

Informações Pré-contratuais EASY 50+

I – INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS SOBRE AS CONDIÇÕES DO CONTRATO DE SEGURO (Artigo 18.º do Regime Jurídico do Contrato de Seguro, constante do anexo ao Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril)

A presente informação não substitui a leitura das Condições Gerais e Especiais aplicáveis ao contrato, constituindo apenas um resumo das mesmas.

A – SEGURADOR/PRODUTOR DO SEGURO

PLANICARE-COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

Entidade legalmente autorizada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões a exercer a atividade seguradora, no âmbito do ramo “doença”, sob o código 1206.

Sede: Rua Fernão de Magalhães, n.º 2, fração C, 4400-629 Vila Nova de Gaia;

NIPC: 515 580 996; **Capital social:** € 2.500.000;

Serviço de apoio ao cliente: Tel. 222 469 000 (chamada para rede fixa nacional);

Atendimento telefónico: dias úteis, das 9h às 19h.

Email: apoiocliente@planicare.pt; **Site:** www.planicare.pt

B – PRODUTO

Seguro de saúde individual “Easy 50+”.

C – COBERTURAS E CAPITAL SEGURO

| COBERTURA | CAPITAL SEGURO |
|--|------------------------|
| | EASY 50 + |
| Internamento Hospitalar ⁽²⁾ | 2.500 € ⁽¹⁾ |
| Ambulatório (Consultas Exames Tratamentos) ⁽³⁾⁽⁴⁾ | 100€ ⁽¹⁾ |
| Medicina Dentária e Estomatologia ⁽⁵⁾ | ✓ |
| Saúde Complementar e Bem-Estar ⁽⁵⁾⁽⁶⁾ | ✓ |

✓ Cobertura incluída

- (1) Capital Seguro por pessoa segura e anuidade.
- (2) Limite máximo de 5 dias de participação por episódio de Internamento.
- (3) Limite de 1 Check-Up por anuidade.
- (4) Limite de 3 consultas de psiquiatria por anuidade.
- (5) Cobertura de Medicina Dentária e Estomatologia e Saúde Complementar e Bem-Estar incluída no capital seguro de Ambulatório.
- (6) Garante consultas, nomeadamente Psicologia, Acupuntura, Osteopatia, Podologia e Nutrição

Todas as coberturas vigoram sem idade limite de permanência.

D – FRANQUIAS E COPAGAMENTOS

| COBERTURAS | COPAGAMENTOS | REDE |
|---|--|--|
| Internamento Hospitalar Despesas Hospitalares Honorários Médicos | 50% | Exclusivo de Rede de Prestadores Planicare Unidades Trofa Saúde (TS) |
| Ambulatório Consultório Urgências Exames Auxiliares de Diagnóstico (EAD'S) Análises Clínicas Anatomia Patológica Raio X Ecografia TAC Ressonância Magnética Check-Up Médico Outros EAD's Outros Tratamentos Medicina Física e de Reabilitação | 17,50 € 55,00 € 10 % (mín. 2,00 €) 10 € 10 € 20,00 € 27,50 € 50 % 35,00€ 15 % 15% 50% | Exclusivo de Rede de Prestadores Planicare Unidades Trofa Saúde (TS) |
| Medicina Dentaria e Estomatologia | 30% | Exclusivo de Rede de Prestadores Planicare Unidades Trofa Saúde (TS) |
| Acesso à Rede de Saúde Complementar e Bem-Estar | 17,50€ | Exclusivo de Rede de Prestadores Planicare Unidades Trofa Saúde (TS) |

E – PERÍODOS DE CARÊNCIA

| Coberturas | Dias |
|---|------|
| Internamento Hospitalar | 120 |
| Ambulatório (Consultas, Exames e Tratamentos) | 60 |
| Check-Up Médico | 180 |
| Medicina Dentária e Estomatologia | 60 |
| Saúde Complementar e Bem-Estar | 60 |

É aplicável o período de carência de 365 dias para Doenças ou Lesões Preexistentes à data da celebração do contrato.

É ainda aplicável o período de carência de 365 dias nas seguintes terapêuticas de patologias:

- Tratamento cirúrgico de varizes dos membros inferiores;
- Tratamento cirúrgico de hérnia discal;
- Hemorroidectomia e outros tratamentos da doença hemorroidária bem como tratamento cirúrgico da fistula perianal;
- Tratamento de patologia articular por via artroscópica;
- Septoplastia;
- Amigdalectomia, adenoidectomia, miringotomias com ou sem aplicação de tubos de ventilação;
- Rinoseptoplastia;
- Excisão cirúrgica de lesões benignas da pele e tecido celular subcutâneo;
- Tratamentos com laser a lesões benignas da pele;
- Tratamento cirúrgico da apneia do sono;
- Aparelhos de ortodontia e respetivos moldes e estudos e implantes do foro estomatológico.

F – EXCLUSÕES APLICÁVEIS

1. Ficam sempre excluídas, salvo convenção expressa em contrário nas Condições Particulares ou no Certificado Individual de Seguro, da cobertura do risco do presente Contrato quaisquer prestações resultantes de:

- a) Doenças ou Lesões Preexistentes à data da celebração do Contrato;
- b) Acidentes de viação, Acidentes de trabalho ou Doenças profissionais, bem como outros Acidentes, Doenças ou eventos que tenham ou devam ter cobertura em outros seguros obrigatórios;
- c) Doenças infetocontagiosas, quando em situação de epidemia declarada pelas autoridades de saúde;
- d) Quaisquer patologias resultantes, direta ou indiretamente, do Vírus da Imunodeficiência Humana (VIH);
- e) Tratamentos relacionados, direta e indiretamente, com infeção por Vírus da Hepatite, à exceção da Hepatite A;
- f) Perturbações do foro da saúde mental, consequentes ou não de outra Doença que careça de internamento, sessões de psicologia, psicanálise, psicoterapia, psicomotricidade, hipnose e terapia do sono, qualquer que seja o diagnóstico;
- g) Tratamentos relacionados com problemas do desenvolvimento físico, cognitivo ou da linguagem, bem como de aprendizagem ou comportamentais, designadamente dislexia, défice de atenção ou hiperatividade;
- h) Perturbações resultantes de intoxicação alcoólica (Alcoolismo e Doenças resultantes de consumo de bebidas alcoólicas), uso de estupefacientes ou narcóticos não prescritos por Médico ou da utilização abusiva de medicamentos, incluindo as suas respetivas consequências, tal como tratamentos relacionados com a toxicodependência;
- i) Doenças ou acidentes em consequência da prática de quaisquer atos dolosos ou gravemente culposos

