

CONDIÇÕES GERAIS

MEDIONLINE

CONTEÚDOS

1	A MEDIONLINE	3
2	ADESÃO, PREÇO, DURAÇÃO E RENOVAÇÃO	4
3	DIREITOS, DEVERES E DIVULGAÇÃO DA MEDIONLINE	5
4	REGRAS DE ÉTICA E CONDUTA	6
5	DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE	8
6	HERANÇAS	10
7	INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS	11
8	SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO	12
9	PROGRAMA RECEBA DE VOLTA	13
10	OUTRAS INFORMAÇÕES	15

CONDIÇÕES GERAIS 1.

A MEDIONLINE

1.1. A Medionline é uma marca detida pela **Osmose Próspera - Unipessoal, Lda.**, pessoa coletiva n.º **517726203**, destinada à disponibilização de planos e serviços nas áreas da saúde, bem-estar, assistência e benefícios associados.

1.2. A Medionline disponibiliza aos seus Clientes acesso aos serviços, benefícios, descontos e demais condições correspondentes ao Plano de Saúde subscrito, de acordo com as presentes Condições Gerais, as Condições Particulares e as condições específicas aplicáveis a cada serviço.

1.3. Para efeitos das presentes Condições Gerais entende-se por:

- a) Cliente** - pessoa que celebra contrato com a Medionline;
- b) Beneficiário** - pessoa abrangida pelos serviços e benefícios do Plano de Saúde Medionline;
- c) Cliente Adulto** - Cliente com idade igual ou superior a 18 anos;
- d) Cliente Menor** - beneficiário com idade inferior a 18 anos, cuja adesão e gestão contratual são efetuadas pelo respetivo representante legal;
- e) Parceiro Independente Medionline** - designação que poderá ser utilizada por um Cliente Adulto quando este desenvolva, por sua livre iniciativa, atividades de divulgação e recomendação da Medionline, não constituindo uma qualidade contratual distinta da de Cliente;
- f) Cliente Ativo** - Cliente que cumpra as condições de atividade previstas no contrato e no Plano de Marketing aplicável, nomeadamente quanto ao pagamento das suas mensalidades;
- g) Patrocinador** - Cliente associado ao novo Cliente no momento da adesão, por efeito de recomendação;
- h) Estrutura** - organização de Clientes resultante das relações de patrocínio existentes no âmbito do programa Receba de Volta;
- i) Patamar** - designação atribuída ao Cliente de acordo com os requisitos previstos no Plano de Marketing em vigor.

1.4. Todos os Clientes Adultos ficam automaticamente aptos a participar no programa **Receba de Volta**, não sendo necessária qualquer adesão contratual adicional.

1.5. A participação no programa Receba de Volta é facultativa. O Cliente não está obrigado a recomendar a Medionline nem a desenvolver qualquer atividade comercial para manter o seu Plano de Saúde ativo.

1.6. Os Clientes menores de 18 anos podem beneficiar dos serviços correspondentes ao seu Plano de Saúde, mas não geram nem recebem valores no âmbito do programa Receba de Volta enquanto permanecerem nessa condição.

1.7. As presentes Condições Gerais, as Condições Particulares e, quando aplicáveis, o Plano de Marketing, o Programa de Motivação e as condições específicas dos serviços constituem o enquadramento da relação contratual entre a Medionline e o Cliente.

CONDIÇÕES GERAIS 2.

ADESÃO, PREÇO, DURAÇÃO E RENOVAÇÃO

2.1. A adesão à Medionline pode ser efetuada:

- a)** online, através de **www.medionline.pt**;
- b)** por correio eletrónico, através de **geral@medionline.pt**;
- c)** por telefone, através do número **(+351) 211 119 911**.

2.2. Tratando-se de um menor de idade, a adesão e a gestão contratual serão efetuadas pelo respetivo representante legal.

2.3. Para concluir a adesão deverão ser fornecidos os dados necessários à identificação, faturação, pagamento e prestação dos serviços.

2.4. A adesão considera-se concluída após a validação dos dados necessários, a aceitação das condições aplicáveis e a confirmação do primeiro pagamento.

2.5. Os preços atualmente aplicáveis são:

- a) Plano Adulto - 24,00 € por mês;**
- b) Plano Criança - 11,00 € por mês.**

2.6. O preço individualmente aplicável constará das condições contratadas pelo Cliente.

2.7. O contrato tem a duração de **12 meses**, sendo o respetivo preço pago mensalmente.

2.8. No final de cada período anual, o contrato renova-se automaticamente por novo período de 12 meses.

2.9. O Cliente poderá, a qualquer momento, solicitar que fique agendada a não renovação do contrato no final do período anual em curso.

