

## TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO “CARTÃO TOTAL SAÚDE”

A Smile.up, com o intuito de fomentar a relação os seus Paciente e respetivos agregados, especialmente, no que diz respeito ao acompanhamento regular e personalizado criou um cartão que visa atribuir vantagens - doravante designado por “CARTÃO TOTAL SAÚDE”.

O presente documento regulamenta a adesão e utilização do CARTÃO TOTAL SAÚDE, assim como enuncia os benefícios associados.

A utilização deste serviço pressupõe o conhecimento e a aceitação das condições previstas neste documento, pelo que qualquer Paciente que não esteja de acordo ou não se comprometa a respeitá-las, não poderá aderir ao CARTÃO TOTAL SAÚDE.

### 1. DEFINIÇÕES:

- a) **Paciente:** Subscritor do CARTÃO TOTAL SAÚDE;
- b) **Beneficiário:** Qualquer pessoa que faça parte integrante do agregado familiar em linha reta até ao segundo grau;
- c) **CARTÃO TOTAL SAÚDE:** Conjunto de vantagens disponibilizadas pelo Grupo Smile.up descritas no presente documento.
- d) **Clinica:** Qualquer clinica do Grupo Smile.up, localização disponível em [www.smileup.pt](http://www.smileup.pt).
- e) **Serviço de assistência RNA – Rede Nacional de Assistência, S.A.:** Entidade responsável pela prestação do serviço de assistência.
- f) **Agregado familiar:** Qualquer pessoa que faça parte integrante do agregado familiar em linha reta até ao segundo grau até um máximo de 05 (cinco) elementos correspondentes ao mesmo Paciente;
- g) **Rede de Assistência RNA Medical:** rede de prestadores composta por médicos de cuidados primários e de especialidade (exceto medicina dentária), clínicas e hospitais e outros centros de meios complementares de diagnóstico;
- h) **Co-pagamento:** verba cujo pagamento fica a cargo do beneficiário;
- i) **Co-pagamento:** verba cujo pagamento fica a cargo do beneficiário;
- j) **Titular dos Dados:** pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.
- k) **Parceiros:** RNA – Rede Nacional de Assistência, S.A e Rede de Assistência RNA Medical.

### 2. ADESÃO AO CARTÃO TOTAL SAÚDE

- 1. A atribuição do CARTÃO TOTAL SAÚDE depende de análise prévia da Smile.up e da verificação cumulativa das seguintes condições:
  - a) O Paciente deve ser uma pessoa singular;
  - b) O Paciente terá que proceder ao pagamento de **€9,90 (nove euros e noventa cêntimos)** mensal;
  - c) Qualquer beneficiário poderá aderir ao mesmo cartão pelo valor de **€5,90 (cinco euros e noventa cêntimos)** mensal.
  - d) O CARTÃO TOTAL SAÚDE tem a validade mínima de 1 (um) ano, naturalmente, sempre dependente do cumprimento de pagamento mensal a que o Titular se obriga com a subscrição.
  - e) A validade do cartão beneficiário está intrinsecamente conexas ao cartão do titular, se este caducar, automaticamente caducarão os cartões dos respetivos beneficiários.
- 2. A Smile.up é livre de apreciar o preenchimento das mencionadas condições, no seu exclusivo critério, cabendo-lhe a si em exclusivo da decisão de atribuição do CARTÃO TOTAL SAÚDE.
- 3. O Paciente que pretenda aderir ao CARTÃO TOTAL SAÚDE deverá solicitar a adesão presencialmente em qualquer clínica Smile.up ou on-line através do website com o link [www.totalsaude.smileup.pt](http://www.totalsaude.smileup.pt)

4. Na adesão presencial em clínica a subscrição depende do pagamento trimestral, referente aos três primeiros meses.
5. Após atribuição do CARTÃO TOTAL SAÚDE, poderá começar de forma imediata a utilizá-lo e a acumular as vantagens que o mesmo lhe conceda.
6. A prova da titularidade do CARTÃO TOTAL SAÚDE far-se-á por cartão digital ou físico, este último, dependente de requisição no formulário inicial, a emitir pela Smile.up e a entregar ao Paciente (a expensas da Smile.up).
7. Em caso de perda/furto ou roubo do cartão físico, a emissão de um novo cartão terá o custo de **€5,00** (cinco euros)/cada, que será suportado pelo Titular.