da Pessoa Segura, autoinfligidos, como tentativa de suicídio ou automutilação, ou resultantes de atos ilícitos praticados pela Pessoa Segura;

j) Métodos anticoncepcionais e/ou de planeamento familiar cirúrgicos e não cirúrgicos, incluindo possíveis complicações e despesas para reverter os efeitos de uma cirurgia de esterilização voluntariamente realizada, e interrupção voluntária da gravidez, assim como todos os Atos Médicos com ela relacionados e suas consequências;

k) Disfunções sexuais, exceto em consequência de Doença coberta pelo Contrato;

l) Todos os atos médicos realizado no âmbito da infertilidade e reprodução medicamente assistida, incluindo consultas, meios complementares de diagnóstico e terapêutica, testes e tratamentos de infertilidade, métodos de fecundação e inseminação artificial, fertilização *in vitro* ou procedimentos de transferência embrionária, bem como as consequências da aplicação dos mesmos;

m) Tratamentos e cirurgias de cariz estético, plástico ou reconstrutivo, com intenção de melhorar a aparência pessoal ou remover tecido corporal, bem como as suas respetivas consequências exceto quando tenham origem em Acidente ocorrido e coberto pelo Contrato, ou decorram de Doença maligna manifestada durante a vigência do contrato;

n) Tratamentos ou terapêuticas esclerosantes dos membros inferiores, exceto nos casos de insuficiência venosa clinicamente comprovada;

o) Consultas, tratamentos e cirurgias de regularização do peso, assim como situações clínicas destes decorrentes, qualquer que seja o diagnóstico que origine a indicação para estas terapêuticas, nomeada, mas não exclusivamente:

i. Obesidade, qualquer que seja a sua classificação, incluindo a mórbida;

ii. Síndrome metabólico;

iii. Patologias associadas a transtornos alimentares.

p) Tratamentos ou cirurgias, destinados à correção de Doenças Congénitas, exceto quando digam respeito a crianças incluídas nos termos do Ponto 7 da Cláusula 16ª;

q) Tratamentos de hemodiálise para tratamento de patologia crónica;

r) Transplante de órgãos e suas implicações, incluindo a medula, tanto para o dador como para o recetor;

s) Implantes e respetivas consequências, incluindo todos os atos clínicos, atos laboratoriais e matérias necessários;

t) Tratamentos em sanatórios, termas, casa de repouso, convalescença e cuidados continuados, lares para a terceira idade, residências assistidas, centros de tratamentos de toxicodependência e alcoolismo e outros estabelecimentos similares;

u) Consultas e tratamentos de hidroterapia, medicina complementar, homeopatia, osteopatas e quiropatas, ou práticas semelhantes, bem como quaisquer atos médicos ou terapêuticos que não sejam reconhecidos pela Ordem dos Médicos Portuguesa;

v) Ginástica, natação, massagens e outros similares, ainda que prescritos pelo Médico, exceto os que resultem de Doença ou Acidente enquadráveis nas garantias do contrato;

w) Tratamentos realizados em estabelecimentos não autorizados a prestar cuidados de saúde, tais como ginásios, centros de beleza e bem-estar e outros estabelecimentos semelhantes;

x) Medicamentos cuja introdução no mercado ainda não foi autorizada pela entidade pública competente;

y) Acidentes ocorridos e Doenças contraídas em virtude de:

i. Prática profissional e como amador de desportos em provas desportivas integradas em campeonatos e respetivos treinos;

ii. Participação em competições desportivas e respetivos treinos com veículos, providos ou não de motor;

iii. Prática de desportos sobre a neve e gelo, tal como o ski e snowboard; desportos náuticos, tal como natação subaquática, mergulho e caça submarina, motonáutica, ski aquático, sobre prancha, descida de torrentes ou correntes originadas por desníveis nos cursos de água; desportos relacionados com alpinismo, escalada, slide, rappel, espeleologia; desportos aéreos, tal como para-quedismo, de queda livre, com ou sem para-quedas, parapente, asa delta, ultraleve, bungee-jumping; desportos terrestres motorizados, BTT, skate; hipismo, saltos em equitação; pugilismo, artes marciais e luta; caça de animais ferozes ou que

reconhecidamente considerados igualmente perigosos; tauromaquia e largada de touros; tais como outros desportos de análoga perigosidade;

iv. Utilização de veículos motorizados de duas rodas, três rodas ou moto quatro;

v. Cataclismos da natureza, atos de guerra, declarada ou não, ações de terrorismo, sabotagem, perturbações da ordem pública e utilização de armas químicas ou bacteriológicas;

vi. Consequências da exposição a radiações.

z) Despesas resultantes de serviços prestados por Médicos e outros Profissionais de Saúde que sejam cônjuges, pais, filhos ou irmãos da Pessoa Segura, bem como pela Pessoa Segura a si própria;

aa) Tratamentos de enfermagem prestados no domicílio ou em internamento hospitalar não contemplados nos serviços do hospital;

bb) Procedimentos e/ou tratamentos de carácter experimental, assim como todos os procedimentos diagnósticos e terapêuticos cuja segurança e eficácia clínica não estejam comprovados cientificamente, de acordo com a prática médica;

cc) Cuidados continuados, entendidos como os serviços clínicos que não careçam de internamento em instituição hospitalar, podendo e devendo ser prestados em internamento em unidade própria;

dd) Despesas com cuidados de saúde que não sejam Serviços Clinicamente Necessários, face ao quadro clínico da Pessoa Segura e de acordo com os protocolos e padrões reconhecidos pela comunidade médica, assim como assistência e tratamento hospitalar por razões de carácter social;

ee) Despesas de estadias e transporte da Pessoa Segura, inclusive as relacionadas com fisioterapia e diálise;

ff) Consequências de atraso injustificado ou negligência imputáveis ao prestador de cuidados de saúde ou à Pessoa Segura no recurso à assistência médica, ou da recusa ou inobservância de tratamentos que lhe tenham sido prescritos;

gg) Despesas efetuadas por acompanhantes da Pessoa Segura, exceto em caso de internamento hospitalar de menores de 14 anos, ou de pessoas portadores de deficiência congénita ou adquirida;

hh) Tratamentos e cirurgias para mudança de sexo e respetivas consequências;

ii) Todas as técnicas cirúrgicas destinadas a corrigir erros de refração da visão, incluindo miopia, astigmatismo e hipermetropia, bem como as suas consequências, nomeadamente:

i. Queratotomia radial;

ii. Queratotomia fotorefrativa (queratotomia com laser excimer/LASIK);

iii. Queratomieleusis por laser in situ;

iv. Inserção de lentes fáquicas intraoculares.

