encontra no domicílio.

Instalação, desinstalação, avarias e intervenção técnica

- a) A instalação do equipamento de Teleassistência fixa, para início do Serviço é da responsabilidade da CVP que deverá informar os utentes da respectiva data de instalação. A referida instalação é um serviço operacionalizado entre a CVP – Serviço de Teleassistência e uma empresa especializada e, ocorrerá no prazo máximo de 15 dias após o pedido de agendamento pela CVP.
- b) O prazo máximo para instalação por parte da Empresa é de 15 dias, a contar da data do agendamento.
- c) A desinstalação ou remoção dos equipamentos, processa-se sem custos de deslocação para recolha desde que, seja o utente a efectuar e a responsabilizar-se pela entrega dos equipamentos completos e em perfeitas condições de utilização. A entrega deverá ser efectuada nas instalações da CVP, Sede Nacional - Teleassistência da CVP em Lisboa ou remetidos por correio registado e devidamente acondicionado.
- d) Se para a desinstalação e remoção do Equipamento dos utentes, for necessária a deslocação de um Técnico enviado pelo serviço de Teleassistência da CVP, haverá lugar ao pagamento, pelo utente, à CVP – Sede Nacional – Serviço de Teleassistência, de 50€ pela deslocação acrescido de IVA à taxa legal em vigor, para o serviço prestado, em dias úteis.
- e) Quanto ao serviço de teleassistência móvel, no caso de desistência do utente, deverão os mesmos ou a Entidade, conforme aplicável, enviar o equipamento completo, devidamente acondicionado e em bom estado de funcionamento, para a CVP – Sede Nacional - Serviço de Teleassistência CVP, em Lisboa, por correio registado.
- f) Nos casos de avaria, reparação e/ou substituição dos equipamentos fixos afectos ao Serviço de Teleassistência, a CVP manda reparar ou substituir o equipamento, sem custos para o utente, desde que a mesma não resulte de uma má utilização por parte deste ou causas alheias ao serviço de Teleassistência, nomeadamente destruição, perda, intervenção nas linhas telefónicas pelo próprio ou por empresa alheia ao Serviço de Teleassistência da CVP. Entende-se por má utilização aquela que não vise em exclusivo o Serviço de Teleassistência e que não cumpra as respectivas normas de funcionamento. Havendo lugar, nesta situação ao pagamento pelo utente de 50€

acrescido de IVA à taxa legal em vigor, pela deslocação para intervenção técnica.

- g) Se o Equipamento for destruído, existir perda, má utilização, não entrega do mesmo 30 dias após desistência, haverá lugar a indemnização à Cruz Vermelha Portuguesa do valor de mercado do Equipamento, da responsabilidade do utente.
- h) Nos casos das alíneas d) e f), a CVP faz deslocar um técnico à residência do utente, no prazo máximo de 5 dias úteis e no horário das 9h às 18h, no caso da Teleassistência Fixa
- i) No caso da Teleassistência Móvel o utente, qualquer que seja a razão (avaria, reparação, desistência, por exemplo), contacta o Call Center da CVP, de forma a combinar o procedimento de envio do Equipamento.