### 3. QUEM E ONDE SE PODE UTILIZAR O CARTÃO TOTAL SAÚDE?

1. O CARTÃO TOTAL SAÚDE é pessoal e intransmissível.
2. Os beneficiários agregados ao titular do CARTÃO TOTAL SAÚDE, nos termos indicados, poderão igualmente utilizá-lo e beneficiar das suas vantagens, após adesão competente, através da linha de apoio 210 425 174 (dias úteis das 9h às 19h), ou, através do website: [www.totalsaude.smileup.pt](http://www.totalsaude.smileup.pt)
3. A utilização deste cartão é válida em qualquer clínica da rede "Smile.up" disponível em [www.smileup.pt](http://www.smileup.pt) e ainda na rede da RNA MEDICAL, que inclui: consultas de medicina geral, consultas de especialidade (exceto dentária) consultas on-line ou ao domicílio, urgências, exames complementares de diagnóstico e ainda uma garantia de 2.ª opinião médica, rede disponível para consulta em [www.rnamedical.pt](http://www.rnamedical.pt)
4. O saldo do CARTÃO TOTAL SAÚDE só pode ser utilizado, **exclusivamente, nas clínicas Smileup** e nunca em qualquer outra consulta/tratamento na rede RNA MEDICAL.

### 4. VANTAGENS E CUSTOS

1. A utilização do CARTÃO TOTAL SAÚDE permite que, a cada tratamento realizado pelo titular ou por beneficiário agregado ao Cartão, nos termos anteriormente referidos, **5% do valor do tratamento seja acumulado no CARTÃO TOTAL SAÚDE**, podendo este valor ser deduzido ao preço dos tratamentos que venham a ser realizados pelos mesmos no futuro, exclusivamente, nas clínicas Smileup.
2. Ao aderir ao CARTÃO TOTAL SAÚDE, usufrui ainda das seguintes vantagens:
  - Tabela de preços especial, não acumulável com valores especiais (campanhas) em vigor ou protocolos já existentes.
  - Check up anual (engloba consulta de avaliação, raio-x, destararização e plano de tratamento), com carácter **anual**, a contabilizar desde a data de adesão.
  - Consultas ilimitadas de urgência (sem aplicação da taxa de urgência), com carácter **anual**, a contabilizar desde a data de adesão.
  - Garantia de 50% de conserto de próteses smile up, desde que reunidas as condições de garantia, nomeadamente, que sejam realizadas pela Smile Up e que sejam respeitadas as consultas periódicas necessárias e os restantes cuidados previstos no consentimento informado.
3. O pagamento de adesão ao CARTÃO TOTAL SAÚDE deverá ser efetuado mediante débito direto, numerário, ou transferência bancária para o **IBAN: PT50 0018 0003 5227 1095 0207 3**.
4. A renovação anual automática do CARTÃO TOTAL SAÚDE.
5. A renovação de subscrição ao CARTÃO TOTAL SAÚDE é realizada através de débito direto.
6. Na eventualidade, do Paciente pretender que o CARTÃO TOTAL SAÚDE seja igualmente utilizado pelos beneficiários agregados, acrescerá um custo de **€ 5,90 (cinco euros e noventa cêntimos)** na subscrição de cada cartão e **por beneficiário**, também com caráter mensal.