2.10. Para que a não renovação produza efeitos no final do período em curso, deverá ser solicitada com uma antecedência mínima de **15 dias úteis relativamente à data da próxima renovação anual**.

2.11. O agendamento da não renovação não implica a cessação antecipada do contrato, mantendo-se as respetivas obrigações até ao último dia do período anual contratado.

2.12. Após a conclusão da adesão, o Cliente terá acesso à sua **Área Pessoal Medionline**.

2.13. Cada Cliente deverá possuir apenas uma conta Medionline, sem prejuízo da possibilidade de adquirir uma posição adicional através de herança nos termos do Ponto 6.

2.14. A conta, número de Cliente e dados de acesso são pessoais e não podem ser vendidos, cedidos ou transferidos a terceiros, salvo nas situações expressamente previstas nas presentes Condições Gerais.

CONDIÇÕES GERAIS 3.

DIREITOS, DEVERES E DIVULGAÇÃO DA MEDIONLINE

3.1. O Cliente tem direito a utilizar os serviços e benefícios correspondentes ao seu Plano e a aceder às funcionalidades disponibilizadas através da Área Pessoal.

3.2. O Cliente deverá fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas.

3.3. Sempre que possível, a atualização dos dados será efetuada diretamente pelo Cliente através da sua Área Pessoal.

3.4. Os dados de acesso à conta são pessoais e intransmissíveis.

3.5. O Cliente não é funcionário, agente, mandatário ou representante legal da Medionline, não podendo assumir obrigações em nome da empresa sem autorização expressa e escrita.

3.6. O Cliente Adulto poderá divulgar e recomendar a Medionline, utilizando materiais oficiais disponibilizados pela empresa ou conteúdos criados pelo próprio.

3.7. O Cliente poderá criar websites, domínios, landing pages, páginas e perfis em redes sociais que utilizem a designação Medionline.

3.8. Em todos esses canais deverá estar indicado, de forma clara, visível e facilmente identificável, que são geridos por um **Parceiro Independente Medionline**.

3.9. Os referidos canais não poderão ser apresentados como sede, representação oficial, departamento, serviço de apoio ao Cliente ou outro canal institucional da Medionline.

3.10. O Cliente poderá realizar publicidade paga em plataformas digitais.

3.11. Na publicidade em motores de pesquisa é proibida a aquisição das expressões **“Medionline”** e **“Medionline Portugal”** como palavras-chave publicitárias.

3.12. O Cliente não poderá prometer ou garantir rendimentos, comissões ou resultados financeiros futuros.

3.13. É igualmente proibido realizar afirmações médicas, diagnósticos, prescrições, promessas terapêuticas ou garantir resultados clínicos que não correspondam à informação oficial dos respetivos prestadores de saúde.

3.14. Nenhuma pessoa poderá ser inscrita na Medionline sem o seu conhecimento e consentimento.

3.15. O Patrocinador indicado no momento da adesão mantém-se associado ao Cliente, não sendo permitida a mudança posterior de Patrocinador.

3.16. É proibido incentivar um Cliente a abandonar a respetiva posição para posterior reinscrição noutra posição da Estrutura.

CONDIÇÕES GERAIS 4.

