

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt
CONDIÇÕES GERAIS
**PLANO EDP SAÚDE
TERMOS E CONDIÇÕES**
Entre:

FUTURE HEALTHCARE – Corporate Services, Unip, Lda, NIPC 514 411 252, com sede na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700-284 Lisboa, com o capital social de €5.000,00, doravante designada por “**FHC**”,

EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A., NIPC 503 504 564, com sede na Av. 24 de Julho, n.º 12, 1249-300 Lisboa, com o capital social de € 20.842.695,00, doravante designada por “**EDP Comercial**”,

E

A Pessoa Singular devidamente identificada na Proposta de Adesão, doravante designada por “**Aderente**”,

Conjuntamente designadas por “**Partes**”,

É livremente e de boa-fé celebrado o presente Contrato de Prestação de Serviços EDP Saúde, o qual será regido pelo disposto nos presentes Termos e Condições (adiante, abreviadamente “**Contrato**”):

1. Objeto

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação pela FHC ao Aderente e/ou ao(s) beneficiário(s) por ele indicado(s) do serviço EDP Saúde, que inclui os serviços e benefícios descritos no número 1.2 (Plano EDP Saúde).

1.2. Plano EDP Saúde

1.2.1. A FHC obriga-se a prestar ao Aderente e/ou ao(s) beneficiário(s) por ele indicado(s) os serviços de assistência médica abrangidos, em cada momento, pelo Plano EDP Saúde, a saber:

- i) Consultas, Exames de Diagnóstico, Cirurgias e Internamentos numa Rede de Medicina Privada a preços convencionados;
- ii) Consultas e Tratamentos de Medicina Dentária a preços convencionados;
- iii) Consultas Médicas ao Domicílio a preços convencionados;
- iv) Vídeio-consultas de Medicina Geral e Familiar em regime de atendimento prioritário;
- v) Vídeio-consultas de Medicina Geral e Familiar, Medicina interna, Pediatria, Psicologia e Psiquiatria, em regime de consulta programada;
- vi) Transporte de Urgência em Ambulância (para Hospital Público) na sequência de uma Consulta Médica ao Domicílio: serviço gratuito;
- vii) Aconselhamento Médico “2ª Opinião Médica”: serviço gratuito;

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

CONDIÇÕES GERAIS

- viii) Realização de um Check-up anual por aderente, que consiste num conjunto de exames previamente definidos na ficha de produto, a valores convencionados, em prestadores com acordo para a especialidade de Check-Up, a preço global convencionado;
- ix) Cuidados de Enfermagem ao domicílio a preços convencionados;
- x) Cuidados na Rede de Saúde e Bem-Estar, com descontos em diversas valências;
- xi) Prestação de uma seleção de atos farmacêuticos, nas Farmácias, a preços convencionados;
- xii) Serviço de aconselhamento telefónico disponível 24H durante 365 dias, com o valor da chamada telefónica;
- xiii) Serviço de apoio domiciliário a preços convencionados;
- xiv) Serviço de marcação de atos médicos na Rede de Medicina Privada a que se alude nas alíneas anteriores.

1.2.2. A FHC assegura o credenciamento, habilitação técnica e legal de todos os colaboradores, parceiros e demais entidades referidas no Diretório Clínico que fazem parte da sua Rede de Medicina Privada, incluindo hospitais, médicos, enfermeiros, clínicas e outros, doravante designados por “Profissionais de Saúde”, não existindo, contudo, qualquer relação de subordinação hierárquica e/ou funcional entre estes e a FHC, pelo que esta última é alheia a qualquer diferendo ou litígio entre o Aderente e os Profissionais de Saúde resultante dos serviços prestados por estes ao abrigo do presente Contrato, não respondendo, portanto, por quaisquer ações ou omissões destes, nem pelos danos decorrentes dos seus atos ou dos serviços médicos que os mesmos prestem.

