

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1.** Nas presentes Condições Gerais, sempre que iniciados por letra maiúscula, e salvo se do contexto claramente decorrer sentido diferente, os termos abaixo indicados terão o significado que a seguir lhes é atribuído:

- **Aplicação:** a(s) aplicação(ões) informática(s) disponibilizadas pela PLANIMED PREMIUM que, mediante registo e ativação por parte do Cliente, possibilitam o acesso e a utilização dos Serviços PLANIMED PREMIUM;
- **Benefícios:** acesso, nas condições definidas nos PLANOS MISERICÓRDIAS SAÚDE, a serviços prestados por PARCEIROS, mediante o pagamento pelo Cliente e/ou Beneficiário(s), consoante aplicável, do Preço à PLANIMED PREMIUM e do Valor Convencionado ao PARCEIRO, conforme aplicável;
- **Beneficiário(s):** a pessoa singular no interesse da(s) qual(ais) é subscrito o Serviço PLANIMED PREMIUM, cuja identificação consta das Condições Particulares, não sendo exigível que pertençam ao agregado familiar do Cliente ou que com este tenham qualquer relação de parentesco;
- **Cliente:** a pessoa singular (maior de idade e com capacidade jurídica) que adere ao Serviço PLANIMED PREMIUM e cuja identificação consta das Condições Particulares ou no ato de registo/autenticação na(s) Aplicação(ões), consoante aplicável, sendo a pessoa responsável pelo pagamento do Preço à PLANIMED PREMIUM;
- **Cartão MISERICÓRDIAS SAÚDE:** cartão pessoal e intransmissível, emitido pela PLANIMED PREMIUM em nome do Cliente e/ou do(s) Beneficiário(s) no âmbito do Serviço PLANIMED PREMIUM subscrito, e que, conjuntamente com um documento de identificação válido, permite o acesso aos Benefícios;
- **Condições Gerais:** as presentes Condições Gerais de adesão ao (e utilização do) Serviço PLANIMED PREMIUM, incluindo quaisquer alterações e/ou aditamentos que as mesmas vierem a sofrer;
- **Condições Particulares:** as condições específicas que regulam a modalidade do Serviço PLANIMED PREMIUM subscrito pelo Cliente (identificação do PLANO MISERICÓRDIAS SAÚDE, da PLANIMED PREMIUM, demais elementos de identificação do Cliente, e/ou dos Beneficiários, se aplicável, restantes condições de acesso a e de utilização aplicáveis, as quais fazem parte integrante do Contrato;
- **Contrato:** o contrato que estabelece as condições de adesão e de utilização do Serviço PLANIMED PREMIUM, composto pelas presentes Condições Gerais bem como pelas Condições Particulares.
- **Credencial:** declaração intransmissível emitida pela PLANIMED PREMIUM a favor do Cliente e/ou Beneficiário(s) e que, conjuntamente com um documento de identificação válido, permite o acesso aos Benefícios até que seja emitido o Cartão PLANIMED PREMIUM;
- **Parceiros:** conjunto de entidades, pessoas singulares ou coletivas, prestadoras dos Serviços e dos produtos abrangidos pelo(s) Plano(s) PLANIMED PREMIUM, que integram a Rede PLANIMED PREMIUM, com os quais a PLANIMED PREMIUM não mantém qualquer relação de subordinação hierárquica e/ou funcional, não sendo, desta forma, estas responsáveis por quaisquer diferendos ou litígios que possam surgir entre estes e o Cliente e/ou Beneficiário(s), nem ser responsabilizados por atos ou omissões ou quaisquer danos provocados por aqueles. A lista dos PARCEIROS pode ser consultada em [www.misericordiasaude.pt](http://www.misericordiasaude.pt);
- **Período Inicial:** período definido nas Condições Particulares;
- **Período Subsequente:** período de duração do Contrato definido nas Condições Particulares após o decurso do Período Inicial, em consequência da sua renovação;
- **PLANO MISERICÓRDIAS SAÚDE:** modalidade de Serviço subscrita pelo Cliente e identificada nas Condições Particulares;
- **Preço:** valor pago pelo Cliente à PLANIMED PREMIUM pelo Serviço PLANIMED PREMIUM estabelecido nas Condições Particulares. O preço é liquidado por meio de débito em conta ou através de cartão bancário, conforme informação facultada pelo Cliente nas Condições Particulares;
- **Serviço de Apoio ao Cliente:** Serviço de apoio ao Cliente e/ou Beneficiário(s) para o esclarecimento de quaisquer questões relacionadas com o Serviço PLANIMED PREMIUM, disponível de segunda a sexta-feira, entre as 09h30 e às 18h30, através do número +351 211 453 031 ou através do email [clientes@misericordiasaude.pt](mailto:clientes@misericordiasaude.pt);
- **Serviço(s) PLANIMED PREMIUM:** o conjunto de Benefícios e eventuais Serviços e/ou Produtos disponibilizados e/ou a disponibilizar ao Cliente e/ou Beneficiário(s) no âmbito do PLANO MISERICÓRDIAS SAÚDE, mediante o pagamento pelo Cliente à PLANIMED PREMIUM do Preço e pelo pagamento pelo Cliente e/ou Beneficiário(s) aos PARCEIROS do Valor Convencionado, conforme aplicável, podendo os Benefícios, Serviços e/ou produtos abrangidos pelo PLANO MISERICÓRDIAS SAÚDE ser alterados, reduzidos ou ampliados a todo o momento;
- **PLANIMED PREMIUM:** a PLANIMED PREMIUM - GESTÃO DE PLANOS DE SAÚDE LDA identificada nas Condições Particulares e, bem assim, qualquer outra entidade que, a qualquer título, lhe vier a suceder na posição por si ocupada neste Contrato;
- **Rede PLANIMED PREMIUM:** Rede de PARCEIROS em vigor para a prestação dos Serviços ao Cliente e/ou Beneficiário(s) pelos Valores Convencionados. A lista de PARCEIROS pode ser consultada no site [www.misericordiasaude.pt](http://www.misericordiasaude.pt);
- **Valores Convencionados:** montantes a pagar pelo Cliente e/ou Beneficiário(s) aos PARCEIROS.