REGRAS DE ÉTICA E CONDUTA

- 4.1.** O Cliente deverá atuar com boa-fé, honestidade, respeito, transparência e profissionalismo.
- 4.2.** Na apresentação da Medionline deverão ser comunicados corretamente os preços, duração contratual, renovação, serviços, benefícios e regras do programa Receba de Volta.
- 4.3.** É proibido omitir ou deturpar condições relevantes com a finalidade de facilitar uma adesão.
- 4.4.** É proibido apresentar como gratuito um serviço que implique pagamento, copagamento ou qualquer outro custo para o Cliente.
- 4.5.** Quando se identifique publicamente como Parceiro Independente Medionline, o Cliente não poderá adotar comportamentos insultuosos, ameaçadores, discriminatórios, intimidatórios ou deliberadamente prejudiciais à reputação da marca.
- 4.6.** O Cliente mantém o direito de apresentar críticas, reclamações, sugestões e opiniões legítimas.
- 4.7.** É proibida a divulgação consciente de informações falsas, manipuladas ou sabidamente incorretas sobre a Medionline.
- 4.8.** Não existe obrigação de exclusividade. O Cliente poderá colaborar, trabalhar ou desenvolver atividades com outras empresas, incluindo entidades de network marketing, saúde, seguros ou outros setores.
- 4.9.** Não poderá, contudo, utilizar dados, contactos, materiais internos ou Informação Confidencial da Medionline para promover empresas ou atividades de terceiros.
- 4.10.** O Cliente poderá contactar potenciais Clientes através dos meios que considere adequados, devendo respeitar a legislação aplicável e os pedidos dos destinatários para cessação dos contactos.
- 4.11.** É proibida qualquer tentativa de manipular contas, Estrutura, patamares, mensalidades, comissões, prémios ou outras funcionalidades do sistema.
- 4.12.** São nomeadamente proibidas a criação de contas fictícias ou duplicadas, inscrições sem consentimento e a utilização de dados de familiares ou terceiros para criar artificialmente volume, estrutura ou benefícios.
- 4.13.** Os contactos de Clientes disponibilizados na Estrutura só poderão ser utilizados para finalidades relacionadas com a Medionline.
- 4.14.** Em caso de incumprimento, a Medionline poderá aplicar, de forma proporcional à gravidade e reincidência:
- a)** advertência;
 - b)** pedido de correção ou remoção de conteúdos;
 - c)** suspensão de funcionalidades;
 - d)** suspensão do programa Receba de Volta;
 - e)** anulação de valores ou prémios relacionados com operações irregulares;
 - f)** cancelamento da participação nas componentes do Plano de Marketing;
 - g)** resolução do contrato.
- 4.15.** Em situações graves, nomeadamente fraude, falsificação, manipulação deliberada do sistema ou uti-

lização indevida de dados pessoais, a Medionline poderá aplicar imediatamente medidas mais graves sem necessidade de advertência prévia.

4.16. Situações de maior complexidade poderão ser submetidas ao **Conselho de Embaixadores Medionline**, para emissão de parecer.

4.17. Sempre que adequado, o Cliente poderá ser convidado a apresentar a sua versão dos factos antes da decisão.

CONDIÇÕES GERAIS 5.

DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE

5.1. A responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a **Osmose Próspera - Unipessoal, Lda.**, NIF 517726203.

5.2. Poderão ser tratados, nomeadamente, nome, data de nascimento, NIF, morada, email, telemóvel, fotografia, dados de faturação e pagamento, número de Cliente, datas de adesão e registo, estado, patamar e informação relacionada com a Estrutura.

5.3. Históricos clínicos, diagnósticos, receitas, exames, relatórios médicos e outros dados clínicos tratados no âmbito da prestação dos cuidados de saúde permanecem sob responsabilidade dos respetivos prestadores de saúde, não sendo mantidos pela Medionline na Área Pessoal.

5.4. O Cliente poderá consultar e atualizar os dados cuja edição se encontre disponível na Área Pessoal.

5.5. No âmbito da Estrutura poderão ser apresentados:

- a)** fotografia;
- b)** número de Cliente;
- c)** nome;
- d)** email;
- e)** telemóvel;
- f)** data de adesão;
- g)** data de registo;
- h)** estado;
- i)** patamar;
- j)** número de pessoas existentes em cada geração;
- k)** total da Estrutura.

5.6. A apresentação do **nome, fotografia, email e telemóvel** a outros Clientes depende da autorização do respetivo titular.

5.7. Quando o Cliente não conceda essa autorização, esses quatro elementos permanecerão ocultos.

5.8. Nessa situação poderão continuar a ser apresentados os restantes elementos necessários ao funcionamento e acompanhamento da Estrutura.

5.9. A autorização poderá ser gerida através da Área Pessoal.

5.10. É proibida a venda, cedência, exportação ou utilização dos contactos da Estrutura para outras empresas, marcas ou atividades.

5.11. A Área Pessoal não disponibiliza funcionalidades destinadas à exportação de listas da Estrutura para Excel, CSV ou formato equivalente.

5.12. Os dados poderão ser transmitidos, quando necessário, a prestadores de saúde, fornecedores tecnológicos, entidades de processamento de pagamentos, contabilidade, serviços de apoio ao Cliente, empresas de entrega ou transporte e outros fornecedores necessários à prestação dos serviços.

5.13. A Medionline poderá comunicar com o Cliente por email, telefone, SMS, WhatsApp ou outros canais adequados no âmbito da execução do contrato e, quando legalmente permitido, sobre campanhas, novidades

e benefícios.

