

Termos e Condições de Utilização

Programa VEM | EGEAC + VEM

1. Objeto e âmbito

Os presentes Termos e Condições regulam a utilização do Programa VEM, uma iniciativa promovida pela EGEAC e operacionalizada pelo VEM.

O Programa disponibiliza um serviço profissional de acompanhamento humano a pessoas referenciadas pela EGEAC para participação em espetáculos ou eventos realizados no Teatro Variedades, São Luiz Teatro Municipal e Capitólio.

A utilização do Programa implica a aceitação dos presentes Termos e Condições e do respetivo Regulamento.

2. Natureza do serviço

O VEM presta um serviço profissional de acompanhamento humano em deslocações.

O acompanhamento pode incluir:

- a) encontro com a pessoa beneficiária no local previamente acordado;
- b) acompanhamento até ao equipamento cultural;
- c) permanência e acompanhamento durante o espetáculo ou evento;
- d) acompanhamento no percurso de regresso ao local acordado.

O serviço não inclui:

- i. cuidados clínicos ou assistência médica;
- ii. cuidados de higiene pessoal;
- iii. apoio domiciliário;
- iv. assistência pessoal;
- v. mobilizações físicas especializadas;
- vi. Acompanhamento a outros locais ou atividades que não as contratadas pelo equipamento requerente do serviço;
- vii. transporte físico de pessoas ou equipamentos.

A prestação do serviço depende sempre da existência de condições adequadas à realização segura do acompanhamento.

3. Onde funciona

O serviço está disponível em Lisboa, Cascais, Loures, Oeiras, Sintra, Amadora, Odivelas, Palmela e Seixal.

Pedidos com origem noutros concelhos da Área Metropolitana de Lisboa serão analisados caso a caso. O VEM responderá à EGEAC no prazo de 48 horas sobre a possibilidade de assegurar esse acompanhamento, com uma antecedência mínima de 96 horas do evento pretendido.

4. Referenciação e pedido de acompanhamento

O acesso ao Programa depende de referenciação prévia pelo respetivo equipamento cultural da EGEAC.

A EGEAC é responsável por identificar as pessoas beneficiárias do Programa e por introduzir os pedidos de acompanhamento através da plataforma ou dos canais definidos.

O pedido deve ser feito com pelo menos 48 horas de antecedência relativamente ao espetáculo ou evento.

A pessoa beneficiária não tem de apresentar ao VEM prova dos critérios de elegibilidade utilizados pela EGEAC.

Após receção do pedido, o VEM procede à validação das condições operacionais necessárias à realização da missão.

A referenciação ou submissão de um pedido não constitui confirmação automática do acompanhamento.

A missão apenas se considera confirmada após comunicação do VEM à pessoa beneficiária e ao equipamento cultural.

Caso não seja possível confirmar o acompanhamento, o VEM informará a pessoa beneficiária e o equipamento da EGEAC, com a maior brevidade possível.

Após a confirmação da missão, caso por algum facto superveniente e imprevisível, o VEM não consiga realizar o acompanhamento confirmado, este obriga-se a contactar a pessoa beneficiária com a maior brevidade possível, assim como o equipamento correspondente.

Caso a pessoa beneficiária, após a solicitação ou confirmação do serviço, pretenda cancelar o agendamento, deverá informar o VEM, e este o equipamento cultural, com a maior brevidade possível.

5. Informação necessária à realização da missão

Para organização do acompanhamento, o VEM poderá receber da EGEAC os dados e informações necessários à realização da missão, incluindo:

- a) identificação da pessoa beneficiária;
- b) contacto telefónico;
- c) local de recolha;
- d) data e horário;
- e) equipamento cultural e espetáculo ou evento;
- f) informação operacional relevante;
- g) preferência relativamente à permanência do Guia sentado ao lado da pessoa beneficiária.

A pessoa beneficiária deverá colaborar na confirmação ou atualização desta informação sempre que seja contactado pelo VEM.