jj) Intervenções cirúrgicas para correção da roncopatia, exceto em caso de apneia;

kk) Plastias mamárias de aumento ou redução de volume e suas consequências, quaisquer que sejam as indicações cirúrgicas, ou remoção de material de prótese mamária, exceto em caso de tratamento de Doença oncológica;

ll) Tratamentos e cirurgias que constituam consequência direta de procedimentos anteriormente recusados pelo Segurador;

mm) Doenças ou sequelas resultantes de radioatividade não terapêutica, incluindo consequências de utilização de armas bacteriológicas ou de agentes químicos;

nn) Cirurgia maxilofacial por patologia que resulte de alterações do crescimento ou do desenvolvimento que possam levar a perturbações funcionais.

2. Salvo convenção expressa em contrário nas Condições Particulares, no Certificado Individual de Seguro ou ao abrigo de Condição Especial, estão igualmente excluídas as prestações decorrentes de:

a) Medicamentos;

b) Próteses e ortóteses não cirúrgicas;

c) Parto normal, cesariana e interrupção involuntária da gravidez;

d) Exames gerais de saúde (check-up).

G – ÂMBITO DAS COBERTURAS, TIPOS DE PRESTAÇÕES E EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

1. Para os efeitos das presentes Informações Pré-Contratuais, os termos abaixo indicados terão o

seguinte significado:

- a) **Acidente:** Acontecimento fortuito, súbito e anormal, devido a causa exterior e alheia à vontade da Pessoa Segura, e que nesta origem lesões corporais, clínica e objetivamente constatadas, suscetíveis de desencadear o acionamento da cobertura do risco prevista no contrato;
- b) **Agregado Familiar:** Conjunto das pessoas identificadas nas Condições Particulares ou no Certificado Individual de Seguro que vivam em economia comum com a Pessoa Segura, e que integra, além do Titular do Certificado, o seu cônjuge ou pessoa que com ele viva em união de facto e os filhos, enteado e adotados do casal ou de qualquer deles, desde que economicamente dependentes (ainda que apenas de um dos membros do casal);
- c) **Ambiente Hospitalar:** Conjunto de meios humanos, técnicos e logísticos diferenciados que caracterizam uma Unidade de Saúde e permitem a execução de cada Ato Médico com qualidade e segurança, incluindo a capacidade de resposta eficaz para eventos súbitos que ponham em risco a vida da Pessoa Segura;
- d) **Ato Médico:** Ato, tratamento ou procedimento realizado por médico ou, após prescrição e/ou sob supervisão de médico, por outro profissional de saúde, com o objetivo de Prestação de Cuidados de Saúde a Pessoa Segura;
- e) **Pequena cirurgia:** Toda e qualquer cirurgia cuja valorização relativa seja igual ou inferior a 100 K, de acordo com as valorizações estabelecidas pelo Código de Nomenclatura e Valor Relativo de Atos Médicos, publicado pela Ordem dos Médicos;
- f) **Certificado Individual de Seguro:** Documento emitido pelo Segurador para cada uma das Pessoas Seguras, comprovativo da sua inclusão no contrato;
- g) **Condições Especiais:** Cláusulas que complementam ou especificam as Condições Gerais do contrato, prevalecendo sobre estas em caso de divergência;
- h) **Condições Gerais:** Cláusulas que definem disposições gerais do contrato, tendo em conta o ramo de seguro em causa, e que serão complementadas ou especificadas nas Condições Especiais e Particulares do contrato;
- i) **Condições Particulares:** Cláusulas que complementam as Condições Gerais e Especiais do contrato e expressam os respetivos elementos específicos, identificando, entre outros, o seu início e duração, os períodos de carência, os riscos cobertos, os capitais seguros, as franquias, os copagamentos, o prémio, o Tomador do Seguro e as Pessoas Seguras;
- j) **Contrato à Distância:** Contrato de seguro de saúde celebrado entre o Segurador e o Tomador do Seguro, titulado pela Apólice, cuja formação e conclusão sejam efetuadas exclusivamente através de meio de comunicação à distância (meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea do Segurador e do Tomador do Seguro), que se integre num sistema de venda ou prestação de serviços organizados, com esse objetivo, pelo Segurador. As disposições deste Contrato que atribuem determinados efeitos jurídicos à celebração de Contrato à Distância apenas relevam quando o Tomador do Seguro possa ser qualificado como consumidor, nos termos da lei;
- k) **Despesas de Saúde Elegíveis:** Despesas diretamente relacionadas com a realização de um Ato Médico, com carácter de diagnóstico ou terapêutico, em consequência de diagnóstico clínico e sempre sob supervisão de um médico, que determina o âmbito de atuação dos intervenientes;
- l) **Doença:** Toda a alteração involuntária do estado de saúde da Pessoa Segura, diagnosticada por um médico e não causada por Acidente;
- m) **Doença ou Lesão Preexistente:** Condição patológica que a Pessoa Segura não poderia ignorar, ou da qual deveria ter conhecimento, anteriormente à data de celebração ou adesão ao contrato, nomeadamente por ter sido objeto de investigação clínica, tratamento prévio ou outro ato médico, ou ainda por ser manifesta a existência de sinais ou sintomas específicos da patologia em causa à data da referida celebração ou adesão, para a qual já tivesse sido estabelecido um diagnóstico, ainda que não definitivo;
- n) **Pessoa Segura/Segurado:** Pessoa singular identificada nas Condições Particulares e/ou no Certificado Individual de Seguro, que é titular do interesse seguro e dos direitos emergentes do contrato;