1.2.3. O Diretório Clínico poderá, em qualquer momento, ser objeto de modificação pela FHC, no que respeita, designadamente, aos Profissionais de Saúde que integram a sua Rede de Medicina Privada, à natureza, ao preço e/ou à localização dos serviços e benefícios proporcionados ao abrigo deste Contrato.

1.2.4. Qualquer modificação ou atualização do Diretório Clínico será disponibilizada online e poderá ser consultada através do website www.edp.pt.

1.2.5. As condições aplicáveis serão sempre as que estiverem em vigor à data da prática do serviço contratado.

1.2.6. Para além do Aderente, poderão beneficiar dos serviços referidos em 1.2 até mais 4 (quatro) pessoas por CPE (código de ponto de entrega), devendo, para tanto, ser devidamente identificadas pelo Aderente no momento da celebração do contrato ou em data posterior à celebração do contrato (adiante, abreviadamente “Beneficiários Adicionais”).

1.2.7. Caso o Aderente deseje alterar a morada do seu domicílio, deverá informar, por escrito, a EDP Comercial da nova morada, nos termos referidos na cláusula 3.4.

1.2.8. O Aderente é o único responsável pela veracidade e autenticidade das informações prestadas. A falsidade de qualquer informação poderá determinar a resolução imediata do contrato e pode fazer o Aderente incorrer em responsabilidade civil ou penal.

1.3. O Aderente reconhece que a natureza do presente Contrato é de um contrato de prestação de serviços e não de um contrato de seguro de saúde.

1.4. Encontram-se excluídos do âmbito do presente Contrato os seguintes serviços e benefícios:

- a) Quaisquer serviços médicos domiciliários de carácter permanente e contínuo;
- b) Todos os serviços e/ou benefícios que não estejam incluídos no “Diretório Clínico”.

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

CONDIÇÕES GERAIS

2. Duração do Contrato

2.1. O presente contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do plano EDP Saúde

2.2 O contrato tem a duração de 1 (um) ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das Partes o denuncie, através de comunicação escrita às outras Partes, com uma antecedência mínima de 30 (trintas) dias relativamente à data do termo inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações.

2.4. O Contrato considera-se celebrado:

- a) Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando seja celebrado presencialmente;
- b) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela FHC e pela EDP Comercial, quando:
 - i. Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da EDP Comercial;
 - ii. Seja celebrado após contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato ou por outra forma dado o seu consentimento escrito.

2.4. No caso de o Contrato ter sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, o Cliente dispõe, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze) dias contados da celebração para resolver o Contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

2.5. O Cliente pode exercer o direito de livre resolução referido na presente cláusula através do modelo de formulário de livre resolução constante do anexo a este Contrato, que poderá enviar para a morada Apartado 12121 Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa, ou mediante o formulário eletrónico disponível em www.edp.pt/contactos.

3. Utilização dos Serviços

3.1. Para efeitos de utilização dos serviços contratados, descritos em 1.2., a FHC envia ao Aderente e a cada Beneficiário Adicional, quando aplicável, um cartão de beneficiário denominado “Cartão Plano EDP Saúde”, cuja apresentação aos Profissionais de Saúde, conjuntamente com outro documento de identificação oficial com fotografia, é imprescindível.

3.2. Em caso de dúvida, os Profissionais de Saúde podem solicitar à FHC esclarecimentos sobre a validade ou elegibilidade do Cartão Plano EDP Saúde apresentado.

3.3. O Aderente é responsável pela correta utilização dos serviços e benefícios, bem como pela posse do Cartão Plano EDP Saúde, que consubstancia um documento pessoal e intransmissível.

3.4. Em caso de perda, roubo ou extravio do Cartão Plano EDP Saúde, o Aderente obriga-se a proceder, de imediato, ao seu cancelamento, através do telefone 21 040 24 22, correio eletrónico remetido para o endereço planoedpsaude@future-healthcare.pt ou correio normal para a morada da sede da FHC sita na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700-284 Lisboa.