5.14. Os dados de Clientes menores são geridos no âmbito da relação contratual com o respetivo representante legal.

5.15. Após a cessação do contrato, os dados do antigo Cliente deixam de estar visíveis na Estrutura, sem prejuízo dos períodos de conservação legalmente aplicáveis.

CONDIÇÕES GERAIS 6.

HERANÇAS

6.1. Em caso de falecimento de um Cliente, a respetiva posição na Estrutura e os direitos futuros associados ao programa Receba de Volta poderão ser transmitidos aos herdeiros.

6.2. Os valores, comissões ou benefícios já apurados e ainda não utilizados antes da data do falecimento não são transmissíveis aos herdeiros e serão anulados.

6.3. Quando existam vários herdeiros, estes deverão designar uma única pessoa para assumir a posição.

6.4. Caso o herdeiro indicado já seja Cliente Medionline, manterá a sua posição original e passará a deter adicionalmente a posição herdada como posição autónoma.

6.5. Quando o herdeiro seja menor, a posição será exercida através do respetivo representante legal até atingir a maioridade.

6.6. Os herdeiros dispõem de **3 meses após a resolução da herança** para solicitar a transmissão da posição.

6.7. A Medionline poderá solicitar habilitação de herdeiros, documentos de identificação, declaração dos restantes herdeiros, documentação relativa à representação legal e outros documentos necessários à validação da sucessão.

6.8. Caso a posição não seja reclamada dentro do prazo previsto, será encerrada e a respetiva Estrutura sobe para o Patrocinador imediatamente acima.

CONDIÇÕES GERAIS 7.

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

7.1. Considera-se Informação Confidencial toda a informação não pública relacionada com a Medionline, a sua Estrutura, comissões, Plano de Marketing ainda não divulgado, campanhas futuras, materiais internos, informação financeira, contratos, fornecedores, prestadores, informação técnica, decisões internas ou conteúdos reservados.

7.2. A Informação Confidencial apenas poderá ser utilizada para finalidades relacionadas com a Medionline.

7.3. Poderá ser partilhada dentro da Estrutura quando tenha sido disponibilizada pela Medionline para esse fim.

7.4. É proibida a divulgação externa não autorizada de screenshots, fotografias, gravações ou reproduções da Área Pessoal que contenham dados da Estrutura, comissões, dados pessoais ou conteúdos internos.

7.5. O dever de confidencialidade aplica-se igualmente à informação obtida em reuniões, eventos privados, formações, grupos internos, chamadas, videoconferências ou instalações da empresa.

7.6. O dever de confidencialidade mantém-se após a suspensão, não renovação, resolução ou cessação do contrato.

7.7. A utilização ou divulgação indevida de Informação Confidencial poderá determinar a aplicação das medidas previstas no Ponto 4.

CONDIÇÕES GERAIS 8.

SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO

8.1. O Cliente que tenha solicitado a não renovação mantém o direito a utilizar os serviços e benefícios até ao último dia do contrato, desde que permaneça em situação regular.

8.2. O não pagamento de uma mensalidade determina a **suspensão do Plano de Saúde**.

8.3. Durante a suspensão, o Cliente não poderá utilizar os serviços e benefícios abrangidos pelo Plano e não será considerado ativo para efeitos do programa Receba de Volta.

8.4. Os valores que seriam atribuíveis ao Cliente inativo passam para o **primeiro Cliente situado acima na Estrutura que esteja ativo e cumpra os requisitos aplicáveis**.

8.5. A suspensão por falta de pagamento não determina a cessação do contrato, continuando as mensalidades a vencer-se normalmente durante o período anual contratado.

8.6. Depois de completados **seis meses consecutivos sem pagamento**, a Medionline adquire o direito de resolver o contrato por incumprimento.

8.7. A resolução não ocorre automaticamente no final do sexto mês, podendo a Medionline exercê-la a qualquer momento posterior enquanto o incumprimento se mantiver.

8.8. A resolução não extingue os valores anteriormente vencidos e ainda devidos.

8.9. A Medionline poderá ainda suspender ou resolver imediatamente o contrato em situações graves, nomeadamente fraude, falsificação, manipulação da Estrutura, manipulação de comissões, utilização indevida de dados pessoais ou outras violações graves.

8.10. Quando uma posição seja definitivamente eliminada, os Clientes diretamente abaixo dessa posição sobem uma linha e passam a ficar ligados ao Patrocinador imediatamente acima.