**1.2.** Caso alguma das disposições do Contrato seja julgada nula ou por qualquer forma inválida, ineficaz ou inexecutável, por uma entidade competente para o efeito, tal nulidade, invalidade, ineficácia ou inexecutabilidade não afetará a validade das restantes disposições do Contrato.

**1.3.** Em caso de divergência, o disposto nas Condições Particulares prevalecerá sobre o previsto nestas Condições Gerais.

**1.4.** Salvo quando do contexto resultar de outro modo, qualquer A referência feita no Contrato a uma disposição legal ou contratual inclui as alterações a que a mesma tiver sido e/ou vier a ser sujeita.

## 2. OBJETO

O presente instrumento estabelece os termos e condições aplicáveis à adesão e à utilização do Serviço PLANIMED PREMIUM.

## 3. ADESÃO

**3.1.** Para aderir ao Serviço PLANIMED PREMIUM, o Cliente deverá:

- Ter plena capacidade legal;
- Ter aceite as Condições Gerais e as Condições Particulares;
- Preencher, em papel, por via eletrónica ou outro meio à distância, as Condições Particulares, fornecendo os dados e as informações solicitadas, sendo responsável pela veracidade, exatidão, atualidade e autenticidade dos dados e dados pessoais fornecidos no âmbito do processo de adesão, devendo mantê-los permanentemente atualizados; e
- Ter autorizado o tratamento dos seus dados pessoais (e, no caso do(s) Beneficiário(s), ter obtido o respetivo consentimento para o tratamento dos respetivos dados).