4. Preço, faturação e pagamento

4.1. Pela prestação dos serviços previstos em 1.2, o Aderente obriga-se a pagar à EDP Comercial o preço do Plano EDP Saúde, indicado na tabela seguinte:

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt
CONDIÇÕES GERAIS

Plano EDP Saúde					
Nº de beneficiários	1 beneficiário	2 beneficiários	3 beneficiários	4 beneficiários	5 beneficiários
Preço anual do serviço (Preços com IVA incluído)	70,80€ (12 x 5,90€)	124,80€ (12 x 10,40€)	178,80€ (12 x 14,90€)	232,80€ (12 x 19,40€)	268,80€ (12 x 23,90€)

4.2. Os serviços e benefícios do Plano EDP Saúde I são aplicáveis por CPE (código de ponto de entrega).

4.3. O preço pode ser atualizado no início de cada ano civil, com base no Índice de Preços no Consumidor, em habitação, referente ao ano anterior, de forma a refletir a inflação verificada. O Aderente é notificado das atualizações operadas nos termos da presente Cláusula.

4.4. A faturação do Plano EDP Saúde, tem periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica para o endereço de email indicado pelo Aderente, exceto se o Aderente optar por outra periodicidade ou modalidade de faturação em papel, o que deverá constar as condições particulares.

4.5. O Aderente pode, a todo o tempo, solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de faturação, sem prejuízo da eventual perda de descontos a ela associados, podendo também a EDP Comercial cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Aderente.

4.6. O atraso no pagamento das faturas confere à EDP Comercial o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor e a suspender o serviço, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento.

4.7 A emissão do Cartão Plano EDP Saúde está pendente da aceitação das condições do serviço EDP Saúde e a prestação dos serviços descritos em 1.3, depende da boa cobrança da mensalidade devida de acordo com o regime de faturação aplicável, após a celebração do contrato.

4.8. Os valores devidos pelo Aderente ou pelos beneficiários por ele indicados aos Profissionais de Saúde, nos termos previstos no Diretório Clínico, não se encontram incluídos na mensalidade devida ao abrigo do presente Contrato, sendo aplicável o disposto no número seguinte.

4.9. O Aderente é o único responsável pelo pagamento da mensalidade devida à EDP Comercial pela adesão ao Plano EDP Saúde, incluindo a respeitante a quaisquer beneficiários adicionais que tenha identificado no momento da celebração do Contrato, bem como pelo pagamento das importâncias que vierem a ser devidas aos Profissionais de Saúde pela prestação dos seus serviços, nos termos e condições previstas no Diretório Clínico, ficando excluída, de todo, qualquer participação nesses custos por parte da FHC ou da EDP Comercial.

4.10. Sem prejuízo dos casos de exercício do direito de resolução pelo Aderente, a cessação do contrato por decisão unilateral do Aderente antes do fim do período contratual em vigor, constitui a EDP Comercial no direito de exigir do Aderente o pagamento do preço até à data do termo do período inicial de vigência ou de renovação em curso.

5. Cessão da posição contratual

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

CONDIÇÕES GERAIS

A EDP Comercial pode ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras empresas com as quais se encontre em relação de grupo, os direitos e obrigações decorrentes do contrato de prestação do serviço EDP Saúde, mantendo-se as condições ora acordadas.

6. Cessação do Contrato

6.1. Para além de outras situações expressamente previstas no presente Contrato, este cessa nas seguintes situações:

- a) por revogação, mediante acordo entre as Partes;
- b) por resolução do Aderente ao abrigo do disposto na cláusula 2.4.;
- c) por resolução da FHC, da EDP Comercial ou do Aderente, em caso de incumprimento definitivo das outras Partes, nos termos gerais de Direito;
- e) por denúncia, nos termos previstos na cláusula 2.1..

