

SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme

MANUAL DO SERVIÇO

Versão 00

CNPJ 07.448.770/0001-40



INDICE

| | |
|---|----|
| GLOSSARIO..... | 3 |
| OBJETIVO..... | 5 |
| RISCOS EXCLUIDOS..... | 5 |
| DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO CONTRATANTE..... | 6 |
| OBRIGAÇÕES DA OPERADORA..... | 7 |
| OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE..... | 8 |
| VIGENCIA E RESCISÃO DO SERVIÇO | 9 |
| PREÇO | 9 |
| INICIO DOS SERVIÇOS..... | 10 |
| CANCELAMENTO DO SERVIÇO | 10 |
| PROPRIEDADE E COMODATO..... | 10 |
| FORO..... | 11 |



OPERADORA

Empresa responsável pela prestação do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme.

CONTRATANTE

Pessoa física ou jurídica que contrata para si ou para outrem o SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme.

USUÁRIO

Pessoa indicada pelo CONTRATANTE como beneficiária do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme no âmbito exclusivo de sua residência.

CONTATOS

Pessoa(s) indicada(s) pelo CONTRATANTE para ser(em) contatada(s) pela OPERADORA em caso de acionamento de emergência pelo USUÁRIO.

REM4200

São os equipamentos eletrônicos, instalados na residência do USUÁRIO - console e sensores de acionamento.

PROPOSTA DE ORÇAMENTO

Formulário comercial, com dados do CONTRATANTE, descrição dos equipamentos que compõem o REM4200, serviços contratados, condições e forma de pagamento.

PROPOSTA DE ADESÃO

Formulário operacional com informações fornecidas pelo CONTRATANTE para a plena prestação dos serviços ao USUÁRIO.

Deve conter:

- 1- Dados pessoais do USUÁRIO, endereço e telefone(s) de contato.
- 2- Telefone e outros dados dos serviços de atendimento e remoção de saúde domiciliar privado contratados pelo USUÁRIO.
- 3- Dados pessoais dos CONTATOS, telefone(s), relação parental e se possui chaves de acesso ao local do USUÁRIO.
- 4- ORDEM DE CHAMADA é a sequencia, estipulada pelo CONTRATANTE, das chamadas a serem efetuadas aos CONTATOS do USUÁRIO.
- 5- Três faixas indicadoras das limitações do USUÁRIO quanto à mobilidade, locomoção, comunicação e cognição.



CENTRAL DE MONITORAMENTO

Infraestrutura da OPERADORA, responsável por monitorar 24 horas o recebimento de eventos oriundos do REM4200 e fazer contato com o USUÁRIO, com os CONTATOS do USUÁRIO ou Serviços Públicos de Emergência (Resgate, Samu, Bombeiros), obedecendo a ORDEM DE CHAMADA da PROPOSTA DE ADESÃO.

GUIA DE INICIO RAPIDO PARA O SISTEMA DE ALARME EMERGENCIA PESSOAL REM4200

Manual impresso entregue ao USUARIO junto com o equipamento, que descreve as principais funções, como instalar e operar o REM4200.

COMODATO

Empréstimo gratuito de coisa que não se gasta e não se consome pelo tempo e, que deve ser restituída no prazo convencionado.



OBJETIVO

O presente MANUAL DO SERVIÇO tem como objeto a descrição da prestação do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme, utilizando o REM4200, instalado na residência da pessoa que o CONTRATANTE indicar como USUÁRIO, e as demais condições de operacionalização dos serviços, suas limitações, prazos e vigências, obrigações das partes envolvidas quanto ao serviço, pagamentos e guarda do equipamento.

O REM4200, monitorado pela OPERADORA e utilizado pelo USUÁRIO, após detectar uma situação de emergência, acionada pelo USUÁRIO ou por sensores automáticos, faz - utilizando a linha telefônica- uma comunicação do evento para a CENTRAL DE MONITORAMENTO.

