



CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Cuidados respiratórios domiciliários

OXIGENOTERAPIA

VENTILOTERAPIA

APNEIA DO SONO

AEROSOLTERAPIA

ASPIRAÇÃO DE SECREÇÕES

IN-EXSUFLADOR

MONITOR CARDIORESPIRATÓRIO

OXIMETRIA

pt.vitalaire.com



▸ CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CUIDADOS RESPIRATÓRIOS DOMICILIÁRIOS

As presentes Condições Gerais (“CG”) aplicam-se a todas as prestações de serviços de cuidados respiratórios no domicílio da VitalAire, S.A. (“VA”), em Portugal e contêm as instruções relativas à realização das terapias, ao manuseamento e utilização dos produtos e equipamentos disponibilizados (adiante definidos como “Artigos”), bem como demais informações, recomendações e regras que o paciente deve seguir escrupulosamente, em cumprimento dos deveres de cuidado e de diligência.

A saúde do paciente e os benefícios da terapia dependem do uso correto destes meios.

As presentes CG acompanham e complementam as propostas e os contratos da VA, fazendo parte integrante dos mesmos.

Em contratação privada: As presentes CG prevalecem sobre quaisquer documentos, contratos, condições, notas de encomenda ou de compra ou outros, exceto quando expressamente indicado pela VA que ficam derogadas por estes. As CG estarão publicadas no sítio da *Internet* da VA: <https://pt.vitalaire.com/>.

Alterações: A VA reserva-se o direito de, em qualquer momento, introduzir alterações ou de completar estas CG. É, por isso, recomendável, que leia a versão destas CG em vigor em cada momento, no sítio da *Internet* da VA, no endereço acima indicado. Cada atualização destas CG entrará em vigor a partir do momento da sua publicação no sítio da *Internet* da VA.

Em contratação pública: As leis de contratação pública, as peças do procedimento público de contratação e o contrato público prevalecem sobre estas CG, nos termos estabelecidos nos respetivos Programa de Procedimento e Caderno de Encargos e no Código dos Contratos Públicos

aplicável. Para todas as questões não reguladas na lei ou nas peças do procedimento público e no contrato público, regem estas Condições Gerais, para a boa execução do fornecimento/prestação, em matérias de segurança, manutenção e cuidados a ter com o uso dos serviços e dos produtos e equipamentos disponibilizados (adiante definidos como “Artigos”).

DEFINIÇÃO DE “PACIENTE” / “CLIENTE”

Neste documento, “paciente” é a pessoa que utiliza os serviços da VA. Contudo, as menções a “paciente” ou a “cliente” nestas Condições Gerais, em contratos que elas regulem ou em manuais de instruções ou outros documentos que sejam emitidos em execução desses contratos (daqui em diante simplesmente designados por “Documentação da VA”) devem ser interpretadas como abrangendo e sendo aplicáveis, quando for o caso e com as necessárias adaptações, à(s) pessoa(s) que, na indisponibilidade ou incapacidade do paciente, a ele se substitui(em) e recebe(m) o técnico VA, aplica(m) a terapia, manuseia(m) os equipamentos e os produtos, gere(m) a conta e as solicitações de serviço e/ou faz(em) os pagamentos. Em conformidade, onde a Documentação VA refira ou se dirija ao “paciente” / “cliente” deve, quando for o caso, incluir-se o familiar, o cuidador, o representante, o acompanhante ou outra pessoa que, conforme aqui descrito, gere o paciente e aplica ou administra a terapia ao paciente e/ou a pague. As disposições deste documento aplicam-se, igualmente como no parágrafo anterior, com as necessárias adaptações, a instituições, centros

de saúde, hospitais ou quaisquer entidades onde o serviço seja disponibilizado ao paciente e/ou que paguem à VA pelo serviço aplicado ou administrado ao paciente, sempre que este esteja indisponível ou incapaz de gerir a administração e aplicação do tratamento a si próprio ou de o pagar. Em conformidade, onde na documentação VA se refira ou se dirija ao “paciente”/“cliente” deve, em caso de indisponibilidade ou incapacidade do paciente, incluir-se a pessoa/entidade que gere o paciente ou aplica ou administra a terapia dentro da Instituição, Centro de Saúde, Hospital ou outro.

DEFINIÇÃO DE “ARTIGO”

A menção, em qualquer Documentação da VA, a “Artigo” ou “Artigos”, refere-se, entre outros, aos produtos, medicamentos, equipamentos dispositivos médicos e, quando for caso, os respetivos consumíveis, acessórios de dispositivos médicos e cilindros/recipientes criogénicos (designadamente de oxigénio medicinal), disponibilizados pela VA e adequados à aplicação da terapia ao paciente.

SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

O paciente solicita o serviço à VA, fornecendo a prescrição médica respetiva, ou uma sua cópia quando aplicável.

SERVIÇO

Os serviços consistem na aplicação, ao paciente, das terapias que lhe tenham sido prescritas e as quais a VA está habilitada a prestar. A prestação da VA é restrita ao território nacional de Portugal. A VA dará a formação e acompanhará o paciente, em visitas regulares no seu domicílio, ou no hospital, ou nos pontos de atendimento que a VA possui, para prestar assistência, monitorizar o tratamento administrado, verificar os Artigos, extrair relatórios, informar o paciente sobre novidades ou alterações ao serviço, dar formação sobre o manuseamento dos Artigos e a aplicação

da terapia, dar instruções de segurança e conselhos sobre a melhor forma de aplicação da terapia, esclarecer dúvidas, e genericamente acompanhar o paciente, para que o tratamento seja o mais eficaz possível.

Os serviços incluem a disponibilização ao paciente dos medicamentos (como o oxigénio medicinal), equipamentos dispositivos médicos (tudo em conjunto designado por “Artigos”) adequados à terapia prescrita, bem como dos respetivos acessórios e consumíveis (até às quantidades contratadas).

Os serviços incluem igualmente a instalação, parametrização e disponibilização para uso dos Artigos, a sua manutenção e substituição quando necessárias (e ressalvadas as regras referentes a má utilização, danos provocados ou desaparecimento) e/ou a extração de relatórios de utilização.