8.11. O antigo Cliente não mantém qualquer direito sobre a Estrutura ou sobre valores gerados após a cessação da sua posição.

CONDIÇÕES GERAIS 9.

PROGRAMA RECEBA DE VOLTA

9.1. Todos os Clientes Adultos ativos podem participar no programa Receba de Volta.

9.2. Os valores atualmente gerados são:

- a) 1.ª geração - 3,00 €;**
- b) 2.ª geração - 2,00 €;**
- c) 3.ª geração - 1,00 €;**
- d) 4.ª geração - 0,50 €,** por cada mensalidade válida e efetivamente paga por um Cliente Adulto.

9.3. Mensalidades correspondentes a Clientes menores de 18 anos não geram valores no programa Receba de Volta.

9.4. Quando um Cliente menor complete 18 anos, a primeira mensalidade do Plano Adulto, atualmente de 24,00 €, que seja efetivamente paga passa a gerar os respetivos valores para a Estrutura.

9.5. Uma mensalidade não paga, anulada, estornada ou posteriormente considerada inválida não gera qualquer valor definitivo.

9.6. Para receber valores, o Cliente deverá encontrar-se ativo.

9.7. Quando determinado Cliente não esteja ativo, o valor será atribuído ao primeiro Cliente situado acima na Estrutura que se encontre ativo e cumpra os requisitos aplicáveis.

9.8. Os valores são apurados mensalmente e disponibilizados na Área Pessoal no **dia 1 do mês seguinte**.

9.9. O valor mínimo para efetuar uma operação de troca ou levantamento é de **10,00 €**.

9.10. UTILIZAÇÃO ATRAVÉS DA PLATAFORMA DE TROCA

9.10.1. Os valores poderão ser utilizados através do serviço de troca disponibilizado pela Medionline, atualmente através da plataforma **Tremendas**.

9.10.2. Poderão estar disponíveis, entre outras, modalidades como cartões-oferta, vouchers, cartões VISA virtuais, transferência bancária e outras soluções disponibilizadas pela plataforma.

9.10.3. As modalidades, condições e taxas aplicáveis são as apresentadas na plataforma no momento em que o Cliente realiza a operação.

9.10.4. Uma operação efetuada através da Área Pessoal e confirmada na plataforma considera-se realizada no momento da respetiva confirmação.

9.11. PAGAMENTO MEDIANTE RECIBO OU FATURA/RECIBO

9.11.1. Em alternativa à plataforma de troca, o Cliente poderá solicitar o pagamento dos valores disponíveis mediante emissão de recibo ou fatura/recibo legalmente válido.

9.11.2. O documento deverá conter na descrição **“Prestação de serviços de marketing”**.

9.11.3. O valor mínimo aplicável a esta modalidade é igualmente de **10,00 €**.

9.11.4. Após receção e validação do documento fiscal, a **Osmose Próspera - Unipessoal, Lda.** efetuará a transferência bancária no prazo máximo de **10 dias úteis**.

9.11.5. Quando o documento seja emitido em nome individual, o IBAN indicado deverá pertencer ao próprio Cliente.

9.11.6. O Cliente que seja gerente ou legal representante de uma empresa poderá, mediante autorização prévia da Medionline, solicitar que a faturação e o pagamento sejam efetuados através dessa empresa.

9.11.7. Nessa situação, o documento fiscal será emitido pela empresa autorizada e o pagamento será efetuado para conta bancária pertencente à respectiva entidade.

9.11.8. O Cliente ou entidade emitente é responsável pelo cumprimento das obrigações fiscais aplicáveis.

9.12. VALIDADE ANUAL DOS VALORES

9.12.1. Os valores do programa Receba de Volta deverão ser utilizados durante o **período anual de contrato em que foram gerados**.

9.12.2. O período é individual e corresponde ao ciclo contratual anual de cada Cliente.

9.12.3. Na data da renovação anual, os valores do período contratual anterior que não tenham sido utilizados ou cujo pagamento não tenha sido validamente solicitado **caducam e são eliminados**.

9.12.4. Tratando-se de pagamento mediante recibo ou fatura/recibo, considera-se salvaguardado o direito ao pagamento quando o pedido tenha sido efetuado antes do termo do período contratual, mesmo que a transferência seja processada posteriormente.

9.12.5. Cada renovação anual inicia um novo período de acumulação.

9.12.6. Quando o contrato não seja renovado, o Cliente poderá utilizar os valores disponíveis até ao último dia de vigência.