### 5. VALIDADE, DENÚNCIA/REVOGAÇÃO E PRAZOS

1. O CARTÃO TOTAL SAÚDE é válido pelo prazo de 1 (um) ano a contar da data de subscrição, renovando-se automaticamente por iguais períodos de tempo.
2. Pode ser denunciado por qualquer uma das Partes com a antecedência mínima de 60 dias (sessenta) à data da renovação.
3. O Paciente dispõe de um prazo de 14 dias de calendário a contar da data da adesão ao CARTÃO TOTAL SAÚDE, para exercer o direito de livre revogação, enviando uma declaração de revogação, em papel ou noutro suporte

- duradouro.
4. Após o decurso do prazo identificado no número anterior sempre que exista revogação/denúncia, desistência do tratamento médico, ou qualquer outra razão para não prosseguir com a adesão, as quantias entregues a título de mensalidade do CARTÃO TOTAL SAÚDE não serão devolvidas ao titular.
  5. A denúncia ou revogação pode ser realizada através dos seguintes meios:
    - a) Presencialmente, por escrito, pelo Paciente, em qualquer Clínica Smile.up;
    - b) Através de endereço eletrónico: [geral@portinsurance.pt](mailto:geral@portinsurance.pt), no qual, deverá ser identificado o Paciente (nome completo, número de Cartão e ainda se existe algum Beneficiário associado ao mesmo).
    - c) Por correio registado para a PORTINSURANCE, com sede na Praça Marquês de Marialva, n.º 44, 3060-133 Cantanhede, no teor, deverá ser identificado o Paciente (nome completo, a clínica onde aderiu ao Cartão e ainda se existe algum Beneficiário associado ao mesmo).
  6. No caso de mora ou incumprimento por parte do Paciente do Contrato e dos presentes Termos e Condições a ele associados, a Smile.up é livre de resolver imediatamente os mesmos, mediante carta registada enviada ao Paciente ou através de e-mail fornecido pelo próprio paciente.
  7. Considera-se incumprimento do presente Contrato e dos presentes Termos e Condições a ele associados, entre outros, os seguintes:
  8. Não pagamento atempado pelo Paciente de quaisquer montantes devidos à Smile.up, nomeadamente:
    - (i) tratamentos efetuados;
    - (ii) mensalidades do CARTÃO TOTAL SAÚDE;
    - b) Não cumprimento das obrigações emergentes dos presentes termos e condições;
    - c) Utilização indevida ou fraudulenta do CARTÃO TOTAL SAÚDE;

Em caso de resolução pela Smile.up nos termos e condições previstos neste número, o Paciente obriga-se a indemnizar a mesma por todos os prejuízos sofridos em função da respetiva mora e/ou Incumprimento e o saldo que exista reverterá para a Smile.up.

## 6. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO TOTAL SAÚDE

1. Sempre que o Paciente pretenda acumular os referidos benefícios no CARTÃO TOTAL SAÚDE ou usufruir dos mesmos deverá solicitar tal facto na receção da clínica da Smile.up onde se realizaram os tratamentos, com a respetiva apresentação do cartão, em momento anterior ao pagamento.
2. Os beneficiários agregados ao CARTÃO TOTAL SAÚDE apenas poderão usufruir dos benefícios do CARTÃO TOTAL SAÚDE se estiverem acompanhados do respetivo titular, ou apresentarem a autorização do Paciente do CARTÃO TOTAL SAÚDE, a qual poderá ser concedida através de e-mail dirigido ao titular do cartão, no momento de utilização do saldo, que apenas será concedido caso o mesmo autorize perante essa via.
3. Os montantes acumulados no CARTÃO TOTAL SAÚDE respeitantes a 5% do preço de cada tratamento poderão ser deduzidos em futuros tratamentos a serem realizados durante o período de validade do cartão.
4. Os benefícios deverão ser usufruídos nos respetivos prazos de validade, sob pena de caducarem automaticamente, revertendo os montantes acumulados no CARTÃO TOTAL SAÚDE para a Smile.up.
5. Os montantes acumulados no CARTÃO TOTAL SAÚDE apenas podem ser utilizados nas Clínicas Smile.up, não são suscetíveis de serem reembolsados ou devolvidos aos Pacientes, nem Beneficiários.
6. Na eventualidade de o tratamento inicial sofrer alterações, nomeadamente, a não prossecução do mesmo, o valor acumulado será revertido à Smile.up.
7. Os valores acumulados no CARTÃO TOTAL SAÚDE são associados exclusivamente a tratamentos dentários, não tendo qualquer outra finalidade.