A CENTRAL DE MONITORAMENTO, por sua vez, atende a chamada, identifica o USUÁRIO, com ele se comunica e em seguida faz uma chamada telefônica, para o primeiro CONTATO descrito na PROPOSTA DE ADESÃO, informando da necessidade de atendimento ao USUÁRIO. O não atendimento implicará de uma nova chamada ao próximo CONTATO seguindo a sequencia preestabelecida pela ORDEM DE CHAMADA da PROPOSTA DE ADESÃO.

O não atendimento a uma chamada pelos CONTATOS disponíveis não obriga a OPERADORA a novas chamadas ou qualquer outro tipo de atendimento não descrito na PROPOSTA DE ADESÃO.

RISCOS EXCLUIDOS

A OPERADORA esclarece que os equipamentos instalados, REM4200, são projetados para detectar a atuação de sensores e informar a CENTRAL DE MONITORAMENTO e, **portanto, não previnem e não assistem a saúde ou assistência médica, ou qualquer apoio relacionado à saúde ou a vida do USUÁRIO.**

A OPERADORA não é responsável por atos ou omissões praticados pelos CONTATOS, pelos Serviços de Emergência ou de quaisquer outros terceiros indicados na PROPOSTA DE ADESÃO.

A OOPERADORA não é responsável por atos e fatos decorrentes da incapacidade de uso dos serviços e ou dos equipamentos por parte do USUÁRIO.

A OPERADORA não é responsável e nem solidária a qualquer outro serviço que por ventura o USUÁRIO tenha com outras empresas, ou profissionais, tais como, Cuidadores, Serviço de Telefonia, Serviço de Energia Elétrica, Serviço de TV a Cabo, Internet, Redes Computacionais, Seguradoras, Serviços Remoção e Pronto Socorro, Assistência Médica,... etc.

A OPERADORA esclarece que a comunicação do REM4200 com a CENTRAL DE MONITORAMENTO é feita utilizando-se da linha telefônica instalada na residência do USUÁRIO ou dos Serviços da Rede Celular de uma Operadora e que não tem nenhuma responsabilidade pela interrupção ou falha destes serviços.

A interrupção ou falha destes serviços de comunicação ocasionará a paralisação do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIASOSme pelo tempo da ocorrência.



A OPERADORA fica isenta de efetuar a manutenção gratuita no REM4200, garantida pelo SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme, nas seguintes situações:

- a) Uso inadequado e indevido dos serviços e dos equipamentos do REM4200 pelo USUÁRIO ou seus prepostos.
- b) Reparos ou modificações por terceiros não aprovados pela OPERADORA.
- c) Danos elétricos, impactos, agentes corrosivos, água nos circuitos.
- d) Qualquer indício que indique má conservação no uso do equipamento.
- e) Caso fortuito e de força maior.

Caso haja necessidade de serviços de reparo dentro das condições de não cobertura acima descritas, a OPERADORA cobrará os custos de frete, a taxa de serviço de manutenção e a peça defeituosa a ser substituída.

DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO CONTRATANTE

O CONTRATANTE entende e concorda que mesmo os mais avançados equipamentos REM4200 e sensores via radio, não oferecem garantia total de ativação de emergência, ou que não ocorram falhas tais como: falta de energia, defeito na linha telefônica, defeito nos sistemas opcionais de comunicação, defeito na bateria, defeito nos sistemas ou falhas de acesso na CENTRAL DE MONITORAMENTO, estando, portanto sujeito a falhas, que poderão ocorrer a qualquer momento por razões diversas e alheias à vontade das partes.

O CONTRATANTE entende e concorda que o SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme **não é serviço de apoio à vida, não é serviço de assistência médica ou de saúde, não é serviço de atendimento médico ou paramédico domiciliar**. Qualquer conteúdo obtido a partir dos serviços e ou equipamentos utilizados é apenas para fins informativos e não deve ser utilizado para o diagnóstico ou tratamento de qualquer condição médica.

O CONTRATANTE reconhece expressamente que a OPERADORA e seus prepostos não são seguradoras, que este SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme não é um serviço securitário e desta forma, a OPERADORA e seus propositos, não serão responsáveis em tempo algum pelo ressarcimento ao CONTRATANTE ou ao USUÁRIO por qualquer prejuízo de vida, pessoal, danos à propriedade, danos pessoais ou outras perdas, baseadas ou não em falhas do sistema, devendo o CONTRATANTE se assim o desejar contratar separadamente com uma companhia seguradora, uma apólice de seguro para cobertura de tais perdas e danos.