6.2. O Aderente é o único responsável pela veracidade e autenticidade das informações prestadas nos termos e para os efeitos do presente Contrato. A falsidade de qualquer informação constitui a FHC e/ou a EDP Comercial no direito de resolver imediatamente o Contrato, sem prejuízo da responsabilidade civil ou penal a que possa haver lugar.

7. Privacidade e dados pessoais

7.1. Os dados pessoais do Aderente e de outros Beneficiários Adicionais são objeto de tratamento pela EDP Comercial - Comercialização de Energia, SA e pela FUTURE HEALTHCARE – Corporate Services, Unip, Lda que atuam na qualidade de responsáveis pelo tratamento para as finalidades que, cada uma, prossegue nos termos do presente contrato.

7.2. Os dados pessoais recolhidos pela EDP Comercial no âmbito da adesão ao presente contrato de prestação de serviços designado “Plano EDP Saúde” serão tratados para proceder à cobrança do respetivo preço, comunicações com o Cliente e outros atos de cumprimento do contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato. Os dados pessoais do Aderente e de outros Beneficiários Adicionais serão entregues à FHC que os irá tratar para assegurar a prestação dos serviços de assistência médica que integram o Plano EDP Saúde indicados no Ponto 1.1, comunicações com o Cliente que são igualmente necessários à execução do contrato e para reporte de informação às autoridades competentes em função das obrigações legais da empresa.

7.3. A EDP Comercial fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas pela prestação do serviço, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da EDP Comercial em fazer valer o seu direito a essa cobrança. Com esse fim, poderá comunicar os dados a empresas de recuperação extrajudicial de créditos em atraso.

7.4. A EDP Comercial e a FHC, no seu interesse legítimo, farão, respetivamente, tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação.

7.5. Os tratamentos dos dados pessoais serão sempre realizados em observância da legislação aplicável e quando sobre os referidos interesses legítimos não prevaleçam os direitos e liberdades fundamentais dos titulares dos dados.

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

CONDIÇÕES GERAIS

7.6. A EDP Comercial e a FHC poderão, respetivamente, subcontratar a prestação de serviços junto de terceiros com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas que cada empresa prossegue, os quais atuarão mediante as instruções.

7.7. O tratamento dos dados pessoais dos titulares será realizado integralmente em território do Espaço Económico Europeu, pelo que não prevê realizar qualquer transferência internacional de dados.

7.8. Os dados pessoais dos titulares serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de poderem ser mantidos para além deste(s) período(s) para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

7.9. O titular dos dados pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação, bem como o direito à portabilidade dos seus dados, através dos contactos mencionados no nº 7.10 desta cláusula, nos termos previstos na legislação aplicável.

7.10. O titular dos dados pode contactar a EDP Comercial para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, dirigindo o seu pedido por escrito para:

- endereço de correio eletrónico «www.edp.pt»;
- ou, por correio postal, Apartado 12121 Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa.

7.11. Sempre que os titulares dos dados considerem que a EDP Comercial violou os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá contactar a empresa através dos meios indicados no nº 7.10 ou, se for o caso, apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente.

7.12. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados (“Data Protection Officer”) do grupo EDP sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico dpo.pt@edp.com.

8. Âmbito territorial

8.1. As Partes reconhecem, para os devidos efeitos, que o âmbito territorial da prestação dos serviços inerentes ao presente Contrato é limitado à localização dos Profissionais de Saúde utilizados pela FHC na prestação dos serviços a que se obrigou.

8.2. As Partes reconhecem que à presente relação contratual aplicar-se-á a Lei portuguesa.

9. Reclamações e resolução de conflitos

9.1. A apresentação de reclamações decorrentes do presente Contrato pode ser efetuada, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Comercial, nomeadamente: por escrito, incluindo formulário eletrónico, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Comercial e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de Cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.