## 7. RESPONSABILIDADE DO UTILIZADOR

Ao aceitar os presentes Termos e Condições, o Paciente aceita os mesmos e obriga-se a:

Fornecer e manter os dados pessoais atualizados, completos e atualizados, comunicando de imediato qualquer alteração aos mesmos, diretamente na clínica ou através do e-mail: [geral@portinsurance.pt](mailto:geral@portinsurance.pt)

Manter confidenciais os dados de acesso ao seu registo;

Adotar unicamente comportamentos que não infrinjam a ordem jurídica vigente nem que lesem, de alguma forma, posições juridicamente protegidas;

O Paciente obriga-se a indemnizar a Smile.up por todos os prejuízos que lhe causar emergentes da violação dos presentes Termos e Condições e/ou da utilização indevida do CARTÃO TOTAL SAÚDE.

## 8. RESPONSABILIDADE DA SMILE.UP

1. A Smile.up não se responsabiliza pela indevida utilização do CARTÃO TOTAL SAÚDE pelo Paciente ou quaisquer terceiros, nem pela perda dos benefícios existentes em face de acontecimentos alheios à sua vontade, tais como fraude, roubo, extravio ou furto.
2. A Smile.up não se responsabiliza pela utilização ou mesmo por atos médicos junto da rede RNA.
3. Na utilização da rede convencionada de prestadores em Portugal, fica a cargo do Beneficiário os copagamentos convencionados que devem ser liquidados diretamente ao Prestador aquando a prestação do serviço.

## 9. DADOS PESSOAIS

1. Todos os Dados que recolhemos são registados, processados e protegidos em conformidade com legislação comunitária vigente em matéria de proteção de dados e de acordo com a Política de Privacidade da Smile.up, que poderá consultar em [www.smileup.pt](http://www.smileup.pt).
2. Os dados Pessoais do Paciente são utilizados apenas para finalidade de adesão ao CARTÃO TOTAL SAÚDE;
3. Mediante consentimento do titular, os dados pessoais poderão ser utilizados para comunicações relativas a campanhas, serviços e novidades, associadas ao CARTÃO TOTAL SAÚDE;
4. Por forma a poder usufruir das vantagens associadas ao serviço disponibilizado pelo CARTÃO TOTAL SAÚDE os dados do Paciente serão partilhados com os PARCEIROS que contratualmente irão assegurar a prestação do serviço, nomeadamente: (i) a Entidade responsável pela prestação do serviço de assistência – **RNA Rede Nacional de Assistência, S.A.**; (ii) com rede de prestadores de assistência – **RNA Medical**;
5. A Smileup apenas transferirá para os PARCEIROS que irão assegurar a prestação dos serviços associados ao CARTÃO TOTAL SAÚDE, os dados pessoais que sejam necessários para o cumprimento do acordo e parceria efetuados, desde já declarando que tomou todas as medidas necessárias que legitimam a sua transferência e tratamento. O PARCEIRO, por sua vez, tomará, igualmente, as medidas necessárias para o tratamento legítimo dos dados, cabendo-lhe obter todos os consentimentos e autorizações necessárias junto dos titulares dos dados que permitam o seu tratamento legítimo e fornecendo-lhes toda a informação necessária ao abrigo do disposto no RGPD. Todos os dados pessoais partilhados e /ou autorizados diretamente pelo Paciente titular dos dados junto do PARCEIRO, passam a ser geridos pelo binómio: Titular – PARCEIRO.
6. Adicionalmente os dados pessoais do Titular poderão ser partilhados com outras entidades nomeadamente: (i) quando tal seja requerido por lei; (ii) às autoridades de supervisão mediante notificação; (iii) para que lhe seja prestado um serviço mais adequado através dos nossos parceiros; (iv) para gestão de ações jurídicas e/ou judiciais, na medida do necessário.
7. Caso a Smile.up necessite de utilizar os dados pessoais do Paciente para outros fins que não os descritos neste documento, antes de iniciar esse tratamento, fornecerá aos titulares dos dados informações sobre as novas finalidades de tratamento, e/ou, obterá o seu consentimento prévio, caso necessário e relevante para o tratamento em causa.
8. Os dados relativos ao CARTÃO TOTAL SAÚDE e respetiva utilização, serão conservados na nossa base de dados pelo período de tempo necessário para as finalidades para os quais são tratados, ao fim dos quais serão destruídos de forma segura e irreversível. O acesso aos dados é controlado e restrito, com base no critério 'necessidade de acesso'.
9. Nos termos previstos na lei, é garantido ao Titular dos dados, a todo o momento, um conjunto de direitos enquanto titular de dados pessoais. Poderá exercer estes direitos, verificadas as condições legalmente previstas, mediante pedido efetuado por escrito de acordo com as seguintes indicações:
  - a. Para o exercício dos direitos: **Direito de Oposição (art 21º)**, **Direito ao Apagamento dos Dados (art 17º)**, **Direito de Limitação ao Tratamento (art 18º)**, deverá enviar um pedido efetuado por escrito, por envio de carta registada para a sede da SmileUp, situada na Avenida Sidónio Pais, nº379, 2º Piso, 4100-468 Porto ou através do e-mail: [dpo@smileup.pt](mailto:dpo@smileup.pt).
  - b. Para o exercício dos direitos: **Direito de Acesso (art 15º)**, **Direito de Retificação (art 16º)** e **Direito à Portabilidade (art 20º)**, deverá enviar um pedido por escrito para [geral@portinsurance.pt](mailto:geral@portinsurance.pt)