CONTRATANTE declara saber que a atividade da OPERADORA contempla uma obrigação de meio e que sua finalidade restringe-se a contatar pessoas e serviços para apoio ao USUÁRIO em uma situação de necessidade.

O CONTRATANTE reconhece expressamente que não poderá alegar que foi induzido ou que foi prometido, por quaisquer pessoas, outras condições de funcionamento dos serviços ou de garantias, que não as expressas neste MANUAL DO SERVIÇO e no GUIA DE INICIO RAPIDO PARA O SISTEMA DE ALARME EMERGENCIA PESSOAL REM4200.



O CONTRATANTE reconhece expressamente que não poderá alegar desconhecimento dos riscos e das limitações dos serviços hora contratados, especialmente quando do acionamento e atendimento dos Serviços de Emergências Públicos.

O CONTRATANTE isenta a OPERADORA de responsabilidade decorrente de impedimentos ou atrasos na realização de obrigações contratuais, sempre que for resultado de circunstâncias além do controle razoável, incluindo, a título de exemplo, guerras, tumultos, incêndios, inundações, ausência de energia elétrica ou falha de linha telefônica.

O CONTRATANTE declara saber que o sensor de emergência só deverá ser acionado em caso de emergência real, salvo no caso de teste.

O CONTRATANTE declara saber que CONTATOS e ou Serviços de Emergência privados serão avisados, mesmo quando for acionamento acidental e não confirmado.

O CONTRATANTE declara saber e concorda que os Serviços de Emergência Públicos, somente serão contatados e acionados pela OPERADORA após a confirmação real da necessidade de atendimento.

O CONTRATANTE declara saber e concorda que é inteiramente responsável, frente aos CONTATOS e Serviços envolvidos, pelas obrigações a eles atribuídas na contratação do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme.

O CONTRATANTE assume todos os riscos e responsabilidades por perdas, danos ou ferimentos, pessoais, morais e materiais, decorrentes do uso, mau uso ou incapacidade de utilização dos equipamentos ou serviços.

O CONTRATANTE reconhece expressamente que a transmissão dos eventos do REM4200 para a CENTRAL DE MONITORAMENTO requer um meio de comunicação ligado aos equipamentos e, caso este meio não esteja funcionando, não haverá na CENTRAL DE MONITORAMENTO nenhuma indicação sobre o evento, de forma que, a OPERADORA estará impedida de prestar o serviço enquanto este meio apresentar algum defeito.

O CONTRATANTE reconhece expressamente que o meio de comunicação utilizado pelo Serviço de Monitoramento da OPERADORA, com o local da instalação REM4200 e com os CONTATOS, será a linha telefônica fixa ou celular e somente estas, e que estas podem estar sujeitas a paralisações, sabotagem, vandalismos e defeitos que estejam fora do controle da OPERADORA.

O CONTRATANTE reconhece expressamente que a OPERADORA através deste MANUAL DO SERVIÇO, não declara e nem garante que a transmissão de eventos e ou de comunicações da CENTRAL DE MONITORAMENTO não possam ser interrompidas independente dos meios utilizados e equipamentos instalados no USUÁRIO.

OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

Enviar ao CONTRATANTE no seu endereço, os equipamentos descritos na PROPOSTA DE ORÇAMENTO com a respectiva Nota Fiscal de comodato e GUIA DE INICIO RAPIDO PARA O SISTEMA DE ALARME EMERGENCIA PESSOAL REM4200.



Manter a operação da CENTRAL DE MONITORAMENTO durante 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.

Atender e dar apoio de solução de dúvidas, manuseio e de operação durante 24 (vinte e quatro) horas.

Manter arquivado pelo prazo de 30 (trinta) dias as comunicações recebidas do REM4200 e disponibilizá-los ao CONTRATANTE quando solicitado.

