



CONSULTA MÉDICA ONLINE



1. Definições

Prestador do Serviço: Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A., com sede na Avenida Columbano Bordalo Pinheiro, 75.º, 10.º Andar, 1070-061 Lisboa com o NIF/NIPC 502 949 295.

SIMPLAR: Pack de diversos serviços de Consulta Médica Online que podem ser adquiridos em formato de voucher, com duração de 1 ano após a compra.

Subscritor: A pessoa que adquire o voucher Simplar Consulta Médica Online

Beneficiário: O portador do voucher Simplar Consulta Médica Online

2. Âmbito Territorial Aplicável

O SIMPLAR Consulta Médica Online prevê assistência em Portugal.

3. Procedimento para requisitar serviço

O Beneficiário deverá entrar em contato com a Europ Assistance através do número 217 225 696 indicando a referência que consta no voucher e qual o serviço pretendido. No seguimento do contacto por parte do Beneficiário, a Europ Assistance solicitar-lhe-á alguns dados por forma a organizar o serviço solicitado. A Europ Assistance organizará uma Vídeo Consulta para orientação médica prestada pela sua equipa de médicos, nas condições que sejam compatíveis com as regras da profissão. As respostas emitidas baseiam-se nos elementos facultados pelo Beneficiário, não sendo a Europ Assistance responsável pela interpretação das mesmas. O apoio médico solicitado e prestado telefonicamente implica, única e exclusivamente, a responsabilidade decorrente deste tipo de intervenção, dentro da conjuntura em que é praticada. O Beneficiário receberá uma mensagem de correio eletrónico no momento da confirmação do agendamento do Médico Online, outra 10 minutos antes desta se iniciar, e por último, outra a informar que o médico já se encontra disponível para iniciar a vídeo consulta devendo o Beneficiário aceder ao serviço via web site. A Vídeo Consulta tem prevista uma tolerância máxima de 10 minutos. Após este período, o médico terminará a consulta, não sendo reembolsável o valor despendido no voucher. A Europ Assistance não será responsável pela impossibilidade de utilização do serviço que resulte das irregularidades do sistema, falha (temporária ou permanente), bem como por quaisquer danos resultantes da sua utilização indevida. O Beneficiário poderá cancelar uma consulta previamente marcada, desde que o faça com pelo menos 24 horas de antecedência. Os serviços serão prestados em data a definir entre a Europ Assistance e o Subscritor, nunca num prazo superior a 30 dias

4. Serviços Previstos

Ficará a cargo da Europ Assistance, durante o período de validade do respetivo voucher:

- 2 (duas) Consultas Médicas por vídeo-chamada nas seguintes especialidades:
 - Cirurgia Geral e Familiar;
 - Pediatria
 - Medicina Interna
 - Consulta do Viajante

- Prescrição de receita médica

No decorrer de uma Vídeo-Consulta o médico poderá prescrever medicamentos

ou exames, sendo que a prescrição dos mesmos será enviado por sms/email.

- Declarações Médicas

As declarações podem ser emitidas nas seguintes situações;

Ausência de Trabalho

Apoio à Família

5. Resolução e Reembolso

O Subscritor poderá resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da subscrição. Em caso de resolução do contrato, serão reembolsados ao Subscritor todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que a Europ Assistance for informada da decisão de resolução.

A Europ Assistance efetua esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que o Subscritor usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso o Subscritor não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

6. Resolução de conflitos entre as partes

1. No âmbito do presente contrato, podem ser apresentadas reclamações aos serviços do Prestador de Serviço através dos seguintes endereços: Europ Assistance – Atenção ao Cliente, Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º – 1070-061 Lisboa | Correio eletrónico: qualidade@eap.pt).

2. Sem prejuízo do número anterior, o interessado poderá ainda recorrer ao Provedor do Cliente, enquanto figura autónoma que representa uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por clientes ou terceiros, no caso de discordância com a resposta do Prestador de Serviço, a reclamação anteriormente apresentada, ou no caso de, não ter sido prestada uma resposta à mesma no prazo de 20 ou 30 dias, consoante se trate ou não de um caso de especial complexidade.

3. Qualquer litígio entre o Subscritor e/ou o Beneficiário e o Prestador de Serviço emergente deste contrato, poderá ser dirimido por recurso à arbitragem, nos termos legais em vigor.

4. Para mais informações sobre o serviço de gestão de reclamações e o Provedor do Cliente, poderá ser consultada a Política de Gestão de Reclamações do Prestador de Serviço que se encontra publicada no respetivo sítio da internet.

7. Proteção de dados

1. A Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A. (abreviadamente designada por “Europ Assistance”) processa os dados pessoais recolhidos diretamente do titular (ou por intermédio de terceiro) com o objetivo de efetuar a prestação de serviços contratada.

2. Os dados pessoais poderão incluir não apenas simples dados de contacto do Beneficiário, tais como o nome, a morada ou o número de voucher, mas igualmente dados mais privados sobre o respetivo titular (por exemplo, a idade, dados de saúde, dados financeiros ou outros) na medida em que seja relevante para o serviço a prestar pela Europ Assistance. Os dados pessoais recolhidos são os considerados mínimos para as finalidades de processamento acima identificadas e são processados para efeito dos interesses legítimos de negócio da Europ Assistance. Para efeitos de gestão dos processos respeitantes ao

SIMPLAR

SIMPLIFICAMOS A SUA VIDA,
CUIDANDO DA SUA SAÚDE.



CONSULTA MÉDICA ONLINE

 **europ
assistance**
you live we care

serviço adquirido em que o titular seja interveniente, e caso seja necessário proceder ao tratamento de dados de saúde, este consente de forma expressa que seja efetuado o tratamento destes.

3. A Europ Assistance pertence a um grupo global, e os dados pessoais do titular podem ser transferidos para outras empresas do Grupo, localizadas noutros países, caso se revele necessário para assegurar a prestação de serviços contratada. Por outro lado, a Europ Assistance recorre a serviços de diversos fornecedores acreditados que também poderão aceder a dados pessoais, sob regime de absoluta confidencialidade e mediante as instruções e controlo da Europ Assistance. Para a gestão de processos resultantes da aquisição do serviço, a Europ Assistance gravará as chamadas telefónicas efetuadas e rececionadas – nos termos e de acordo com os requisitos legais aplicáveis – a fim de ter condições de prestar os serviços contratados com qualidade e garantia de serviço.

4. Ao titular dos dados, assiste-lhe determinados direitos em relação ao tratamento dos seus dados, incluindo direitos de acesso, retificação, esquecimento (em determinadas circunstâncias), limitação ou oposição ao tratamento e de portabilidade, bem como de reclamação à Autoridade de Controlo Portuguesa.

5. A Europ Assistance gere ativamente medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais sob sua guarda.

6. Os prazos de conservação dos dados serão os que resultarem da legislação aplicável, findos os quais serão eliminados ou pseudonimizados, tudo de acordo e nos termos das melhores práticas e protocolos aplicáveis à indústria.

7. Para mais informações, a Europ Assistance recomenda vivamente a leitura da acessível Declaração de Privacidade e Dados Pessoais disponível no site da Europ Assistance.

8. Quaisquer necessidades de esclarecimentos ou exercício de direitos por parte dos Beneficiários deverá ser remetido para eaportugalpdo@europ-assistance.pt

8. Legislação e foro

1. O presente contrato considera-se celebrado em Portugal e rege-se pela lei portuguesa.

2. Nos casos omissos no presente contrato, recorrer-se-á à legislação aplicável.

3. O foro competente para a resolução de qualquer litígio emergente deste contrato é o fixado na lei civil.