Todos os pedidos serão tratados com especial cuidado, no prazo de um mês a partir do momento

em que o pedido seja rececionado pelos nossos serviços centrais. De forma a que possamos assegurar o cumprimento dos direitos dos Titulares de dados, poderá ser pedido que faça prova da sua identidade, de modo a assegurar que a partilha dos dados pessoais é apenas efetuada com o seu titular.

10. Assiste-lhe, ainda, o direito a apresentar uma reclamação à Autoridade de Supervisão – [Comissão Nacional de Proteção de Dados \(CNPD\)](#), caso entenda que o tratamento dos seus dados viola o regime legal em vigor.

## 11. ALTERAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES

A Smile.up é livre de, a todo o tempo:

- alterar os presentes Termos e Condições e/ou alterar ou cancelar os serviços e os benefícios do CARTÃO TOTAL SAÚDE, nos termos que julgar convenientes, mediante pré-aviso de 30 (trinta) dias enviado ao Paciente, o qual é livre de, nos 30 (trinta) dias seguintes ao recebimento de tal comunicação, cancelar a subscrição do CARTÃO TOTAL SAÚDE, sem que lhe seja devido o pagamento pela Smile.up de qualquer quantia, seja a que título for;
- cancelar ou bloquear o CARTÃO TOTAL SAÚDE cuja utilização não respeite os presentes Termos e Condições, nomeadamente por um uso fraudulento ou abusivo;
- cancelar o cartão pelo não pagamento atempado anual do titular principal, incluindo os do beneficiário agregado, em caso de emissão de um novo será custeado novo pagamento da adesão por parte do beneficiário agregado.

A partir da data de recebimento do mencionado pré-aviso, o Paciente tem um mês para usufruir de todos os benefícios que o CARTÃO TOTAL SAÚDE lhe conceda, findo o qual os mesmos caducam automaticamente.

## 12. COMUNICAÇÕES

### A) CONTRATUAIS

(Efeitos/denúncias/caducidades/rede RNA/Adesão/Inclusão Beneficiário):

- [geral@portinsurance.pt](mailto:geral@portinsurance.pt)
- 210 425 174

### B) Tratamentos Dentários:

**Marcação de Consultas na Smile Up e/ou esclarecimento de planos de tratamento:** deverá consultar o contato da clinica, em questão, disponível em: <https://smileup.pt/clinicas/#>, ou, através de Correio eletrónico para: [info@smileup.pt](mailto:info@smileup.pt)

## 13. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

Para os litígios emergentes da interpretação ou execução Cláusulas Contratuais Gerais, é aplicável a lei Portuguesa e para a sua resolução será competente o foro da Comarca do Porto.

Declaro que li e estou de acordo com os presentes Termos e Condições, declaro ainda que foi entregue o duplicado do presente contrato.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

*O Paciente,*

\_\_\_\_\_