- o)** Pré-Autorização: Aprovação dada pelos serviços clínicos da Planicare, quando exigível nos termos da Apólice, que permite o acesso das Pessoas Seguras aos cuidados de saúde garantidos pelo presente contrato, sem a qual os mesmos não podem ser financiados ou reembolsados;
 - p)** Prestação de Cuidados de Saúde: Atividade de promoção da saúde da Pessoa Segura e de prevenção ou tratamento de Doença, de Acidente ou de evento especificamente abrangido na cobertura do contrato, e que integra apenas Serviços Clinicamente Necessários;
 - q)** Prestação na Rede: Modalidade de utilização em que os cuidados de saúde são realizados na Rede de Prestadores, compartilhados diretamente pelo Segurador ao Prestador e em que a Pessoa Segura paga apenas as Franquias e Copagamentos. Estes serviços estão sujeitos aos critérios de utilização indicados pelo Segurador, incluindo a necessidade de pré-autorização nos termos previstos na apólice;
 - r)** Questionário Individual de Saúde: Formulário através do qual cada pessoa segura declara a informação de saúde necessária à avaliação do risco pelo Segurador. O Questionário pode ser realizado de forma presencial, através de entrevista telefónica ou por outros meios à distância;
 - s)** Rede de Prestadores: Conjunto de entidades (pessoas singulares ou coletivas) titulares de Unidades de Saúde que prestam serviços convencionados, aos quais as Pessoas Seguras podem aceder, nos termos e limites convencionados. A lista de entidades que integram a Rede de Prestadores encontra-se permanentemente atualizada no sítio do Segurador na Internet;
 - t)** Serviços Clinicamente Necessários: Cuidados de saúde que sejam consistentes com o quadro clínico da Pessoa Segura, de acordo com os protocolos e os padrões reconhecidos pela comunidade médica;
 - u)** Titular do Certificado: Pessoa singular que adere a um Seguro Individual ou de Grupo;
 - v)** Tomador do Seguro: Entidade que celebra o contrato com o Segurador e que é responsável pelo pagamento do prémio;
 - w)** Unidade de Saúde: Estabelecimento prestador de cuidados de saúde, detido por pessoa singular ou coletiva, que se encontre registado na Entidade Reguladora da Saúde e licenciado nos termos legais aplicáveis, abrangendo entidades com internamento ou sala de recobro, entidades generalizadas para serviços de hospitalização e ambulatório e entidades especializadas para serviços de ambulatório e meios complementares de diagnóstico e terapêutica, independentemente da sua natureza jurídica, incluindo hospitais, clínicas, consultórios e centros de meios complementares de diagnóstico e terapêutica.
2. O contrato cobre apenas o pagamento de Despesas de Saúde Elegíveis mediante a realização de Prestação na Rede, conforme previsto nos Pontos C e D.
 3. O contrato engloba as coberturas do risco que, de entre as coberturas especificadas abaixo, se encontrem especificamente indicadas nas Condições Particulares e/ou no Certificado Individual de Seguro. O contrato pode, ainda, ser extensivo a outras coberturas, desde que devidamente identificadas nas Condições Particulares e definidas por Condição Especial própria.

COBERTURAS

01 - INTERNAMENTO HOSPITALAR

1. Esta Condição Especial cobre o pagamento das Despesas de Saúde Elegíveis cuja realização requeira os meios e serviços específicos de Ambiente Hospitalar, nos termos e com os limites fixados nos Pontos C e D.
2. Por via desta cobertura, o segurador garante Prestação na Rede, sempre mediante pedido de Pré-Autorização.
3. O âmbito desta cobertura abrange a realização de Atos Médicos, desde que a necessidade de Ambiente Hospitalar para a realização dos mesmos seja clinicamente comprovada.
4. Constituem Despesas de Saúde Elegíveis as efetuadas com pagamentos de Atos Médicos que requeiram meios e serviços específicos imprescindíveis em Ambiente Hospitalar para a sua realização, nomeadamente:
 - a)** Honorários relacionados com os Atos Médicos realizados em Ambiente Hospitalar, tais como honorários de médico, cirurgião, anestesista, ajudante e instrumentista, ainda que realizados em regime de admissão e alta no mesmo dia (cirurgia em Ambiente Hospitalar sem internamento);

- b) Meios complementares de diagnóstico e terapêutica associados aos Atos Médicos realizados em Ambiente Hospitalar;
 - c) Medicamentos, quando administrados durante o período de hospitalização e associados aos Atos Médicos realizados;
 - d) Materiais, equipamentos e produtos, quando associados aos Atos Médicos realizados em Ambiente Hospitalar;
 - e) Instalações necessárias à realização dos Atos Médicos em Ambiente Hospitalar, tais como bloco operatório, sala de recobro e quarto;
 - f) Próteses implantadas cirurgicamente;
 - g) Cirurgias de estomatologia, medicina dentária e cirurgia maxilofacial que resultem de Acidente e/ou Doença cobertos pelo contrato;
 - h) Tratamentos de quimioterapia e radioterapia, ainda que realizadas em ambulatório.
5. Para além das exclusões previstas nas Condições Gerais, a presente Condição Especial não cobre despesas de natureza particular ou que não tenham natureza clínica.

04 - ASSISTÊNCIA AMBULATORIA (CONSULTAS, EXAMES E TRATAMENTOS)

1. Esta Condição Especial cobre, nos termos e com os limites fixados nos Pontos C e D, o pagamento das Despesas de Saúde Elegíveis decorrentes da realização de Atos Médicos que não requeiram meios e serviços específicos em Ambiente Hospitalar para a sua realização, mesmo que neste ocorram.
2. Por via desta cobertura, o segurador garante Prestação na Rede, sendo que o acesso aos seguintes serviços carece de Pré-Autorização:
 - a) Consultas de genética;
 - b) Exames auxiliares de diagnóstico: exames de genética, serviços especiais de neurofisiologia (eletroencefalografia, potenciais evocados) e meios invasivos de diagnóstico e/ou terapêutica;
 - a) Tratamentos: Medicina Física e de Reabilitação e terapia da fala;
 - b) Quaisquer outras consultas e meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica que o segurador defina, em qualquer momento, no seu sítio da *Internet*, como carecendo de Pré-Autorização.
3. Constituem Despesas de Saúde Elegíveis as efetuadas em pagamento de:
 - a) Honorários de consultas médicas;
 - b) Honorários médicos e de enfermagem relativos a outros Atos Médicos incluindo a Pequena Cirurgia;
 - c) Exames auxiliares de diagnóstico, desde que prescritos por médicos;
 - d) Materiais e produtos associados aos Atos Médicos;
 - e) Tratamentos do foro da Medicina Física e de Reabilitação, incluindo terapia da fala, desde que prescritos por médico.
4. Para além das exclusões previstas no Ponto F, a presente Condição Especial não cobre:
 - a) Despesas decorrentes de cirurgia realizada em Ambiente Hospitalar, conforme definido na Condição Especial "Internamento hospitalar";
 - b) Consultas, tratamentos, cirurgia e próteses e ortóteses do foro estomatológico;
 - c) Exercícios de ortóptica, exceto se forem prescritos por médico da especialidade;
 - d) Próteses e ortóteses;
 - e) Medicamentos.