**3.2.** Nos casos em que o Contrato é celebrado à distância, a PLANIMED PREMIUM após contacto com o Cliente, envia para o endereço eletrónico (email) do Cliente:

- Um link para confirmação dos dados e/ou ativação de Cartões;
- Cópia das Condições Gerais e Condições Particulares contratadas pelo Cliente;
- Credencial/Cartão Digital para utilização dos Serviços e Guia do Cliente.

Nesta opção (se e quando disponível), a PLANIMED PREMIUM poderá, se assim o entender e mesmo após a respetiva aceitação, solicitar ao Cliente o envio à PLANIMED PREMIUM, de um Contrato em formato papel devidamente assinado e assim como, solicitar o envio das cópias dos originais dos documentos, inseridos pelo cliente na sua área reserva no site [www.misericordiassaude.pt](http://www.misericordiassaude.pt), como por exemplo, a autorização de débito direto, sem prejuízo do direito de livre resolução e outros direitos legalmente aplicáveis. A PLANIMED PREMIUM fica autorizada a contactar diretamente o Cliente, através de correio eletrónico ou telefonicamente, com vista à obtenção de informação necessária à

conclusão da adesão ao Serviço PLANIMED PREMIUM, nomeadamente os dados para pagamento do Valor do plano subscrito.

É da exclusiva responsabilidade do Cliente a veracidade e autenticidade de todas as informações por si prestadas no âmbito do presente Contrato. Da mesma forma, é obrigação do Cliente manter a PLANIMED PREMIUM permanentemente informada dos seus dados pessoais e dos dados pessoais dos Beneficiários fornecidos nas Condições Particulares, para efeitos de execução do Contrato, e em relação aos quais assegura que obteve todas as autorizações dos respetivos titulares para este efeito.

## 4. UTILIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO SERVIÇO PLANIMED PREMIUM

**4.1.** Após adesão ao Serviço PLANIMED PREMIUM, será remetido ao Cliente, o Cartão PLANIMED PREMIUM ou uma Credencial/Cartão Digital de modo a permitir ao Cliente e/ou Beneficiário(s) o gozo dos Benefícios.

**4.2.** Apenas têm acesso aos Benefícios, o(s) Beneficiário(s) que sejam portadores de Cartão PLANIMED PREMIUM válido ou em alternativa, de uma Credencial/Cartão Digital e, em qualquer caso, conjuntamente com um documento de identificação válido.

**4.3.** O Cartão PLANIMED PREMIUM e a Credencial/Cartão Digital são pessoais e intransmissíveis, sendo obrigação do Cliente e/ou Beneficiário(s) proceder à devolução dos mesmos após a cessação do Contrato, independentemente da respetiva causa.

**4.4.** O Cartão PLANIMED PREMIUM não é, nem constitui, um meio válido de pagamento dos Benefícios.

**4.5.** Em caso de perda, roubo ou extravio do Cartão PLANIMED PREMIUM, o Beneficiário deverá proceder, num prazo não inferior a 24 (vinte quatro) horas, ao respetivo cancelamento, através do telefone +351 211453031 ou por email dirigido a [clientes@misericordiassaude.pt](mailto:clientes@misericordiassaude.pt) ou por correio registado endereçado à PLANIMED PREMIUM para a morada Rua Marinhas do Tejo 121, 2690-370 Santa Iria de Azoia. Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato, a utilização abusiva do Serviço PLANIMED PREMIUM, nomeadamente a utilização por terceiros do Cartão PLANIMED PREMIUM, confere à PLANIMED PREMIUM o direito de suspender imediatamente o Serviço PLANIMED PREMIUM e o gozo dos respetivos Benefícios associados ao PLANO MISERICÓRDIAS SAÚDE subscrito, bem como, de resolver o Contrato, sendo o Cliente e/ou o(s) Beneficiário(s), conforme aplicável, o(s) único(s) responsável (eis) pelos danos que dessa utilização possam resultar para a PLANIMED PREMIUM e/ou para os PARCEIROS.