9.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, o Aderente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes do contrato à mediação voluntária e independente do Provedor de

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt**CONDIÇÕES GERAIS**

Cliente EDP ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, conforme previsto nas cláusulas 10 e 11.

10. Provedor do Cliente

O Aderente pode submeter à apreciação do Provedor do Cliente da EDP, através do sítio na internet em www.provedordocliente.edp.pt, qualquer questão, dúvida ou diferendo que tenha surgido na sequência da reclamação apresentada ou do Contrato, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Aderente.

11. Resolução de conflitos

11.1. O Aderente, quando se trate de um consumidor nos termos definidos na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo, relativos ao presente Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE.

11.2. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, estão identificados na folha em anexo ao presente Contrato, que dele faz parte integrante.

11.3. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e, bem assim, sobre quaisquer outras eventuais entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no sítio eletrónico da Direção-Geral do Consumidor acessível em www.consumidor.pt.

11.4. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo o Aderente, pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes.

Esta página foi deixada propositadamente em branco

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

MENSAGENS

Anexo - Lista de centros de resolução alternativa de conflitos

Lista de centros de arbitragem a que a EDP Comercial se encontra vinculada, ao abrigo da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, referida na Cláusula de resolução de conflitos das condições gerais do Contrato.

1. CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga

Telefone: 253 619 107

Email: geral@cniacc.pt

Site: www.cniacc.pt

2. CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Morada: Avenida Fernão Magalhães, nº 240, 1º andar 3000-172 Coimbra

Telefone: 239 821 690 Fax: 239 821 289

Email: geral@cacrc.com

Site: www.cacrc.pt

3. CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Morada: Rua dos Douradores, nº 116, 2º andar, 1100-207 Lisboa

Telefone: 218 807 030 Fax: 218 807 038

Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Site: www.centroarbitragemlisboa.pt

4. CAUAL – Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Morada: Rua de Santa Marta, 43-E, 1ºC, 1150-293 Lisboa

Telefone: 213 177 660

Email: centrodearbitragem@autonoma.pt

Site: www.arbitragem.autonoma.pt

5. CACC RAM - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

Morada: Rua Direita nº 27, 1º andar esq., 9050-450 Funchal

Telefone: 291 750 330 Fax: 291 750 339

Email: centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

Site: www.madeira.gov.pt

6. CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Morada: Rua Damião de Góis, nº 31, Loja 6, 4050-225 Porto

Telefone: 225 508 349 / 225 029 791 Fax: 225 026 109

Email: cicap@cicap.pt

Site: www.cicap.pt

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt**7. TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa**

Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1, 4800-019 Guimarães

Telefone: 253 422 410 Fax: 253 422 411

Email: geral@triave.pt

Site: www.triave.pt

8. CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

Morada:

Braga: Rua D. Afonso Henriques, nº 1, 4700-030 Braga

Telefone: 253 617 604 Fax: 253 617 605

Email: geral@ciab.pt

Viana do Castelo: Avenida Rocha Paris, nº 103, 4900-394 Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335 Fax: 258 809 389

Email: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt

Site: www.ciab.pt

9. CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

Morada: Avenida e de Outubro, nº5 R/C Dto 8000-075 Faro

Telefone: 289 823 135

Email: info@consumoalgarve.pt

Site: www.consumidoronline.pt

10. CIMPAS - Centro de Informação, Mediação, e Arbitragem de Seguros

Morada:

Lisboa: Avenida Fontes Pereira de Melo nº 11, 9.º esq. 1050-115 Lisboa

Telefone: 213 827 700 Fax: 213 827 708

Email: geral@cimpas.pt

Porto: Rua Infante D. Henrique n.º 73, 1.º Piso 4050-297 Porto

Telefone: 226 069 910 Fax: 226 094 110

Email: cimpasnorte@cimpas.pt

Site: www.cimpas.pt

Informação atualizada com base na lista de entidades de resolução alternativa de litígios constante o site do Portal da Direção Geral dos Consumidores em maio de 2021.