6. Responsabilidades da pessoa beneficiária

A pessoa beneficiária compromete-se a:

- a) prestar informações verdadeiras, completas e atualizadas, sempre que solicitado;
- b) comparecer no local e hora acordados para o início do acompanhamento;
- c) comunicar alterações ou a impossibilidade de utilização do serviço com a maior antecedência possível;

- d) seguir as indicações necessárias à realização segura da missão;
- e) respeitar as regras de funcionamento do equipamento cultural;
- f) utilizar o acompanhamento exclusivamente para a finalidade associada ao pedido submetido pela EGEAC.

A prestação do serviço poderá ser ajustada, interrompida ou recusada sempre que não existam condições adequadas para uma realização segura do acompanhamento.

7. Finalidade e percurso do acompanhamento

O acompanhamento destina-se exclusivamente à participação no espetáculo ou evento associado à referência efetuada pela EGEAC.

A missão compreende o percurso entre o local de recolha previamente acordado e o equipamento cultural, a permanência durante o espetáculo ou evento e o respetivo regresso.

8. Duração do acompanhamento

Cada acompanhamento tem uma duração de referência de 4 horas.

Quando a distância, duração do espetáculo, atrasos ou outras circunstâncias inerentes à missão impliquem uma duração superior, o acompanhamento poderá prolongar-se pelo período necessário, sujeito às condições operacionais existentes.

A pessoa beneficiária não suporta qualquer pagamento associado ao prolongamento do serviço de acompanhamento.

As horas adicionais necessárias à realização da missão são imputadas à capacidade contratada pela EGEAC.

9. Número de utilizações e capacidade disponível

Não existe um limite máximo de utilizações do Programa por pessoa.

A realização de cada acompanhamento depende, contudo:

- de nova referência ou pedido da EGEAC;
- da existência de horas disponíveis no Programa;
- da capacidade operacional do VEM.

O Programa dispõe de uma capacidade global contratada de 150 horas, partilhadas entre os três equipamentos abrangidos.

10. Bilhete e permanência do Guia

A EGEAC assegura o bilhete ou o acesso necessário à permanência do Guia VEM no espetáculo ou evento, sempre que exista disponibilidade/lotação para tal.

A pessoa poderá indicar se prefere que o Guia permaneça sentado ao seu lado.

Quando essa preferência seja indicada, serão procurados lugares adjacentes, sempre que possível, e sujeito à disponibilidade e às condições de organização do respetivo equipamento.

Em qualquer caso, o Guia VEM permanece no equipamento durante o espetáculo ou evento.

11. Custos de transporte

O Programa assegura exclusivamente o custo do acompanhamento humano prestado pelo VEM.

Os custos de transporte necessários à deslocação da pessoa beneficiária, incluindo transportes públicos, táxi, TVDE ou outros meios utilizados, serão suportados pela mesma.

O VEM não presta serviços de transporte.

12. Comunicação com a pessoa beneficiária

A pessoa beneficiária aceita ser contactada através dos contactos disponibilizados no âmbito da sua referenciação, para as comunicações exclusivamente necessárias à organização e prestação do serviço.

Estas comunicações poderão incluir:

- a) confirmação da missão;
- b) confirmação de local e hora;
- c) pedidos de informação adicional;
- d) alterações operacionais;
- e) contacto relacionado com atrasos ou outras ocorrências;
- f) outras comunicações necessárias à realização do acompanhamento.

A comunicação será realizada preferencialmente por SMS e poderá ser reforçada através de contacto telefónico sempre que necessário para assegurar a correta receção e compreensão da informação.

13. Alterações, cancelamentos e ausência da pessoa beneficiária

A pessoa beneficiária deverá comunicar qualquer alteração ou impossibilidade de utilização do acompanhamento com a maior antecedência possível.

Os pedidos de reagendamento estão sempre sujeitos à disponibilidade do Programa e à capacidade operacional existente.

A ausência da pessoa beneficiária no local e horário acordados poderá impedir a realização da missão.