07 - MEDICINA DENTÁRIA E ESTOMATOLOGIA

1. Esta Condição Especial cobre, nos termos e com os limites fixados nos Pontos C e D, o pagamento de Despesas de Saúde Elegíveis resultantes da realização de Atos Médicos do foro estomatológico e de Medicina Dentária.
2. Por via desta cobertura, o segurador garante Prestação na Rede.
3. Constituem Despesas de Saúde Elegíveis as efetuadas com pagamentos de:
 - a) Honorários médicos;
 - b) Tratamentos e outros Atos Médicos;

- c) Exames auxiliares de diagnóstico e terapêutica;
 - d) Próteses estomatológicas;
 - e) Aparelhos de ortodontia e respetivos moldes e estudos (incluindo imagiologia específica) e consultas de controlo;
 - f) Ortodontia (ortóteses).
4. Para efeitos do número anterior, consideram-se:
- a) Próteses: instrumento clinicamente concebido ou recomendado que tem por finalidade a substituição total ou parcial de um membro ou órgão humano;
 - b) Ortótese: instrumento clinicamente concebido ou recomendado que tem por finalidade ajudar o membro ou órgão humano a cumprir, no todo ou em parte, a sua função.
5. Para além das exclusões previstas no Ponto F, esta Condição Especial não cobre a realização de tratamentos com utilização de metais preciosos.
6. Carece de Pré-Autorização a realização de Atos Médicos do foro estomatológico e de Medicina Dentária que o Segurador defina, em cada momento, no seu sítio da *Internet*.

15 SAÚDE COMPLEMENTAR E BEM-ESTAR

Esta Condição Especial cobre, nos termos e com os limites fixados nos Pontos C e D, o acesso direto por parte da Pessoa Segura, em condições privilegiadas, a prestadores ligados às áreas do bem-estar, lazer e saúde com quem o Segurador tenha celebrado um acordo de parceria, ficando a cargo da Pessoa Segura a responsabilidade pela escolha do referido prestador, encontrando-se previstos nas Condições Particulares ou no Certificado Individual, os Capitais, Participações, Reembolsos, Franquias e Copagamentos.

H – DEVER DE DECLARAÇÃO INICIAL DO RISCO

1. O Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura está obrigado, antes da celebração do contrato, a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador.
2. O disposto no número anterior é igualmente aplicável a circunstâncias cuja menção não seja solicitada em questionário eventualmente fornecido pelo Segurador para o efeito, nomeadamente no Questionário Individual de Saúde.
3. O Segurador que tenha aceitado o contrato, salvo havendo dolo do Tomador do Seguro ou da Pessoa Segura com o propósito de obter uma vantagem, não pode prevalecer-se de:
 - a) Omissão de resposta a pergunta do questionário;
 - b) Resposta imprecisa a questão formulada em termos demasiado genéricos;
 - c) Incoerência ou contradição evidente nas respostas ao questionário;
 - d) Facto que o seu representante, aquando da celebração do contrato, saiba ser inexato ou, tendo sido omitido, conheça;
 - e) Circunstâncias conhecidas do segurador, em especial quando são públicas e notórias.

I – PRÉMIO, MODALIDADES DE PAGAMENTO E PAGAMENTO POR TERCEIRO

1. O prémio a pagar será calculado por aplicação das taxas de tarifa ou de referência do Segurador ao pack de coberturas selecionado, tendo em consideração a avaliação do risco efetuado pelo Segurador.
2. O prémio de seguro pode ser pago por débito direto ou pagamento multibanco ou em numerário.
3. O pagamento por débito em conta fica subordinado à condição da não anulação posterior do débito por retratação do autor do pagamento no quadro de legislação especial que a permita.
4. A anulação do débito equivale à falta de pagamento do prémio.

5. O prémio pode ser pago, nos termos previstos na lei, por terceiro, interessado ou não no cumprimento da obrigação.

J – PAGAMENTO DO PRÉMIO

1. A cobertura dos riscos depende do prévio pagamento do prémio.
2. O prémio corresponde ao período de duração do contrato e é devido por inteiro, sem prejuízo de o seu pagamento poder ser fracionado, por acordo entre o Segurador e o Tomador do Seguro.
3. O prémio inicial, ou a primeira fração deste, é devido na data da celebração ou da adesão ao contrato.
4. As frações seguintes do prémio inicial, o prémio de anuidades subseqüentes e as sucessivas frações deste são devidos nas datas estabelecidas no contrato.
5. A parte do prémio de montante variável relativa a acerto do valor e, quando seja o caso, a parte do prémio correspondente a alterações ao contrato são devidas nas datas indicadas nos respetivos avisos.
6. Em caso de cessação antecipada do contrato, o Segurador procederá ao estorno do prémio pago relativamente ao período não decorrido, exceto quando tenha havido pagamento da prestação decorrente de sinistro ou quando o Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura tenha incumprido dolosamente o dever previsto no número 1 do Ponto H, com o propósito de obter uma vantagem.
7. O Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura, quando seja o caso, indica na proposta de seguro, no boletim de adesão ou em documento autónomo o número da sua conta bancária (*IBAN - International bank account number*) que pretenda seja debitada pelo valor do prémio.