**4.6.** O Serviço PLANIMED PREMIUM vigora pelo Período Inicial estabelecido nas Condições Particulares sem prejuízo do Período Subsequente, se aplicável.

**4.7.** O acesso à rede de Parceiros de Descontos Diretos e/ou cashback é feita mediante a apresentação do cartão virtual ou físico Misericórdias Saúde.

**4.8.** Quando a opção de cashback faz parte do plano associado ao cartão Misericórdias Saúde, o cashback acumulado é utilizado exclusivamente para liquidar as 3 primeiras mensalidades, podendo a partir dessa data ser utilizado para realizar compras na rede de Parceiros de Descontos e Benefícios.

Quando a opção de cashback faz parte do plano associado ao cartão Misericórdias Saúde, o valor do cashback acumulado expira, quando a conta permanece inativa por um período ininterrupto de 6 meses, ou extingue-se, por cancelamento do contrato, interposto por qualquer uma das partes, mediante um pré-aviso de 30 dias antes da data do cancelamento pretendido.

## 5. INCLUSÃO E EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIOS

**5.1.** Sem prejuízo dos Planos restritos a um único Beneficiário, o Cliente pode solicitar, por escrito, em qualquer altura da execução do Contrato, a exclusão ou inclusão (até ao limite máximo de 5 (cinco) Beneficiários, fornecendo, em caso de inclusão, à PLANIMED PREMIUM, todos os elementos de identificação constantes das Condições Particulares. Caso a inclusão de um novo Beneficiário implique a alteração do Preço a PLANIMED PREMIUM informará o Cliente do novo Preço, podendo o Beneficiário usufruir dos Benefícios após pagamento da totalidade do Preço e do envio do respetivo Cartão PLANIMED PREMIUM, Credencial/Cartão Digital devidamente ativado. No caso de exclusão de Beneficiários no decurso do Período Inicial, far-se-á a correspondente atualização da mensalidade.

**5.2.** A PLANIMED PREMIUM pode igualmente, em qualquer momento, comunicar ao Cliente a exclusão de um Beneficiário, em caso de incumprimento ou cumprimento abusivo por este das normas de acesso ao Serviço PLANIMED PREMIUM, caso em que o Beneficiário em causa, deixa de ter acesso automático aos Benefícios, sem prejuízo do direito de indemnização da PLANIMED PREMIUM.

**5.3.** O Cliente obriga-se a obter do(s) Beneficiário(s) a(s) autorização(ões) para efetuar o tratamento dos seus dados pessoais constantes do presente Contrato nos termos da Cláusula 12.1.

**5.4.** O Cliente deve obter igualmente do(s) Beneficiário(s) o reconhecimento de que apesar de ser(em) Beneficiário(s), a relação é estabelecida entre o Cliente e a PLANIMED PREMIUM, pelo que esta não é responsável perante o Beneficiário por danos decorrentes de qualquer vicissitude e que a cessação da relação com o Cliente, independentemente do motivo, implica a perda imediata do acesso aos benefícios.

**5.5.** O Cliente responde perante a PLANIMED PREMIUM pelos atos e omissões dos Beneficiários, como se fossem por si praticados.

## 6. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTOS

**6.1.** O Preço para o Período Inicial e para o Período Subsequente deve ser pago na data acordada nas Condições Particulares, ficando desde já a PLANIMED PREMIUM autorizada a poder enviar ao Banco o movimento a débito em outras datas, para satisfazer o seu débito.

**6.2.** O Preço será faturado e pago de acordo com o estabelecido nas Condições Particulares.

**6.3.** O Cliente reconhece ainda expressamente à PLANIMED PREMIUM o direito de emitir e transmitir faturas eletronicamente, por qualquer dos meios legalmente admissíveis, inclusive, e se aplicável, colocá-las na Área Reservada do site da PLANIMED PREMIUM ou do Serviço PLANIMED PREMIUM.