Incluem-se nos serviços a substituição de acessórios e consumíveis usados na terapia até aos limites contratados.

A VA assegurará, quando solicitada e sempre que possível, a comunicação com o médico prescriptor do paciente, para transmissão da informação técnica, de adesão à terapia ou de reporte de incidentes relevantes ocorridos com o paciente. Os serviços estão delineados para serem prestados no território nacional. Serviços que sejam requeridos à VA enquanto o paciente e/ou os Artigos se encontrarem fora do território nacional não se encontram abrangidos, devendo os mesmos regressar, para efeitos de realização da prestação. Durante o tempo em que o paciente e/ou os Artigos se encontrarem fora do território nacional, a responsabilidade pela continuidade da terapia em condições satisfatórias corre única e exclusivamente pelo paciente.

TERAPIA

A terapia a realizar pelo paciente é a prescrita pelo seu médico e com os parâmetros definidos pelo mesmo. A VA deve ser informada sempre que haja alguma alteração à prescrição médica em vigor.

RESPONSABILIDADE PELA CORRETA REALIZAÇÃO DA TERAPIA

É da exclusiva responsabilidade do paciente a correta realização da terapia, bem como pelos efeitos ou consequências dessa realização após expirado o prazo da prescrição médica ou em desconformidade com a mesma.

ADESÃO À TERAPIA DA APNEIA OBSTRUTIVA DO SONO EM PACIENTES DO SNS

Para as modalidades de serviços de Ventiloterapia através de geradores por pressão positiva contínua (CPAP) ou gerada automaticamente (AutoCPAP) ou através de ventiladores de pressão positiva bi-nível em modo espontâneo (S) ou automático (auto bi-nível), nos casos em que o paciente faça uso dos equipamentos por um período inferior a 4 (quatro) horas por dia/mês, é considerada falta de adesão à terapia.

A falta de adesão à terapia, por mais de 12 meses consecutivos, implica a cessação da participação do pagamento dos serviços por parte do SNS.

Decorrido o prazo referido, a VA pode cessar o serviço e levantar o(s) Artigo(s), ou caso o paciente pretenda mantê-lo(s), será responsável pelo pagamento do mesmo de acordo com a tabela de preços em vigor da VA mantendo-se na obrigação de apresentar prescrição médica válida para os tratamentos.

VALIDADE DA PRESCRIÇÃO MÉDICA

Quando a prescrição médica tenha uma validade, a duração do serviço coincide com esta, exceto se o médico a cancelar ou alterar antes do final do prazo.

Antes de atingido o fim do prazo da prescrição médica, o paciente deve providenciar a sua renovação e envio para a VA, sendo da sua responsabilidade a continuação do tratamento sem uma prescrição médica válida.

A caducidade da prescrição médica, no caso dos pacientes com prescrição médica do SNS, implica a faturação direta ao Paciente e o respetivo pagamento pelo Paciente dos serviços prestados,

até que este apresente prescrição médica válida (nova ou de renovação) ou proceda à devolução do(s) Artigo(s). A caducidade da prescrição médica de tratamentos de curta duração constitui igualmente justa causa de cessação imediata da prestação do serviço pela VA com obrigação de devolução do(s) Artigo(s) pelo paciente e pagamento do respetivo preço até devolução do(s) Artigo(s).

DISPONIBILIZAÇÃO DOS ARTIGOS

A VA disponibiliza ao paciente os Artigos adequados à terapia e à prescrição médica. O Cliente está obrigado a facultar à VA a vistoria e o exame dos Artigos por si disponibilizados.

CONDIÇÕES DO FABRICANTE DOS ARTIGOS OU DA AUTORIDADE COMPETENTE

Aplicam-se as condições de funcionamento, manutenção, garantia e exclusões do fabricante dos Artigos e da Autoridade competente da saúde ou do medicamento/dispositivo médico, bem como as condições por estes definidas para a descontinuidade de fabrico ou uso, de disponibilidade de peças, tecnologia, acessórios ou consumíveis e retirada do mercado ou recolha, com ou sem indicação para reparação ou substituição, que são situações a que a VA é alheia.

Igualmente, a disponibilidade e *stock* de Artigos e respetivas peças e tecnologia é definida pelo fabricante e/ou pela Autoridade competente da saúde ou do medicamento/dispositivo médico. A VA não poderá ser demandada ou responsabilizada por ações, omissões ou decisões destas entidades (por exemplo, descontinuação ou recolha de Artigos do mercado) que impactem o paciente. Não será devida qualquer indemnização ou compensação, seja de que natureza for, da VA ao Cliente/Paciente, nestas situações ou como consequência das mesmas.

SUBSTITUIÇÃO DE ARTIGOS

Os Artigos podem ser substituídos em qualquer altura pela VA, por outros que esta considere mais adequados, desde que tal respeite a prescrição médica e não prejudique o tratamento.

PROPRIEDADE DOS ARTIGOS

Os Artigos são e mantêm-se propriedade da VA. O paciente está expressamente proibido de vender, alugar, emprestar, trocar, ceder ou por qualquer forma transferir os Artigos bem como permitir o uso dos mesmos por terceiros. Caso o paciente pretenda ausentar-se definitivamente ou pontualmente do país, ou entre o território continental e ilhas e vice-versa, deverá informar a VA para que possa ser elucidado sobre os tramites, responsabilidades e cuidados a ter. No final da prestação dos Serviços, o paciente deve devolver os Artigos em bom estado, ressalvadas as deteriorações inerentes a um uso prudente e cuidadoso, conforme com as instruções de utilização e com os fins para que o mesmo foi concebido.

O paciente informará a VA sempre que alterar o seu domicílio e o local.

ENTREGAS E PRESTAÇÕES

Os Artigos serão entregues e os serviços serão prestados pela VA ao paciente, no seu domicílio ou noutra local a acordar entre as partes, sempre em território nacional e desde que reunidas as condições para tal, designadamente de acesso, de disponibilidade de meios (eletricidade ou outros) e de compatibilidade do meio e dos materiais existentes com os Artigos. Os Artigos poderão, mediante comunicação prévia ao paciente, ser-lhe remetidos pela VA, com recurso a transportadores.