L – FALTA DE PAGAMENTO DO PRÉMIO

1. A falta de pagamento do prémio ou de uma sua fração na data do vencimento constitui o Tomador do Seguro em mora.
2. A falta de pagamento do prémio inicial, ou da primeira fração deste, na data do vencimento, determina a resolução automática do contrato a partir da data da sua celebração.
3. A falta de pagamento do prémio de anuidades subseqüentes, ou da primeira fração deste, na data do vencimento, impede a prorrogação do contrato ou da cobertura da Pessoa Segura em causa.
4. A falta de pagamento determina a resolução automática do contrato na data do vencimento de:
 - a) Uma fração do prémio no decurso de uma anuidade;
 - b) Um prémio de acerto ou parte de um prémio de montante variável;
 - c) Um prémio adicional resultante de uma modificação do contrato fundada num agravamento superveniente do risco.
5. O não pagamento, até à data do vencimento, de um prémio adicional resultante de uma modificação contratual determina a ineficácia da alteração, subsistindo o contrato com o âmbito e nas condições que vigoravam antes da pretendida modificação, a menos que a subsistência do contrato se revele impossível, caso em que se considera resolvido na data do vencimento do prémio não pago.
6. A cessação do contrato por efeito do não pagamento do prémio, ou de parte ou fração deste, não exonera o Tomador do Seguro da obrigação de pagamento do prémio correspondente ao período em que o contrato tenha vigorado, acrescido dos juros de mora devidos.

M – ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA DO RISCO

1. Salvo convenção em contrário, expressa nas condições especiais ou nas condições particulares, o seguro só tem validade para os cuidados de saúde prestados em Portugal, exceto para a Cobertura Internacional e Rede HNA quando contratada, caso em que a prestação é feita fora do território português.

N – INÍCIO E DURAÇÃO DO CONTRATO

1. Desde que o prêmio ou fração inicial seja pago, o contrato produz os seus efeitos a partir das zero horas do dia da aceitação da proposta de seguro pelo Segurador. Por acordo das Partes, pode ser estabelecida outra data para a produção de efeitos, a qual terá que ser igual ou posterior à data da receção da proposta de seguro pelo Segurador.
2. Sendo o Tomador do Seguro uma pessoa singular, o contrato tem-se por concluído nos termos propostos, em caso de silêncio do Segurador, no 14.º dia a contar da data de receção da proposta de seguro feita em impresso próprio do Segurador, devidamente preenchido, acompanhado dos documentos que o Segurador tenha indicado como necessários e entregue ou recebido no local indicado pelo Segurador. A aceitação será confirmada pelo Segurador através da emissão das respetivas Condições Particulares ou do Certificado Individual de Seguro, que serão enviados para a área reservada de cliente no sítio do Segurador na *Internet*, em formato digital, ou, em caso de indicação expressa do Tomador do Seguro, para o endereço eletrónico ou postal indicado na proposta de seguro.
3. Não será aplicável o disposto no número anterior quando:
 - a) Antes do decurso do prazo de 14 dias, o candidato a Tomador do Seguro seja notificado da recusa ou da sua antecipada aprovação, ou ainda da necessidade de recolher esclarecimentos essenciais para a avaliação do risco, ficando a aprovação, neste caso, dependente do envio e análise dos elementos solicitados; ou
 - b) Em caso de silêncio do Segurador, este demonstre que, em caso algum, celebra contratos com as características constantes da proposta de seguro.
4. As coberturas contratadas, os respetivos períodos de carência, franquias, copagamentos e os valores máximos indemnizáveis, de acordo com o previsto nos Pontos C e E, estão identificados nas Condições Particulares ou no Certificado Individual de Seguro. As previsões contratuais que condicionem o valor da prestação em caso de sinistro aplicam-se independentemente do capital seguro ou dos limites disponíveis em cada período de vigência do contrato.
5. O contrato pode ser celebrado por um ano a continuar pelos seguintes ou por um período certo e determinado, estando a sua duração definida nas Condições Particulares ou no Certificado Individual de Seguro.
6. Quando o contrato for celebrado por prazo certo, os seus efeitos cessam às 24 horas do último dia do referido período.
7. Quando o contrato for celebrado por um ano a continuar pelos seguintes, considera-se sucessivamente renovado, salvo se qualquer das Partes o denunciar mediante declaração escrita enviada com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data da prorrogação do contrato.
8. As prestações do Segurador respeitam exclusivamente a cada período de vigência do contrato, não havendo lugar a qualquer prorrogação da vigência de coberturas ou à realização de quaisquer prestações após a data da cessação do contrato, salvo o disposto no número seguinte.
9. Em caso de não renovação do contrato ou da cobertura e não estando o risco coberto por um contrato de seguro posterior, o Segurador permanece obrigado, nos dois anos subsequentes e até que se mostre esgotado o capital seguro no último período de vigência do contrato, à realização das prestações resultantes de Doença manifestada ou de Acidente ou outro evento ocorrido na vigência do contrato, desde que cobertos pelo contrato. Para efeitos do disposto neste número, o Segurador deverá ser informado da Doença, do Acidente ou do evento nos 30 dias imediatos ao termo do contrato, salvo justo impedimento.
10. Em caso de cessação do contrato, independentemente do motivo que lhe tenha dado causa, o Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura não terá direito a quaisquer outras prestações ou quantias para além das indicadas no número anterior.

O – TERMO DO CONTRATO

1. Sem prejuízo de disposição especial do contrato, as coberturas do risco deixam de produzir os seus efeitos em relação a cada Pessoa Segura nas seguintes circunstâncias:

- a) Termo da anuidade em que a Pessoa Segura atinja a idade limite prevista nas Condições Particulares ou no Certificado Individual de Seguro;
- b) No caso de membro do Agregado Familiar do Titular do Certificado, termo da anuidade em que perca a referida qualidade, nos termos da definição constante da alínea b) do número 1 do Ponto G;
- c) Termo da anuidade em que a Pessoa Segura perca a qualidade de Titular do Certificado;
- d) Cessação do contrato nos termos gerais, nomeadamente por (i) falta de pagamento do pr mio pelo Tomador do Seguro, nos termos do Ponto L; (ii) resolução; (iii) não renovação (denúncia); (iv) caducidade; ou (v) revogação (acordo entre o Segurador e o Tomador do Seguro).