Manter arquivado pelo prazo de 30 (trinta) dias, as gravações das comunicações efetuadas no terminal telefônico utilizado para as providências e serviços solicitados pelo USUÁRIO.

Dar garantia e manutenção nos equipamentos, isenta de taxas de serviços, nos equipamentos entregues ao USUÁRIO conforme as condições descritas no GUIA DE INICIO RAPIDO PARA O SISTEMA DE ALARME EMERGENCIA PESSOAL REM4200

OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Fornecer a OPERADORA as informações solicitadas na PROPOSTA DE ADESÃO:

- a) Os seus dados pessoais, endereço, telefone, endereço de e-mail, relação de parentesco e se possui chaves de acesso a residência do USUÁRIO.
- b) Os dados pessoais, informações medicas, estado de saúde e limitações do USUÁRIO.
- c) Nome, identificação de conta e telefones de serviços particulares de remoção ou atendimento.
- d) Nomes dos CONTATOS, telefones, relação de parentesco e se possuem chaves de acesso à residência do USUÁRIO.
- e) Ordem de chamada a ser adotada pelo SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme.

Ser responsável e manter atualizado o cadastro das informações acima descritas e necessárias ao tipo de serviço contratado na PROPOSTA DE ADESÃO.

Informar a CENTRAL DE MONITORAMENTO por ocasião de viagem ou ausência por períodos prolongados, o período de ausência bem como confirmar a inclusão por outro CONTATO que queira ser adicionado temporariamente dentro do período.

Receber, instalar, testar o funcionamento e treinar o USUÁRIO sobre os procedimentos, utilizando o GUIA DE INICIO RAPIDO PARA O SISTEMA DE ALARME EMERGENCIA PESSOAL REM4200, enviado junto ao equipamento e confirmar na CENTRAL DE MONITORAMENTO a recepção do sinal de emergência.

Ser responsável pela guarda e integridade física do REM4200 instalada na residência do USUÁRIO, estado de conservação, limpeza e não permitir manuseio por pessoas não autorizadas.



Garantir, no mínimo uma vez por semana, teste de funcionamento conforme descreve o GUIA DE INICIO RAPIDO PARA O SISTEMA DE ALARME EMERGENCIA PESSOAL REM4200

Manter a integridade e proteção física adequada da linha telefônica ou qualquer outro meio de comunicação utilizado para comunicação do REM4200 com a CENTRAL DE MONITORAMENTO.

Informar a OPERADORA qualquer anormalidade de funcionamento dos equipamentos

Cumprir as obrigações relativas ao pagamento das taxas de serviço, frete e outras obrigações de pagamento decorrentes de substituição de peças de reposição, quando fora da garantia.

Devolver o equipamento REM4200 a OPERADORA por ocasião do encerramento do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme na quantidade e especificação constante da PROPOSTA DE ORÇAMENTO e Nota Fiscal de comodato.

VIGENCIA E RESCISÃO DO SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

O SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme é contratado pelo período conforme o Plano adquirido.

Finalizado o período o CONTRATANTE poderá contratar um novo Plano, ou devolver os equipamentos REM4200 cedidos em comodato a OPERADORA.

O não recebimento pela OPERADORA dos equipamentos cedidos em comodato dentro do prazo de quinze(15) dias ensejará a continuidade da cobrança da taxa de serviço mensal contratada.

A OPERADORA poderá encerrar a prestação do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme a qualquer tempo, mediante notificação por escrito enviada ao CONTRATANTE nos seguintes casos:

- a) Não cumprimento por parte do CONTRATANTE de qualquer obrigação do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme constante deste MANUAL DO SERVIÇO.
- b) Falta de pagamento das Taxas de Serviço ou qualquer outro debito.
- c) Uso indevido do REM4200 pelo USUÁRIO, como por exemplo, mais não limitado a, acionamentos indevidos, intencionais ou não, operação inadequada ou abuso.

PREÇO

Pelo acesso aos serviços contratados o CONTRATANTE pagará a OPERADORA a **Taxa de Adesão** e, conforme o Plano adquirido, o **valor e quantidade especificadas em parcelas mensais**.