Os serviços serão prestados durante o horário de funcionamento da VA e em obediência à legislação de transportes aplicável, salvo urgências.

Na entrega dos Artigos e no início da prestação de serviços, bem como em cada alteração ou intervenção da VA serão dadas as indicações e

instruções sobre o seu uso em segurança, que o paciente se obriga a cumprir.

O paciente acusará o recebimento dos Artigos mediante aposição da assinatura de quem recebeu. Em circunstâncias excecionais (como, por exemplo, em situações de pandemias), este procedimento poderá ser substituído por outro, como a aposição, pelo técnico VA, do comprovativo de entrega.

Poderá haver limitações de entregas, de quantidades ou de tipo de Artigos ou serviços. Uma solicitação de serviço poderá ser satisfeita em condições diferentes de outras anteriores.

Os serviços estão delineados para serem prestados no território nacional. Serviços que sejam requeridos à VA enquanto o paciente e/ou os Artigos se encontrarem fora do território nacional não se encontram abrangidos, devendo os mesmos regressar, para efeitos de realização da prestação. Durante o tempo em que o paciente e/ou os Artigos se encontrarem fora do território nacional, a responsabilidade pela continuidade da terapia em condições satisfatórias corre exclusivamente pelo paciente.

TRANSFERÊNCIA DE RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela correta realização da terapia, pela guarda, uso e aplicação dos Artigos (equipamentos, dispositivos médicos, acessórios, consumíveis, medicamentos, cilindros ou recipientes criogénicos de gases, entre outros), bem como pela sua manutenção em bom estado passa para o paciente, após a primeira intervenção do técnico da VA junto do paciente e/ou após a entrega de cada Artigo. A propriedade sobre os medicamentos (exceto a embalagem cilindro e/ou o recipiente criogénico) e consumíveis passa igualmente para o paciente nestas ocasiões.

A correção de defeitos ou anomalias ou a substituição dos Artigos, devidas a mau uso, uso indevido ou negligente, designadamente exposição de equipamentos a humidade ou ao sol, desaparecimento ou danificação, serão faturadas ao paciente e/ou à entidade pagante, consoante o acordado com a VA, bem como as peças de substituição e demais material usado

e as perdas sofridas com a paralisação do Artigo ou, caso a reparação não seja possível, a sua substituição em novo.

REGRAS DE SEGURANÇA

A especial perigosidade para a segurança e saúde das pessoas e para os bens e o meio ambiente que pode resultar do uso dos Artigos justifica a imposição das seguintes regras:

Documentação: O Técnico VA entrega estas Condições Gerais, os Manuais de Utilização dos Dispositivos Médicos/Equipamentos e as Instruções do Fabricante, quando for o caso, o Folheto Informativo do Medicamento em uso e demais Documentação VA. O paciente recebe e toma conhecimento da informação constante da documentação VA no momento da sua entrega, devendo atestar esse conhecimento mediante a aposição da sua assinatura no documento de entrega. Em circunstâncias excepcionais (como, por exemplo, em situações de pandemias), este procedimento poderá ser substituído por outro, como a aposição, pelo técnico VA, do comprovativo de entrega. Quaisquer dúvidas poderão ser colocadas ao Técnico VA, que as esclarecerá.

Uso: Deverá ser dado um uso prudente aos Artigos e adequado aos fins a que os mesmos se destinam, que é proporcionar a terapia e cuidado de que o paciente necessita. Não se deve utilizar Artigos (equipamentos, dispositivos médicos, consumíveis e acessórios, medicamentos e outros produtos) para fins diversos daqueles a que os mesmos se destinam e não se deve fazer deles uma utilização imprudente. É expressamente proibido fumar ou fazer fogo nas proximidades de Artigos (designadamente nas terapias de oxigenoterapia, ventiloterapia, entre outras). Os alarmes dos Artigos devem ser atendidos e percebidos pelo paciente e, em caso de dúvida sobre a interpretação a dar aos alarmes, o paciente deve consultar a VA de imediato.

Conservação: Os Artigos devem ser guardados e utilizados em local adequado, sem exposição à luz solar direta ou a humidades, sem estarem cobertos por tecidos (cortinas, por exemplo) ou outros materiais e devem ser tratados com

cuidado e conservados em boas condições, sem safanões ou quedas e sem manuseamento violento ou a forçar teclas ou manípulos.

Consumíveis e medicamentos: O paciente deve verificar o prazo de validade dos consumíveis e medicamentos que tenha em casa, de forma a que estejam sempre dentro do prazo e contactar a VA com a antecedência suficiente para que esta efetue a troca, sempre antes que algum prazo expire.

Local de instalação dos Artigos: Os Artigos são instalados pelo técnico da VA. Os locais de instalação e utilização dos Artigos devem dispor das condições e área adequadas a cada tipo de Artigo e terapia.

Para os Artigos que funcionam com energia elétrica, o local de instalação deve dispor de uma tomada elétrica compatível e em bom estado. Os Artigos devem ser conectados diretamente à tomada de parede, sem extensões, fichas triplas ou outras. A tomada deve ser de acesso fácil e direto, sem objetos ou móveis a obstruir, de modo a evitar situações de desligamento involuntário. Alguns Artigos ou terapias requerem o arejamento regular dos locais e/ou afastamento de fontes de calor. Nesses casos, o local de instalação deve ser ventilado de forma adequada (portas/janelas) e os Artigos devem ser colocados em cima de uma mesa (exceto os destinados a Oxigenoterapia), sem estar em contacto com outros objetos e com uma distância mínima de 1,5m de fontes de calor e de outros objetos elétricos e eletrónicos, designadamente telemóveis e com uma distância mínima de 3m relativamente a fogo ou chama nua. O local de instalação deve estar limpo, sem pó ou poeiras e sem fontes de fumos ou partículas, velas e chamas, e livre de materiais inflamáveis no caso de oxigenoterapia. Os Artigos não devem ser colocados em locais com saídas de águas, líquidos ou humidades excessivas (ex. casa de banho), nem em locais de passagem ou sujeitos a quedas ou colisões, nem em locais de fácil acesso a pessoas não autorizadas (por ex., para evitar furto ou roubo). O paciente deve avisar a VA se pretender alterar o local de instalação dos Artigos (no mesmo imóvel ou noutra). A VA poderá, por motivos de segurança, recusar a mudança de local de algum Artigo.