**6.4.** A PLANIMED PREMIUM poderá compensar qualquer crédito que detenha sobre o Cliente.

**6.5.** Sem prejuízo da possibilidade de resolução, o não pagamento do valor do plano, subscrito pelo cliente, originará a suspensão imediata das obrigações contratuais assumidas pela PLANIMED PREMIUM.

## 7. RELAÇÃO COM OS PARCEIROS DE SERVIÇOS DE SAÚDE E A REDE ADVANCECARE

**7.1.** Os Serviços prestados pelos PARCEIROS no âmbito do PLANO MISERICÓRDIAS SAÚDE são da sua exclusiva responsabilidade, sendo os mesmos prestados com total autonomia, e a relação estabelecida diretamente entre o Cliente e/ou Beneficiário(s) e os PARCEIROS.

**7.2.** A PLANIMED PREMIUM não poderá, em qualquer circunstância ser, direta ou indiretamente, responsável por quaisquer atos ou omissões dos PARCEIROS, no exercício das suas atividades, nem pelos danos decorrentes para o Cliente e/ou Beneficiário(s) no âmbito do PLANO MISERICÓRDIAS SAÚDE.

**7.3.** O Cliente e/ou o(s) Beneficiário(s) são os únicos responsáveis pelo pagamento dos Valores Convencionados, ficando excluída qualquer participação e/ou reembolso da PLANIMED PREMIUM nesses custos.

**7.4.** A lista de PARCEIROS e os termos e/ou condições de acesso aos Benefícios e à Rede PLANIMED PREMIUM, estão disponíveis para consulta no site [www.misericordiassaude.pt](http://www.misericordiassaude.pt).

**7.5.** A PLANIMED PREMIUM disponibilizará ao Cliente, aquando da adesão e a todo o momento, sempre que solicitado, informação sobre os PARCEIROS que em cada momento integram a Rede PLANIMED PREMIUM.

**7.6.** A PLANIMED PREMIUM aconselha o Cliente e/ou o(s) Beneficiário(s) a confirmarem junto dos PARCEIROS o Preço Convencionado, uma vez que a fixação desse Preço Convencionado é da responsabilidade dos PARCEIROS.

## 8. ALTERAÇÕES AO CONTRATO

**8.1.** Sem prejuízo de outras disposições do presente Contrato, podem ser efetuadas alterações ao mesmo por iniciativa do Cliente nos seguintes termos e condições:

- a. A inclusão de novos beneficiários pode ser feita online na área reservada do Cliente, através de email enviado para [clientes@misericordiassaude.pt](mailto:clientes@misericordiassaude.pt) ou ainda, através de contacto telefónico para +351 211 453 031, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data dos respetivos efeitos;
- b. A exclusão de Beneficiários deve ser solicitada pelo titular do contrato, através de email enviado para [clientes@misericordiassaude.pt](mailto:clientes@misericordiassaude.pt) ou através de contacto telefónico para +351 211 453 031, com uma

antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data dos respetivos efeitos.

**8.2.** A PLANIMED PREMIUM reserva-se o direito de, a qualquer momento, sem necessidade de aviso prévio e com efeitos imediatos, alterar, adicionar, atualizar ou eliminar, parcial ou totalmente, as presentes Condições Gerais. Quaisquer novas versões das presentes Condições Gerais serão disponibilizadas ao Cliente para o endereço de email por este fornecido ou em alternativa na sua área de cliente, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data de produção dos efeitos. Caso o Cliente não concorde com as alterações introduzidas, poderá o Cliente denunciar o Contrato, 15 (quinze) dias de calendário após o envio da comunicação pela PLANIMED PREMIUM das novas Condições Gerais. Sempre que o Cliente não manifestar oposição às novas condições no prazo de 15 (quinze) dias de calendário após o envio da comunicação pela PLANIMED PREMIUM, presume-se a sua concordância.