P – LIVRE RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. Nos 30 dias imediatos à data da receção da apólice, o Tomador do Seguro, sendo pessoa singular, pode resolver o contrato ou o Contrato   Distância, sem necessidade de invocar justa causa.
2. O prazo previsto no número anterior conta-se a partir da data da celebração do contrato ou do Contrato   Distância, nos termos dos números 1 a 3 do Ponto N, desde que o Tomador do Seguro, nessa data, disponha, em papel ou noutro suporte duradouro, de todas as informações relevantes sobre o contrato ou o Contrato   Distância que tenham de constar da apólice. A comunicação da resolução considera-se tempestivamente efetuada se for enviada até ao último dia do prazo, inclusive. O direito de livre resolução extingue-se no termo do prazo.
3. A comunicação de resolução do contrato ou do Contrato   Distância deverá ser remetida ao Segurador nos termos do número 4 do Ponto seguinte.
4. A resolução tem efeito retroativo, extinguindo as obrigações e os direitos emergentes do contrato com efeitos   data da sua celebração. No entanto, o Segurador terá direito às seguintes prestações:
 - a) Valor do pr mio calculado proporcionalmente (*pro rata temporis*), na medida em que tenha suportado o risco até   resolução do contrato. Caso, o Segurador restituir  o pr mio recebido no prazo de 30 dias contados da receção da notificação de livre resolução;
 - b) Montante das despesas razoáveis que tenha efetuado com exames médicos, sempre que esse valor seja imputado contratualmente ao Tomador do Seguro.
5. Em caso de celebração de Contrato   Distância:
 - a) O Tomador do Seguro não está obrigado ao pagamento do pr mio, ou da primeira fração deste, antes do termo do prazo de livre resolução, salvo se tiver pedido o início da execução do Contrato   Distância antes do termo do prazo de livre resolução;
 - b) Sendo exercido o direito de livre resolução, o Segurador não terá direito às prestações indicadas no número anterior, exceto no caso previsto na parte final da alínea anterior.

Q – COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. As comunicações ou notificações do Segurador consideram-se válidas e eficazes caso revistam a forma escrita e sejam prestadas por meio de que fique registo duradouro (nomeadamente através da área reservada de cliente no sítio do Segurador na *Internet* ou do envio de mensagem de correio eletr nico registado na ficha de cliente). Em caso de indicação expressa do Tomador do Seguro ou da Pessoa Segura, as comunicações ou notificações poderão ser enviadas para o endereç o postal indicado na proposta de seguro.
2. Em caso de alteração do endereç o eletr nico ou postal, o Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura devem comunicar imediatamente ao Segurador a alteração, sob pena de as comunicações ou notificações que o Segurador venha a efetuar para o endereç o conhecido se terem por válidas e eficazes.
3. O Segurador são está obrigado a enviar as comunicações previstas no contrato se o destinatário das mesmas estiver devidamente identificado no contrato, considerando-se, em todo o caso, validamente efetuadas se remetidas para o respetivo endereç o constante da apólice.

4. As comunicações ou notificações ao Segurador consideram-se válidas e eficazes caso revistam a forma escrita e sejam prestadas por meio de que fique registo duradouro (nomeadamente através da área reservada de cliente no sítio do Segurador na *Internet* ou do envio de mensagem de correio eletrónico para o endereço indicado no sítio do Segurador na *Internet*). O Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura poderão, ainda, remeter comunicações ou notificações, por via postal, para a sede do Segurador.

R – DADOS PESSOAIS

1. Os tratamentos de dados pessoais realizados pelo Segurador enquadram-se no âmbito da execução do contrato e são necessários para o cumprimento de obrigações do Segurador em matéria de proteção social e para a gestão de serviços de saúde ou de ação social, em cumprimento do disposto nos artigos 6.º, n.º 1, alínea b), e 9.º, n.º 2, alíneas b) e h), do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ou “RGPD”), na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e na demais legislação relevante em vigor.
2. Neste sentido, o Segurador, na qualidade de responsável pelo tratamento, realizará operações de tratamento de dados pessoais, incluindo, e mediante consentimento, dados relativos à saúde, do Tomador do Seguro e/ou da Pessoa Segura (os titulares dos dados). O Tomador do Seguro e a Pessoa Segura reconhecem que a obtenção desses dados pessoais por parte do Segurador constitui um requisito necessário para a celebração e execução do contrato e dos serviços associados. No contexto da relação com entidades prestadoras de cuidados de saúde, o Segurador disponibilizará a estas entidades um conjunto mínimo de dados pessoais do titular que o identifiquem como cliente do Segurador, para efeitos de gestão da relação contratual e de faturação.
3. Os dados relativos à saúde tratados pelo Segurador serão de acesso reservado a profissionais de saúde ou a outras pessoas sujeitas a sigilo profissional.
4. Os dados pessoais do Tomador do Seguro ou da Pessoa Segura objeto de tratamento pelo Segurador serão obtidos através do contrato, de documentos que venham a ser solicitados ao Tomador do Seguro ou à Pessoa Segura e dos mecanismos legalmente previstos, durante a execução do contrato. Estes dados serão conservados apenas durante o período em que o contrato se mantenha em vigor. Ressalva-se o caso de litígio judicial, em que os dados serão conservados até seis meses após o trânsito em julgado da decisão judicial, e os casos em que o Segurador se encontre adstrito a obrigações legais de manutenção dos dados pessoais por um período mais extenso (por exemplo, os dados necessários para efeitos de faturação devem ser conservados pelo prazo de 10 anos, para o cumprimento de obrigações do domínio comercial e fiscal).
5. As restantes informações sobre o tratamento dos dados pessoais do Tomador do Seguro (caso seja uma pessoa singular) ou da Pessoa Segura (quando o Tomador do Seguro não seja uma pessoa singular), para efeitos dos artigos 13.º e 14.º do RGPD, constam da “Informação relativa aos Tratamentos de Dados Pessoais” e da “Política de Privacidade” do Segurador.
6. Conforme descrito na “Informação relativa aos Tratamentos de Dados Pessoais” e na “Política de Privacidade” do Segurador, o Tomador do Seguro ou a Pessoa Segura poderá exercer os seus direitos (acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e portabilidade) através de solicitação por escrito para o endereço do encarregado de proteção de dados do Segurador (indicado no sítio do Segurador na *Internet*) e em conformidade com as disposições legais. O Tomador do Seguro e a Pessoa Segura reconhecem que estes direitos poderão ser limitados com base na legislação em vigor e para cumprimento das obrigações legais a que o Segurador se encontre sujeito.

S – CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. O Tomador do Seguro poderá transmitir a sua posição no contrato, sem necessidade de consentimento da Pessoa Segura, desde que o Segurador consinta na transmissão.
2. Transmitindo-se a posição do Tomador do Seguro, o contrato permanece inalterado, sem prejuízo do

eventual aumento do prémio decorrente de agravamento do risco.

T – RECLAMAÇÕES E AUTORIDADE DE SUPERVISÃO

1. Quaisquer reclamações relacionadas com a negociação, celebração e vigência do contrato poderão ser apresentadas por escrito ao Segurador, através do seu serviço responsável pela gestão de reclamações (reclamacoes@planicare.pt), ou à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF). A ASF (www.asf.com.pt) é a entidade pública que tem por atribuição a supervisão e regulação da atividade seguradora, resseguradora e de distribuição de seguros, bem como as atividades conexas ou complementares daquelas.
2. As reclamações poderão ser apresentadas junto da ASF através de email, carta ou formulário disponível no Portal do Consumidor, em www.asf.com.pt, no livro de reclamações físico disponível nos estabelecimentos do Segurador ou no livro de reclamações eletrónico.
3. Por opção expressa de Tomador do Seguro ou de Pessoa Segura que seja qualificada como consumidor nos termos da lei, os conflitos emergentes do contrato cujo valor não exceda a alçada dos Tribunais de 1.ª instância podem ser sujeitos a arbitragem necessária ou mediação, através da sua submissão a tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.
4. O segurador disponibiliza no seu sítio na *Internet* a lista de entidades de resolução alternativa de litígios a que se encontra vinculado, com indicação do respetivo sítio na *Internet*.
5. Em caso de celebração de Contrato à Distância por via eletrónica ou informática, os litígios de consumo podem ser resolvidos extrajudicialmente através da “Plataforma Eletrónica de Resolução de Litígios em Linha” (disponibilizada pela Comissão Europeia), cujo contacto é indicado no sítio do Segurador na *Internet*.

U – LEI APLICÁVEL E FORO COMPETENTE

1. Quando as partes não tenham escolhido outra lei que lhe seja aplicável, o contrato é regido pela Lei Portuguesa.
2. Os litígios emergentes da negociação, celebração e vigência do contrato serão dirimidos pelo Tribunal competente segundo a lei processual civil ou, nos casos de arbitragem necessária, por tribunal arbitral.

II – INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS SOBRE A DISTRIBUIÇÃO DO SEGURO

(Artigos 31.º e 37.º, n.os 2 e 3, do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, constante do anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro)

V – DISTRIBUIDOR DO SEGURO

PLANICARE-COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

Entidade legalmente autorizada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões a exercer a atividade seguradora, no âmbito do ramo “doença”, sob o código 1206.

Sede: Rua Fernão de Magalhães, n.º 2, fração C, 4400-629 Vila Nova de Gaia;

NIPC: 515 580 996; **Capital social:** € 2.500.000;

Serviço de apoio ao cliente: Tel. 222 469 000 (chamada para rede fixa nacional);

Atendimento telefónico: dias úteis, das 9h às 19h.

Email: apoiocliente@planicare.pt; **Site:** www.planicare.pt

X – AGENTES DE SEGUROS

Adicionalmente, o Segurador autoriza a atividade de mediação dos seus contratos de seguros a agentes de seguros com quem tenha celebrado contrato escrito de mediação e a quem autoriza promover junto de terceiros a obtenção de propostas para celebração de contratos de seguros, que poderão dar como celebrado um contrato de seguro em nome da PLANICARE, apenas nos casos de riscos de aceitação automática.

Nos demais casos, de risco condicionado ou interdito em conformidade com manual de subscrição em vigor, os agentes não dispõem de poderes para celebrar contratos de seguro em nome da PLANICARE sem que esta o ratifique, o que só sucederá quando as propostas forem analisadas e aceites pelos serviços da PLANICARE.

O Segurador apenas utiliza os serviços de agentes que se encontram registados ou autorizados para o exercício da atividade de distribuição de seguros.

Z – ACONSELHAMENTO

O segurador não presta aconselhamento.

AA – POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS E PESSOAS SEGURAS

A política do Segurador relativa ao tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados e Pessoas Seguras (a “Política”) encontra-se disponível no respetivo sítio na *Internet*, em www.planicare.pt/politica-de-tratamento.

A Política visa assegurar a salvaguarda dos melhores interesses dos Tomadores de Seguros, Segurados e Pessoas Seguras em todos os momentos de relacionamento com o Segurador (nomeadamente conceção dos produtos de seguro, distribuição dos seguros, gestão de sinistros, gestão de reclamações, apoio ao cliente e publicidade da atividade do Segurador), através de um tratamento honesto, correto e leal. Para alcançar este objetivo, o Segurador implementou medidas para assegurar, nomeadamente, a prevenção e o tratamento de conflitos de interesses; o respeito pelas necessidades, características e objetivos do mercado-alvo aquando da conceção dos produtos de seguro; o respeito pelas necessidades e exigências do cliente aquando da distribuição dos seguros; a tramitação célere, eficiente, objetiva e justa dos processos de gestão de sinistros e das reclamações; a proteção dos dados dos tomadores de seguros, segurados e pessoas seguras e da confidencialidade de toda a informação recebida e expedida; a idoneidade e a adequação da qualificação profissional de todas as pessoas que se relacionem com o cliente, nomeadamente das “pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros”, e

das pessoas que possam tomar decisões sobre pretensões do cliente.

O Tomador do Seguro e as Pessoas Seguras poderão apresentar as suas reclamações através dos meios indicados no Ponto T.

AB – REMUNERAÇÃO RECEBIDA PELOS TRABALHADORES DO SEGURADOR

O Segurador distribuirá o contrato através dos balcões da rede de hospitais e clínicas do Grupo Trofa Saúde ou de meio de comunicação à distância, no caso de celebração de Contrato à Distância. Os respetivos colaboradores que se encontram em interlocução direta com clientes ou prestam esclarecimentos ou informações sobre produtos de seguro fazem-no na qualidade de “pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros” (“PDEADS”), em representação e sob responsabilidade exclusiva do Segurador, estando habilitados a apresentar, propor, celebrar ou apoiar a gestão e execução dos contratos de seguro. No que respeita à celebração do contrato, não será auferida especificamente qualquer remuneração pelos colaboradores (PDEADS) do Segurador.