Instruções de funcionamento e segurança:

Cabe ao paciente ler e cumprir as instruções de funcionamento e segurança dos Artigos (equipamentos, dispositivos médicos, consumíveis e acessórios, medicamentos e produtos) e as advertências e sinais de perigo, e transmitir esse conhecimento a quem operar o equipamento. O paciente deve assegurar-se de que compreendeu o teor dos manuais e regras de uso, para melhor eficácia do tratamento e dos cuidados.

Transporte de cilindros/recipientes criogénicos:

O transporte de cilindros/recipientes criogénicos entre diferentes moradas é realizado exclusivamente pelo Técnico VA. Excetuam-se as situações de transporte de recipientes criogénicos portáteis ou cilindros de capacidade até 7L, destinados ao uso para efeitos de deambulação pelo paciente, que podem ser transportados no estrito respeito das regras de segurança definidas pelos fabricantes e transmitidas pelo técnico VA. Cabe ao paciente observar e respeitar, além das regras de segurança, as regras de transporte definidas pela empresa responsável pelo meio de transporte utilizado (avião, barco, comboio, etc). O paciente deverá contactar com a devida antecedência a VA e, caso se aplique, a empresa responsável pelo meio de transporte a utilizar.

Defeitos ou erros: O paciente deve avisar imediatamente a VA sempre que tenha conhecimento de defeitos, falhas ou erros de funcionamento dos Artigos.

Enchimento de cilindros/recipientes criogénicos:

Por razões de segurança, a gestão, a manutenção e o enchimento dos cilindros/recipientes criogénicos que contêm o gás ficam a cargo da VA. Pelos mesmos motivos, é proibido ao paciente e a quaisquer terceiros encher ou transvasar cilindros/recipientes criogénicos. Excetuam-se os recipientes criogénicos portáteis destinados à deambulação do paciente que, conforme regras de utilização do fabricante, podem ser cheios pelo paciente a partir de recipiente criogénico base fixo.

Modificação de cilindros/recipientes criogénicos

(quando o serviço os inclui): É proibida toda e qualquer ação de modificação dos cilindros/recipientes criogénicos, bem como repará-los ou alterá-los por qualquer forma ou a sua etiquetagem ou marcação, desmontar os seus

acessórios (tais como válvulas, capacetes e aros) e lubrificar as suas válvulas, redutores ou outras peças.

Manutenção: A VA em exclusivo garantirá o encaminhamento dos Artigos para a execução das operações de manutenção, designadamente revisões, calibração e reparação, assim como pintura, etiquetagem, substituição de válvulas e prova hidráulica dos cilindros e prova de pressão dos recipientes criogénicos quando estes sejam utilizados na prestação dos serviços, de acordo com a legislação em vigor, por forma a garantir ao paciente o seu uso em segurança.

Farmacovigilância e Vigilância de Dispositivos

Médicos: O paciente deve reportar à VA quaisquer sintomas, eventos, reações, efeitos adversos ou indisposições, discrepâncias, incidentes que sinta ou detete com ou após a aplicação do tratamento ou a utilização dos Artigos, bem como colaborar com esta prestando-lhe a informação que lhe for solicitada em consequência dessas ocorrências.

Ventiloterapia: Se for realizado uso de equipamentos de ventilação por período igual ou superior a 16 horas pelo paciente e/ou utilização de ventiloterapia invasiva, em que o acompanhamento regular da utilização por Técnico VA é exigido, o paciente é obrigado a comunicar à VA qualquer alteração de morada, ausência superior a 15 dias da morada, ou qualquer circunstância que impossibilite este acompanhamento de forma presencial e o acesso aos equipamentos. Neste tratamento, há que ter as seguintes cautelas: se tiverem sido disponibilizados ao paciente dois Dispositivos Médicos/Equipamentos, eles devem ser utilizados alternadamente em cada mês (num mês utiliza um Dispositivo Médico/Equipamento e no mês seguinte utiliza o outro, que é o *Back-Up*); O equipamento de *back-up* (que não está a ser usado em determinado mês) deve estar sempre de bateria carregada.

Alertas/Avisos de Segurança das entidades reguladoras e/ou fabricantes:

“Aviso de segurança” é uma comunicação enviada por um fabricante (ou entidade reguladora) aos utilizadores ou aos clientes em relação a uma ação corretiva de segurança.

“Ação corretiva de segurança” é uma ação corretiva realizada pelo fabricante, por razões

técnicas ou médicas, para prevenir ou reduzir o risco de ocorrência de um incidente grave relacionado com um medicamento ou dispositivo disponibilizado no mercado;

Cabe à VA comunicar os Alertas/Avisos de segurança emitidos pelas entidades reguladoras e/ou pelos fabricantes dos dispositivos médicos e medicamentos e implementar as ações necessárias definidas da responsabilidade da VA. A emissão destes Alertas/Avisos de Segurança é da responsabilidade da entidade reguladora e/ou do fabricante emissor. Com base em critérios de segurança, qualidade e eficácia, são definidas as ações necessárias para prevenir ou reduzir o risco de ocorrência de um incidente grave relacionado com um medicamento ou dispositivo. O paciente deverá comprovar que recebeu a informação e/ou comprovar que a ação definida foi devidamente implementada sempre que aplicável. Cabe ao paciente colaborar com a VA, permitir o acesso aos artigos afetados e cumprir as medidas definidas na ação de segurança que sejam da responsabilidade do paciente.