## 9. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

**9.1.** No caso de contratos celebrados à distância, o Cliente dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias de calendário, a partir da data de celebração do Contrato.

**9.2.** A utilização do Cartão PLANIMED PREMIUM, Credencial/Cartão Digital pelo Cliente e/ou Beneficiário(s) antes de decorrido o prazo referido no número anterior, expressa a vontade do Cliente em iniciar a Prestação de Serviços.

**9.3.** Adicionalmente, o direito de livre resolução não se aplica nos restantes casos indicados no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. Para exercício do seu direito, o Cliente deve comunicar à PLANIMED PREMIUM a vontade de resolver o Contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio ou correio eletrónico) para: Endereço: Rua Marinhas do Tejo 121, 2690-370 Santa Iria de Azoia Correio eletrónico: [clientes@misericordiassaude.pt](mailto:clientes@misericordiassaude.pt). Pode ainda utilizar o modelo de formulário de resolução estabelecido no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. Este formulário, uma vez preenchido, deverá ser enviado para qualquer um dos canais de contacto acima referidos.

**9.4.** Em caso de resolução do Contrato, todos os pagamentos efetuados e caso aplicável, ser-lhe-ão reembolsados. O reembolso será efetuado sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que a PLANIMED PREMIUM tenha sido informada da decisão do Cliente de resolução do Contrato.

**9.5.** Os reembolsos serão efetuados através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo Cliente, salvo acordo expresso em contrário do Cliente; em qualquer caso, este não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

## 10. RECLAMAÇÕES

As reclamações relacionadas com o Serviço PLANIMED PREMIUM devem ser feitas no prazo de 30 (trinta) dias a

contar do conhecimento do facto pelo Cliente e devem ser remetidas para: Endereço: Rua Marinhas do Tejo 121, 2690-370 Santa Iria de Azoia, Serviço de Apoio ao Cliente: +351 211453031, Correio Eletrónico: [clientes@misericordiassaude.pt](mailto:clientes@misericordiassaude.pt).

## 11. RESPONSABILIDADES

**11.1.** A PLANIMED PREMIUM não assumirá qualquer responsabilidade por quaisquer danos, incluindo lucros cessantes, resultantes, direta ou indiretamente, da reclamação do Cliente com os PARCEIROS.

**11.2.** Sem prejuízo de outras disposições contratuais, a PLANIMED PREMIUM não se responsabiliza pelos danos ou prejuízos que possam resultar de:

- Atuações ilegítimas de terceiros; e
- Quaisquer situações de força maior;

**11.3.** Sem prejuízo das normas imperativas, a PLANIMED PREMIUM não assumirá qualquer responsabilidade por lucros cessantes ou danos reputacionais, estando a responsabilidade da PLANIMED PREMIUM por danos causados ao Cliente limitada, a título contratual e extracontratual, ao Preço pago pelo Cliente pelo Serviço PLANIMED PREMIUM nos últimos 12 (doze) meses.

## 12. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

**12.1.** A entidade identificada nas Condições Particulares (aqui designada especificamente por "PLANIMED PREMIUM") atua como entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente e/ou Beneficiário(s) constantes das Condições Particulares e, bem assim, aqueles que vierem a ser fornecidos para a finalidade de gestão do presente Contrato e dos produtos e Serviços adquiridos ao longo da vigência do mesmo, nos termos da legislação aplicável em matéria de proteção de dados.

**12.2.** Mediante o consentimento do Cliente e/ou Beneficiário(s), os seus dados pessoais de identificação poderão ainda ser tratados para efeitos de realização de estudos sobre a utilização do Serviço PLANIMED PREMIUM, realização de campanhas de marketing e ajuste dos Serviços às preferências do Cliente, bem como para receber mensagens personalizadas e ofertas especiais relevantes para os seus interesses, caso o tenha expressamente aceite, podendo o Cliente e/ou Beneficiário retirar o seu consentimento a todo o tempo, sem, no entanto, comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.