Na renovação dos serviços o CONTRATANTE pagará o valor atualizado do serviço contratado e ficará isento da **Taxa de Adesão**.



INICIO DOS SERVIÇOS

O ingresso do USUÁRIO aos serviços da OPERADORA se dá pela adesão do CONTRATANTE aos termos deste MANUAL DO SERVIÇO, através do ato ou fato em que este manifeste de modo inequívoco sua vontade de aceitação dos termos deste MANUAL DO SERVIÇO.

O SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme terá início assim que a OPERADORA receber a PROPOSTA DE ADESÃO preenchida, a confirmação do CONTRATANTE, da leitura, conhecimento e aceitação dos termos descritos neste MANUAL DO SERVIÇO, da instalação dos equipamentos descritos na PROPOSTA DE ORÇAMENTO e a CENTRAL DE MONITORAMENTO receber adequada e satisfatoriamente os eventos de teste iniciais do equipamento.

CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

Havendo interesse ou necessidade do cancelamento do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme o CONTRATANTE devesse informar a OPERADORA, desinstalar o REM4200 e devolver a OPERADORA os equipamentos conforme a relação constante na PROPOSTA DE ORÇAMENTO sem prejuízo para a OPERADORA das parcelas restantes do Plano contratado.

O CONTRATANTE, ou o USUARIO, ou qualquer CONTATO vinculados ao SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme, ficarão automaticamente isentos do pagamento das parcelas restantes do Plano contratado caso o USUÁRIO venha a óbito, fato que deverá ser informado pelos interessados e confirmado pela OPERADORA após o recebimento da cópia de Certidão de Óbito, não isentando porém a devolução do equipamento conforme prescrito no parágrafo anterior.

PROPRIEDADE E COMODATO

O CONTRATANTE receberá da OPERADORA a título de COMODATO o REM4200 conforme relação na PROPOSTA DE ORÇAMENTO e na Nota Fiscal que o acompanha.

A OPERADORA informa que tais equipamentos são essenciais a prestação do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA e o CONTRATANTE o receberá em COMODATO na forma da legislação em vigor e das condições abaixo descritas:

- a) O COMODATO dar-se-á pelo prazo de vigência de utilização do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme.
- b) O CONTRATANTE ficará responsável pelo(s) equipamento(s) cedidos em COMODATO, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do(s) equipamento(s), na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à OPERADORA, no prazo máximo de 15 dias após a formalização do cancelamento do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.
- c) CONTRATANTE responde ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e ou extravio do(s) aludido(s) equipamento(s), que, em qualquer dos casos,



gerarão a cobrança das perdas e danos daí advindas conforme os valores descritos na Nota Fiscal de entrega.

- c) A não devolução dos equipamentos, dentro do prazo estipulado, ou a devolução parcial, concederá a OPERADORA o direito de emitir uma nota fiscal de venda mercantil dos equipamentos faltantes, a favor o CONTRATANTE, com vencimento em uma única parcela.
- d) É vedado ao CONTRATANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos equipamentos para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como razão da imediata rescisão deste SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA e conceder a OPERADORA o direito de emitir uma nota fiscal de venda mercantil dos equipamentos faltantes, a favor o CONTRATANTE, com vencimento em uma única parcela.
- e) O CONTRATANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente os equipamentos.

FORO

Todos os direitos oriundos deste SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme são de titularidade da OPERADORA. Os direitos da OPERADORA originados neste MANUAL DO SERVIÇO subsistirão mesmo após o cancelamento do SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA. Assim o CONTRATANTE não poderá copiar, modificar, reproduzir, republicar, enviar, transmitir, vender, oferecer para venda, ou redistribuir de qualquer forma os equipamentos ou serviços utilizados em razão deste SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA SOSme.

O presente MANUAL DO SERVIÇO será obedecido e cumprido pelas partes em todos os itens, subitens e condições, exatamente como neles se dispõe, ficando certo que nenhuma tolerância, desistência, modificação ou alteração em qualquer de seus termos ou avenças terá valor se não formalizada por escrito, com aceitação de todas as partes e sempre dentro dos limites do que for expressamente estipulado.