Conselhos de segurança: Por questões de segurança, a VA, apesar de alheia – por ser uma situação que escapa ao seu controlo e por não conhecer em profundidade nem com rigor o local de instalação e o modo como o paciente usará o Equipamento –, alertará o paciente sempre que testemunhar, presenciar ou detetar alguma irregularidade ou situação de risco, de perigo ou de violação de normas de segurança (“Situação ou Situações”), designadamente na manipulação, uso ou aplicação dos Artigos ou durante a prestação dos serviços (i.e., situações que coloquem em causa a integridade física de pessoas ou bens e/ou a segurança do tratamento e/ou a correta performance dos Artigos). A VA não é consultora nem especialista em segurança, pelo que os alertas que emitir constituem meras chamadas de atenção relativamente a factos presenciados a olho nu ou relatados e sem histórico ou conhecimento sobre o paciente, características da construção de edifícios, condutas, ventilação e arejamento, materiais, condições de utilização, licenciamento de instalações, etc. A VA cumprirá o seu dever geral de alerta relativamente a situações que – no que à VA é dado conhecer – poderão ocasionar riscos

para a segurança, sempre antes de cada instalação e em cada visita de segurança que realize em consequência de solicitações do paciente (por exemplo, se o local de prestação do serviço sofreu obras ou foi remodelado) ou de avisos dos seus técnicos que seguem o paciente e que tenham detetado alterações importantes. Os alertas da VA não são estanques nem completos, na medida em que os locais onde as situações ocorrem/ocorreram podem mudar ou ser intervencionados, ou pode haver condicionantes que não sejam visíveis ou que escapem ao conhecimento da VA e que alterem o sentido das conclusões produzidas. Os alertas serão produzidos de boa-fé, atendendo aos conhecimentos que a VA possui da Situação e à sua experiência. Os alertas não são nem podem ser entendidos ou interpretados como uma assunção pela VA de qualquer tipo de responsabilidade – seja por ação seja por omissão – sobre a Situação ou sobre as suas consequências. A responsabilidade sobre as ações do paciente e sobre a forma como os Artigos são armazenados e/ou usados é e permanece deste. Em qualquer caso, o conteúdo dos alertas pode ser divulgado pela VA em sede própria, como meio de prova. A VA terá o direito, sempre que ocorrer uma Situação, de recusar a celebração de contratos ou de suspender/cessar a prestação dos seus serviços ou de apenas o fazer mediante certas condições e/ou, em situações de baixa gravidade, após ficar perfeitamente esclarecido que o paciente assume a exclusiva e inteira responsabilidade pela Situação. Esta recusa de celebração e/ou suspensão de prestação do serviço não preclui o direito da VA a que as obrigações do paciente se mantenham exigíveis, num espírito de boa fé e que possibilite a plena execução dos serviços, pelo que a VA manterá o direito de reclamar a respetiva indemnização pelos danos que a recusa/suspensão/cessação forçada do fornecimento, imputável ao paciente, provocar.

Deveres de cuidado: As recomendações e regras de segurança destas Condições Gerais não esgotam os deveres de cuidado e de diligência a empregar por quem manuseia os Artigos, principalmente a sua aplicação no decurso da terapia e em interação com outros produtos ou equipamentos.

PREÇOS, FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Preços: O preço e o prazo de entrega dos Artigos e da prestação de serviços ao paciente serão os acordados entre a VA e o paciente e entre a VA e a entidade que pagar (total ou parcialmente) o serviço. Quando o serviço seja parcialmente faturado e pago por um terceiro (subsistemas, seguradoras, ou outros), o paciente pagará a parte que lhe corresponde, se for o caso, na proporção e prazos acordados com o terceiro.

Na falta de contrato válido ou na falta de envio de receita médica válida são aplicáveis os preços e o prazo de entrega dos Artigos e da prestação de serviços ao paciente constantes da proposta VA ou, na falta desta, os preços em vigor em cada momento na VA, ficando o paciente a eles vinculado. A falta de envio de receita válida implica o pagamento na íntegra pelo paciente, desde o dia em que a receita deixa de estar válida. Salvo diversamente acordado, o preço da primeira mensalidade corresponde ao valor de 31 dias de serviço. O preço das mensalidades seguintes corresponde ao número de dias de serviço em cada um desses meses. O pagamento pelos serviços é devido em quaisquer circunstâncias, mesmo durante a não aplicação do tratamento pelo paciente ou durante a ausência do território nacional do paciente e/ou dos Artigos (sendo certo que o paciente está devidamente elucidado, designadamente nestas Condições Gerais, de que a VA não tem como prestar assistência fora do território nacional).

Atualização de preços: Os preços poderão ser atualizados pela VA, em função da evolução dos custos que afetem a prestação dos serviços, designadamente da energia e transportes, bem como de acordo com a taxa de inflação publicada pelo INE (Instituto Nacional de Estatística). Os preços revistos serão comunicados ao paciente com uma antecedência não inferior a um mês da sua aplicação. O paciente poderá, nos 30 dias seguintes a esta comunicação, denunciar o contrato, se não concordar com os novos preços.

Faturação: A primeira mensalidade será faturada pela VA ao paciente ou, se for o caso, à entidade pagante, no mês da instalação do serviço. As faturas das mensalidades subsequentes serão

enviadas até ao dia 10 do mês seguinte àquele a que os tratamentos respeitam. Poderão agrupar-se fornecimentos ainda não faturados de um determinado mês na fatura de outro mês. O paciente concorda que a VA poderá emitir faturas em formato eletrónico e enviá-las por meios digitais, incluindo por email (para o endereço eletrónico indicado pelo paciente no contrato ou suas atualizações posteriores, ou para outros endereços eletrónicos indicados pelo paciente especificamente para o efeito). A solicitação pelo paciente de faturas em papel depois de implementada a faturação eletrónica poderá implicar o pagamento por este de uma taxa administrativa de processamento de faturas.

Faturação de Artigos extraviados ou não devolvidos ou danificados: O paciente ou, se for o caso, a entidade pagante, será faturado, ao preço em vigor na VA em cada momento pelos Artigos extraviados ou não devolvidos atempadamente bem como pelos que se apresentarem danificados, exceto quando estes danos sejam imputáveis à VA e ressalvada uma utilização prudente dos artigos.