14. Atrasos e acesso ao espetáculo

Sempre que exista risco de atraso na chegada ao equipamento, o Guia VEM poderá contactar o ponto operacional definido pela EGEAC para o respetivo equipamento.

Esta articulação destina-se a procurar minimizar o impacto do atraso e facilitar a comunicação com a equipa do equipamento.

A possibilidade de entrada após o início de um espetáculo ou evento não é garantida e depende das regras aplicáveis em cada equipamento e espetáculo.

15. Disponibilidade do serviço

A prestação do serviço está condicionada à capacidade operacional do VEM e às horas disponíveis no Programa.

O VEM poderá ajustar, reagendar ou não aceitar um pedido, quando não existam condições operacionais ou de segurança adequadas à sua realização, comunicando-o em qualquer caso ao respetivo equipamento e pessoa beneficiária, com a maior brevidade possível

16. Proteção de dados pessoais

Os dados pessoais necessários à utilização do Programa são inicialmente recolhidos pela EGEAC e transmitidos ao VEM através dos meios eletrónicos definidos para esse efeito.

Os dados poderão ser tratados para as seguintes finalidades:

- a) referenciação e gestão dos pedidos;
- b) preparação e realização dos acompanhamentos;
- c) comunicação com a pessoa beneficiária;
- d) gestão operacional do Programa;
- e) cumprimento de obrigações legais;
- f) avaliação e melhoria do Programa.

O tratamento dos dados pessoais será realizado em conformidade com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados e de acordo com as responsabilidades aplicáveis à EGEAC e ao VEM.

A pessoa beneficiária poderá exercer os seus direitos enquanto titular dos dados através dos canais que venham a ser disponibilizados pelas entidades responsáveis pelo respetivo tratamento.

17. Avaliação do Programa

No âmbito da avaliação e melhoria do Programa, poderá ser solicitado à pessoa beneficiária o preenchimento de um questionário de avaliação da experiência e do seu funcionamento, ou ser contactada telefonicamente para o mesmo efeito, pela EGEAC e/ou pelo VEM, exclusivamente para efeitos de avaliação do Programa.

A participação em quaisquer outros estudos ou o envio de comunicação relativa a quaisquer outros serviços, deverá respeitar as condições de informação, conhecimento e consentimento expressos, e de proteção de dados aplicáveis.

18. Alterações ao Programa

A EGEAC e o VEM poderão proceder a alterações ao funcionamento do Programa, dentro das respetivas responsabilidades e condições contratadas.

Sempre que uma alteração seja relevante para a pessoa beneficiária, será comunicada através dos canais previstos.

19. Reclamações e pedidos de esclarecimento

Quaisquer questões, sugestões ou reclamações relacionadas com o Programa, poderão ser apresentadas através dos canais disponibilizados pela EGEAC e/ou pelo VEM.

Cada situação será analisada de acordo com as responsabilidades atribuídas a cada entidade no âmbito do Programa.

20. Aceitação dos Termos e Condições

A EGEAC assegura que, no âmbito do processo de referenciação e prestação do serviço, a pessoa beneficiária é informada e aceita o conteúdo essencial do presente Regulamento e dos Termos e Condições de Utilização do Programa, nomeadamente a transmissão dos seus dados e o contacto

posterior do VEM para a missão, antes da realização do acompanhamento, sendo-lhe disponibilizada a versão integral por meio adequado. O VEM e a EGEAC poderão voltar a disponibilizar esta informação à pessoa beneficiária sempre que necessário.

21. Disposições finais

Os presentes Termos e Condições regem-se pela legislação portuguesa aplicável.

A política de privacidade e de utilização de dados pessoais da EGEAC está disponível em <http://www.egeac.pt/egeac/politica-de-privacidade-e-proteccao-de-dados-pessoais/>, bem como está publicado no sítio da internet desta o seu Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os de Corrupção e infrações conexas, o seu Código de Ética e Conduta e o seu Código de Conduta para a Prevenção e Combate do Assédio no Trabalho.

14 de setembro de 2026, Lisboa.