**12.3.** A PLANIMED PREMIUM poderá transferir os dados pessoais do Cliente e/ou Beneficiário a entidades subcontratantes a parceiros comerciais para efeitos da gestão do presente Contrato e dos produtos e Serviços adquiridos ao longo da vigência do mesmo, incluindo empresas de contabilidade e de auditoria e prestadores de Serviços cuja intervenção seja necessária ao cumprimento do Contrato pela PLANIMED PREMIUM.

**12.4.** A PLANIMED PREMIUM poderá comunicar os dados pessoais dos Clientes a outras sociedades do

Grupo PLANIMED PREMIUM, sempre que essa comunicação seja necessária para a concessão de Benefícios e prestação de Serviços que venham eventualmente a ser incluídos no âmbito do Serviço PLANIMED PREMIUM. Mediante o seu consentimento expresso, os dados poderão ser comunicados a terceiros para fins publicitários e comerciais próprios (incluindo marketing direto, publicidade, prospecção e análise de mercado). O Cliente poderá opor-se a tal divulgação, em qualquer momento, através dos contactos do Serviço de Apoio ao Cliente.

**12.5.** A PLANIMED PREMIUM poderá ainda comunicar os dados pessoais às autoridades judiciais, regulatórias e/ou administrativas competentes no âmbito de obrigações legais e à luz da lei aplicável.

**12.6.** A PLANIMED PREMIUM conserva os dados pessoais dos Clientes e/ou Beneficiários pelo período durante o qual seja cliente PLANIMED PREMIUM, exceto se obrigada por lei a conservar os dados por prazo diferente.

**12.7.** Os Clientes e/ou Beneficiários poderão solicitar, a todo o tempo, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação, eliminação ou a limitação do seu tratamento, a portabilidade dos seus dados, ou opor-se ao seu tratamento (com exceção dos dados estritamente necessários para a prestação do serviço) mediante pedido escrito dirigido à PLANIMED PREMIUM através do envio de uma mensagem de correio eletrónico para: [dpo@misericordiasaude.pt](mailto:dpo@misericordiasaude.pt).

**12.8.** Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, os Clientes e/ou Beneficiários têm direito a apresentar uma reclamação à CNPD ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso considerem que os seus dados não estão a ser objeto de tratamento legítimo por parte da PLANIMED PREMIUM.

**12.9.** A PLANIMED PREMIUM implementa as medidas de segurança necessárias e adequadas à proteção dos dados pessoais dos Clientes e/ou Beneficiários, quer diretamente, quer através dos respetivos subcontratantes.

**12.10.** A PLANIMED PREMIUM adverte o Cliente que, sem prejuízo das medidas de segurança implementadas pela PLANIMED PREMIUM e pelas entidades por si subcontratadas, os seus dados pessoais poderão circular na rede sem condições de segurança, correndo o risco de serem vistos e utilizados por terceiros não autorizados. O Cliente deverá, no âmbito do acesso ao website da PLANIMED PREMIUM e conforme aconselhável para qualquer circulação na internet, em rede aberta, utilizar apenas dispositivos e programas seguros, com recurso a firewall e antivírus adequados.

**12.11.** O Cliente obriga-se a informar os Beneficiários relativamente aos termos de tratamento de dados destes pela PLANIMED PREMIUM, nos termos descritos neste documento e nas Condições Particulares - podendo os Beneficiários exercer os seus direitos legais perante a PLANIMED PREMIUM a qualquer momento, mediante os contactos disponibilizados acima.