Faturação de outros serviços: O paciente ou, se for o caso, a entidade pagante, será faturado, ao preço em vigor na VA em cada momento, pelos serviços que não estejam abrangidos por um contrato em vigor ou que não estejam a coberto de uma prescrição médica válida. Após a caducidade do contrato ou da prescrição, a cobrança do serviço far-se-á até à completa e integral restituição dos Artigos à VA.

IVA e taxas: Salvo indicação específica em contrário, aos preços acrescentarão as taxas e impostos aplicáveis de acordo com a legislação em vigor à data da faturação.

Pagamento: Salvo acordo em contrário, o pagamento das faturas deverá efetuar-se no prazo máximo de 30 dias a contar da data da sua emissão, sob pena de aplicação de juros de mora legais e de possibilidade de resolução do contrato pela VA. Os pagamentos podem ser efetuados por ATM/Multibanco, débito direto, transferência bancária ou cheque.

Pagamento por Débito Direto: Para o Débito Direto, o paciente ou, se for o caso, a entidade pagante, deverá enviar para a VA cópia do comprovativo de IBAN e SWIFT/BIC, com o nome do titular da conta

(documento do banco que associe o respetivo IBAN ao titular da conta), exibir o documento de identificação (cartão de cidadão, bilhete de identidade, documento de identificação de um país da União Europeia ou passaporte) do titular da conta e o respetivo formulário de Débito Direto.

Pagamento por ATM/Multibanco: Os dados para pagamento por multibanco estão indicados em cada fatura. Deverá selecionar a operação “Pagamento”, “Pagamentos de Serviços/Compras” e introduzir a Entidade, a Referência e o Montante.

Pagamento por cheque: devem ser emitidos à ordem de VitalAire, S.A. e enviados para o endereço: Rua Dr. António Loureiro Borges, n.º 4 - 3.º Piso, 1495-131 Algés.

Mora: A mora implica a cobrança de juros à taxa legal anual em vigor, desde a data de vencimento e até integral pagamento, sem prejuízo de outros direitos da VA, tais como corte de crédito e/ou suspensão ou cessação do serviço e/ou resolução do contrato e/ou pronto pagamento dos posteriores fornecimentos e pode implicar corte de crédito e/ou suspensão ou cessação do serviço se o pagamento não for realizado no prazo concedido para o efeito. A VA poderá usar quaisquer créditos que eventualmente tenha relativos ao paciente/entidade pagante, ainda que provenientes de outros contratos, para se satisfazer dos pagamentos referidos acima.

DURAÇÃO E CESSAÇÃO

Salvo acordo em contrário, a prestação dos serviços durará o período necessário à realização da terapia, nos termos da prescrição médica respetiva, ou até à data solicitada pelo paciente, consoante o caso e excetuadas irregularidades que possam determinar a suspensão ou cessação do serviço. O período mínimo de contratação dos serviços é de 31 dias, renováveis automaticamente por períodos sucessivos de um mês.

O paciente, a qualquer momento, pode informar acerca da intenção da não renovação automática do contrato, avisando a VA através da linha grátis 800 20 15 50.

A VA pode suspender ou cessar a prestação dos serviços: por falta de pagamento; quando haja

alguma irregularidade imputável ao paciente (falta de renovação de prescrição médica ou violação de regras de segurança ou incumprimento de outras regras definidas pela entidade contratante); por incumprimento do paciente ou da entidade pagante.

O incumprimento por parte do paciente ou da entidade pagante das suas obrigações contratuais faculta à VA o direito de, nos termos e condições destas CG ou do contrato, exigir o cumprimento dessas obrigações ou de suspender ou cessar o contrato, a partir da data que indicar ao paciente. Sem prejuízo do disposto na lei, qualquer das partes pode resolver o contrato e ser ressarcida, nos termos e condições destas CG ou do contrato, pelos danos sofridos, com base na violação pela outra das suas obrigações.

A resolução pela VA é cumulativa com todas as outras ações e direitos que lhe são conferidos nestas CG e no contrato relacionados com os efeitos da mora ou da cessação de vigência.

Cessada a vigência do contrato, o paciente devolverá à VA todos os Artigos (produtos, equipamentos e materiais ou outros bens) que lhe foram confiados. A VA recolherá os Artigos na data que indicar ao paciente. Os Artigos deverão estar em bom estado de utilização e funcionamento, ressalvadas as normais deteriorações decorrentes de um seu uso prudente e cuidado, em conformidade com as instruções de utilização e com os fins para que foram concebidos.

FORÇA MAIOR

A VA não será responsável por ações ou omissões ou atrasos nas suas obrigações motivados por circunstâncias fora do seu controlo, como os devidos a facto de força maior ou caso fortuito. Considera-se “força maior” ou “caso fortuito” as situações fora do controlo ou da vontade da VA, e que a impeçam de cumprir parte ou a totalidade das suas obrigações, tais como atos de terceiros, vítimas ou acidentes, estado de guerra, declarada ou não, terrorismo, rebeliões, motins, greves, disputas laborais com ou sem bloqueios, rutura ou acidentes de maquinaria, tubagens ou equipamentos (que não sejam um resultado

direto de má manutenção), explosão, catástrofes naturais, terremotos, incêndio, inundações, desastres atmosféricos, emergências de saúde pública, surtos de doenças transmissíveis, epidemias ou pandemias, medidas de quarentena e outras medidas similares decretadas, cortes de energia ou comunicações, ciberataques, impossibilidade ou restrições que impeçam as partes de obterem de terceiros fornecimentos essenciais, energia ou matérias-primas, problemas de transportes ou de fornecimentos essenciais e decisões governamentais ou judiciais, alterações legislativas ou não obtenção ou manutenção de licenças ou autorizações e/ou contingências similares. Para evitar dúvidas define-se que faltas de fundos ou recessão económica não constituem situações de força maior.

Perante uma situação de força maior ou caso fortuito, a VA informará o Cliente/Paciente ou seu Responsável logo que possível e por escrito. Caso ocorra a interrupção da prestação de serviços, o contrato suspende-se até à resolução da situação e a sua vigência estender-se-á automaticamente por período igual ao da suspensão. Caso o impedimento da VA perdure por período superior ao que a VA considere aceitável, esta poderá rescindir o contrato, sem lugar a indemnização de parte a parte, sendo apenas devida a restituição de valores adiantados e referentes a períodos não gozados dos serviços.

SEGUROS

A VA manterá um seguro que cobre as consequências financeiras da sua responsabilidade civil que possa surgir em relação ao cumprimento das suas obrigações ao abrigo deste contrato, o qual cobre igualmente os danos corporais ou materiais causados pela VA.

CONFIDENCIALIDADE E PROPRIEDADE INTELECTUAL

A existência e conteúdo dos documentos entre as partes são confidenciais e as partes obrigam-se a manter essa confidencialidade durante as

relações contratuais que as unem e nos 3 anos seguintes à sua cessação.

Os estudos desenvolvidos, o *hardware*, o *software* e demais desenvolvimentos ou aplicações digitais e os documentos de qualquer natureza entregues ou enviados pela VA ao paciente em consequência de um contacto entre as partes ou incluídos em propostas, negociações, contratos ou outros, permanecem propriedade física e intelectual da VA e estão sujeitos a estrita confidencialidade, não podendo ser usados, copiados, explorados ou aplicados sem autorização prévia por escrito da VA nem cedidos a terceiros, gratuita ou onerosamente.

PROTEÇÃO DE DADOS

A VA informa os pacientes de que os seus dados pessoais serão incluídos em ficheiros da responsabilidade da VA e de que a finalidade do tratamento dos dados se restringirá ao necessário para a manutenção e gestão das relações contratuais entre ambos, para o que são imprescindíveis os seguintes dados pessoais: dados de identificação e números e validade de documentos de identidade, qualidade e capacidade em que os signatários atuam e assinaturas.

A base jurídica que legitima este tratamento dos dados pessoais é a sua necessidade para a prestação dos serviços da VA ao paciente e a celebração e execução dos respetivos contratos, quando os houver.

Além disso, a VA pode tratar os dados para a realização de estudos de satisfação/mercado, diretamente ou através de uma empresa homologada para o efeito, no âmbito dos serviços prestados pela VA, sendo a base legitimadora o interesse legítimo.

Adicionalmente, caso o paciente preste o seu consentimento expresso, a VA utilizará os seus dados de contacto para enviar informações comerciais (por telefone, e-mail e/ou utilizando o seu endereço postal) sobre os serviços e produtos que possam ser do seu interesse. O paciente poderá cancelar a sua inscrição na lista de distribuição comercial, em qualquer altura.

Além das comunicações obrigatórias por motivos

legais ou outras que sejam necessárias para uma adequada prestação de serviços e/ou execução de contrato, os dados pessoais poderão ainda ser comunicados à Sociedade-mãe do Grupo Air Liquide ao qual a VA pertence (L'Air Liquide, S.A., com sede em 75 quai d'Orsay, 75007 Paris, França), para a finalidade de gestão corporativa e/ou para o desenvolvimento da relação contratual. Os dados serão conservados durante a prestação dos serviços ou durante a vigência do(s) contrato(s) e, posteriormente, por um período de até 20 anos, com a finalidade de cumprir com as responsabilidades advenientes da relação contratual, podendo estender-se por períodos mais alargados em caso de pendência de ações judiciais ou administrativas, ou de ordem de autoridade legítima (os prazos de conservação serão estendidos para corresponder a estes). No caso de ter optado por receber informações comerciais, os dados serão tratados até cancelar a sua inscrição na lista de distribuição.

Alguns serviços da VA e/ou da Air Liquide (Grupo ao qual a VA pertence) poderão estar externalizados à empresa Google Inc. e à empresa Salesforce (Salesforce.com Inc.; Salesforce.com EMEA Limited; Salesforce.com Singapore PTE LTD; Salesforce Canada Corporation; Kabushiki Kaisha Salesforce.com; Heroku, Inc), as quais se encontram sediadas fora da União Europeia e, por isso, tal implica uma transferência internacional de dados pessoais. Não obstante, a VA e a Air Liquide (e, por seu intermédio, através de acordos inter-grupo, a VA) mantêm em vigor Acordos de Transferência de Dados baseados em Cláusulas Contratuais Tipo aprovadas pela União Europeia (*Standard Contractual Clauses*).

Adicionalmente, a VA e a Air Liquide podem alojar algumas das suas informações nos sistemas do fornecedor de serviços Google Inc. com sede em Morgan Hill, Califórnia, EUA. Deve saber que a Google Inc. está localizada em Menlo Park, Califórnia, EUA, e que este é um país cujas regras não podem garantir a segurança dos dados pessoais de acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados. No entanto, tais transferências internacionais são necessárias para a prestação do serviço.

Portanto, se o paciente consentir na prestação do serviço, aceita as transferências internacionais

para a Google Inc.

Além disso, devido à dimensão internacional da Air Liquide (Grupo ao qual a VA pertence) e à sua organização, a VA transfere dados pessoais para entidades que pertencem ao Grupo Air Liquide, localizadas em países dentro e fora do Espaço Económico Europeu. Estas transferências são realizadas a coberto de Regras Vinculativas Aplicáveis às Empresas (*Binding Corporate Rules - BCR*), aprovadas pelas autoridades competentes. Pode consultá-las no seguinte endereço: https://www.airliquide.com/sites/airliquide.com/files/2018/05/23/air_liquide_bcr_global_privacy_policy.pdf.

O titular dos dados pessoais pode exercer os direitos indicados abaixo enviando a sua solicitação, por escrito, acompanhado de uma cópia do seu documento de identificação ou documento equivalente, para o endereço postal 75, quai d'Orsay - 75007 Paris, à atenção de Laurence Thomazeau, ou através do formulário de contacto disponível em www.airliquide.com/group/contact-us-gdpr. Se o titular dos dados entender que a sua solicitação não foi respondida corretamente, pode apresentar uma solicitação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Aplica-se às partes a Política de Privacidade da VA, disponível no sítio da *Internet* da VA, no seguinte endereço: <https://pt.vitalaire.com/politica-privacidade-e-cookies>.