### 13. GRAVAÇÕES DE CHAMADAS

O Cliente e/ou Beneficiário(s) autorizam a gravação, em qualquer suporte, das chamadas telefónicas efetuadas para a PLANIMED PREMIUM (ou para qualquer outra entidade por esta subcontratada), podendo as gravações efetuadas serem usadas pela PLANIMED PREMIUM, nos termos da lei, na resolução de quaisquer questões e/ou em juízo, assim como prova de aceitação, de parte ou da totalidade, das condições do Contrato.

### 14. CESSAÇÃO DO CONTRATO

**14.1.** Sem prejuízo do disposto no números seguintes, qualquer das Partes poderá denunciar o Contrato mediante comunicação escrita para o efeito remetida à outra Parte com, 30 (trinta) dias de antecedência para a data de término do Contrato, quer seja do Período Inicial ou Período Subsequente. O Contrato poderá ainda ser resolvido pela PLANIMED PREMIUM, com justa causa e efeitos imediatos (sendo o Cliente notificado de tal por escrito), com uma antecedência de 30 (trinta) dias:

- Se o Cliente, por motivo que lhe for imputável, incumprir ou cumprir defeituosamente qualquer das obrigações que para si resultam do Contrato, nomeadamente as regras constantes das Condições Gerais e das Condições Particulares; ou
- Falta de pagamento, total ou fracionado, do Preço conforme acordado nas Condições Particulares, mediante comunicação escrita para o Cliente.

**14.2.** Em caso de cessação do presente Contrato, e independentemente do motivo por que o mesmo ocorrer, o Cliente deixará de poder utilizar o Serviço PLANIMED PREMIUM.

### 15. DISPOSIÇÕES FINAIS

**15.1.** As Partes declaram que as moradas indicadas nas Condições Particulares constituem domicílios convencionados para efeitos de realização da citação ou de notificações em caso de litígio, pelo que se obrigam a comunicar por escrito qualquer alteração dos mesmos, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da alteração a que se alude.

**15.2.** Quaisquer comunicações entre as Partes, só se consideram validamente realizadas e só poderão ser invocadas, para todos os efeitos legais, desde que se mostrem efetuadas por escrito.

**15.3.** Para além do disposto no número anterior, consideram-se ainda efetuadas por escrito as comunicações realizadas:

- por intermédio de correio eletrónico (email);
- as efetuadas pela PLANIMED PREMIUM para a área reservada do Cliente, sempre que aplicável;
- as comunicações efetuadas por telefone para o Call-Center da PLANIMED PREMIUM e sujeitas a gravação, bem como por SMS, nos termos da lei e conforme consentido pelo Cliente e/ou Beneficiário(s), conforme aplicável.

**15.4.** A PLANIMED PREMIUM pode ceder a sua posição contratual a qualquer Sociedade pertencente ao Grupo

PLANIMED PREMIUM em que se insere, bastando, para o efeito, que notifique o Cliente dos elementos identificativos da mesma Sociedade e da data da cessação e/ou da sua produção de efeitos.

#### **16. LEI APLICÁVEL E FORO**

A todas as questões reguladas pelo Contrato, designadamente relativas à sua validade, eficácia, interpretação, integração, aplicação ou cumprimento, serão submetidas à jurisdição exclusiva do Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro, sem prejuízo da aplicação de leis imperativas.

#### **17. MECANISMO EXTRAJUDICIAL DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIO**

Em caso de litígio de consumo, o Cliente, caso seja um consumidor, pode recorrer à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, disponível em <http://ec.europa.eu/consumers/odr> ou às entidades de Resolução alternativa de Litígios de Consumo listadas na Direção Geral do Consumidor.

#### **18. OUTROS BENEFÍCIOS**

A PLANIMED PREMIUM gere planos de saúde que disponibilizam o acesso a uma rede exclusiva de parceiros especializados na prestação de cuidados de saúde.

Aos planos de saúde geridos pela PLANIMED PREMIUM, está associado um sistema de benefícios de acordo com o estabelecido nas condições particulares de adesão.