Alterações: A VA reserva-se o direito de, em qualquer momento, introduzir alterações ou de completar esta Política. É, por isso, recomendável, que leia a versão desta Política em vigor em cada momento, no sítio da *Internet* da VA, no seguinte endereço: <https://pt.vitalaire.com/politica-privacidade-e-cookies>.

Cada atualização desta Política entrará em vigor a partir do momento da sua publicação no sítio da *Internet* da VA.

USO DE DADOS NÃO PESSOAIS

Salvo se diferentemente estabelecido na lei ou regulamentação, a VA não se encontra proibida de arquivar e usar dados recolhidos em execução dos seus contratos que não permitam por si só

estabelecer uma associação direta com uma pessoa. O paciente concorda que a VA tem o direito de usar esses dados para fornecer, desenvolver, personalizar e melhorar produtos e serviços que oferece aos seus pacientes. O aqui disposto não depende nem será afetado pela cessação de vigência de contratos.

DOMICÍLIO CONVENCIONADO E CONTACTOS ENTRE AS PARTES

A VA e o paciente consideram-se domiciliados, para efeitos de realização de citações ou notificações, judiciais ou extra-judiciais, e ainda que por via postal simples ou correio eletrónico, nos endereços indicados no contrato ou suas atualizações posteriores, realizadas por escrito, pela parte a que respeita, para o endereço previamente indicado da outra.

As partes acordam em que os contactos estabelecidos entre ambas para os seus endereços postais, endereços de correio eletrónico, telefones ou outras formas de comunicação que estabeleçam entre si, são legítimos e cumprem o propósito de notificação.

- Os contactos realizados por via postal registada ou com protocolo consideram-se realizados no dia da entrega ou do depósito, certificado pelo serviço postal, da comunicação. Os realizados por via postal simples, consideram-se entregues nos termos legais.

- Os contactos realizados por meios eletrónicos de dados consideram-se realizados no primeiro dia útil seguinte ao do envio, no horário de expediente (das 9h às 17h).

- Os contactos realizados por voz consideram-se realizados no dia do estabelecimento da comunicação.

JURISDIÇÃO E LEI

O contrato entre a VA e o paciente rege-se pelas leis de Portugal. Todos e quaisquer litígios que possam surgir relativamente ao presente contrato, sua interpretação, execução ou aplicação, que não sejam resolvidos amigavelmente, serão submetidos à Jurisdição exclusiva do Foro

competente do domicílio do paciente.

LITÍGIOS DE CONSUMO

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8/09, a VA informa que, em caso de litígio de consumo, o Cliente que seja consumidor particular pode recorrer a uma das seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo (RAL) referidas no website do Portal do Consumidor - www.consumidor.pt e <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>. Ressalvada a celebração de acordo prévio, os procedimentos RAL são voluntários, pelo que a VA se reserva o direito de não participar/aderir a procedimentos RAL.

PRINCÍPIOS DE ÉTICA E ANTI-CORRUPÇÃO

É de extrema importância para a VA que todos os seus pacientes, clientes, fornecedores, parceiros, distribuidores, intermediários e demais entidades com quem contrata e respetivos colaboradores e subcontratados adiram aos princípios do Código de Conduta do Grupo Air Liquide, disponível em https://pt.vitalaire.com/sites/vitalaire_pt/files/2022-08/codigo-de-conduta-vitalaire-portugal.pdf. O paciente obriga-se a cumprir estes princípios em todas as atividades relacionadas com este contrato. O paciente obriga-se igualmente a cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis à execução das suas obrigações contratuais com a VA, principalmente em matéria de anti-corrupção, e a aderir às regras de comportamento previstas no Código de Conduta anti-corrupção do Grupo Air Liquide, disponível no endereço acima indicado, e atesta que implementou e que continuará a implementar as suas próprias regras e procedimentos com vista à promoção da conformidade com as leis e regulamentos que lhe são aplicáveis em matéria de luta contra a corrupção e proibição de práticas de suborno.

Sistema de denúncias

EthiCall (<https://www.safecall.co.uk/en/clients/ethical/>), o sistema de denúncias da Air Liquide, está disponível para todos os fornecedores, subcontratados e outros *stakeholders* externos e seus funcionários.

Este sistema permite que uma pessoa registre um alerta de violações éticas existentes ou razoavelmente suspeitas ou condutas antiéticas que têm grande probabilidade de ocorrer no contexto das atividades da Air Liquide.

Estas situações podem estar relacionadas, por exemplo, com:

- fraude;
- corrupção;
- conflito de interesses;
- assédio;
- discriminação;
- violação das leis de concorrência;
- proteção de informações e dados pessoais;
- violação/abuso dos direitos humanos;
- questões de saúde, segurança ou meio ambiente.

O sistema de denúncias está descrito na página da internet dedicada do Grupo (<https://www.airliquide.com/sites/airliquide.com/files/2023-10/pt-air-liquide-supplier-s-code-of-conduct-2023.pdf>). A Política de Denúncias da Air Liquide também está disponível na mesma página da internet (<https://www.airliquide.com/sustainable-development/ethics>).



**LINHA DE CUIDADO
AO PACIENTE** ▼

800 201 550

GRÁTIS | 365 DIAS | 24H/DIA

A Air Liquide, líder europeu em cuidados de saúde no domicílio, presta estes serviços mediante prescrição médica para os pacientes que sofrem de doenças crónicas como a DPOC (doença pulmonar obstrutiva crónica), apneia do sono, entre outras. Os cuidados de saúde ao domicílio foram desenvolvidos como complemento aos cuidados de saúde realizados no hospital, permitindo que os pacientes desfrutem de uma melhor qualidade de vida, reduzindo os custos dos sistemas de saúde nacionais.

Este documento e as imagens, textos e marcas nele contidos são propriedade da VitalAire, S.A., uma empresa do Grupo Air Liquide. Não são permitidas reproduções ou cópias, totais ou parciais, deste documento. Qualquer diagnóstico, prescrição e terapia deve ser realizado exclusivamente por profissional qualificado.