9.13. CORREÇÕES

9.13.1. A Medionline dispõe de um prazo de **31 dias de calendário**, contado da disponibilização de determinado valor, para proceder à sua verificação e eventual correção.

9.13.2. Poderão ser corrigidos, nomeadamente, erros informáticos ou de cálculo, duplicações, pagamentos anulados ou estornados, mensalidades indevidamente consideradas válidas, erros de Estrutura, atribuições incorretas, fraude ou manipulação.

9.13.3. A correção poderá resultar no aumento ou diminuição dos valores apresentados.

9.13.4. O direito de correção dentro do referido prazo mantém-se mesmo quando tenha entretanto ocorrido a renovação anual do contrato.

9.14. PLANO DE MARKETING E PROGRAMA DE MOTIVAÇÃO

9.14.1. Os patamares, qualificações, requisitos, prémios, reconhecimentos e demais incentivos encontram-se definidos em documentos próprios - **Plano de Marketing Medionline** e **Programa de Motivação**.

9.14.2. O Cliente deverá consultar a versão desses documentos em vigor em cada momento.

9.14.3. O Cliente que deixe de cumprir os requisitos de atividade antes da atribuição de determinado prémio perde o direito ao mesmo nos termos do documento aplicável.

CONDIÇÕES GERAIS 10.

OUTRAS INFORMAÇÕES

10.1. VALORES EM DÉVIDA

10.1.1. A suspensão por falta de pagamento não impede o vencimento das mensalidades seguintes durante o período anual contratado.

10.1.2. Os valores vencidos e não pagos permanecem em dívida.

10.1.3. A Medionline poderá proceder à cobrança pelos meios legalmente admissíveis, podendo acrescer, quando aplicável, juros, despesas de cobrança e custas judiciais legalmente imputáveis.

10.1.4. Não é cobrada uma taxa administrativa fixa pelo simples atraso no pagamento de uma mensalidade.

10.2. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES

10.2.1. A Medionline poderá alterar as presentes Condições Gerais, as Condições Particulares, o Plano de Marketing, o Programa de Motivação e demais documentos aplicáveis quando tal seja necessário por motivos legais, regulamentares, tecnológicos, comerciais, operacionais ou organizacionais.

10.2.2. Qualquer alteração ao **preço do Plano de Saúde** apenas poderá produzir efeitos relativamente ao Cliente a partir da renovação anual seguinte.

10.2.3. Os serviços, benefícios, redes, prestadores, condições de utilização e funcionalidades poderão ser alterados durante a vigência do contrato.

10.2.4. As regras do Plano de Marketing, Programa de Motivação e programa Receba de Volta poderão igualmente ser alteradas durante o período contratual.

10.3. COMUNICAÇÃO DAS ALTERAÇÕES

10.3.1. As alterações relevantes serão comunicadas por:

- a)** correio eletrónico para o endereço registado pelo Cliente;
- b)** informação ou notificação disponibilizada na Área Pessoal Medionline.

10.3.2. A comunicação indicará a natureza da alteração e respetiva data de entrada em vigor.

10.3.3. É responsabilidade do Cliente manter atualizado o seu endereço de correio eletrónico.

10.4. NÃO ACEITAÇÃO DAS ALTERAÇÕES

10.4.1. Caso o Cliente não concorde com uma alteração que produza efeitos durante a vigência do contrato, poderá comunicar a sua não aceitação antes da respetiva entrada em vigor.

10.4.2. A não aceitação determina a cessação do contrato **na data em que a alteração entraria em vigor**, sem necessidade do pré-aviso de 15 dias úteis aplicável à não renovação normal.

10.4.3. Até essa data, mantêm-se aplicáveis as condições anteriores.

10.4.4. Caso o Cliente não manifeste oposição até à entrada em vigor da alteração, considera-se que a aceitou.

10.4.5. O mesmo princípio aplica-se quando a alteração decorra de obrigação legal ou regulamentar.

10.4.6. A cessação não elimina valores anteriormente vencidos e ainda devidos.

10.4.7. O saldo disponível do programa Receba de Volta poderá ser utilizado até à data efetiva de cessação.

10.5. LEI APLICÁVEL E TRIBUNAL COMPETENTE

10.5.1. À relação contratual entre a Medionline e o Cliente é aplicável a **lei portuguesa**.

10.5.2. As matérias não reguladas pelos documentos contratuais serão resolvidas de acordo com a legislação portuguesa aplicável.

10.5.3. Sem prejuízo das regras legais imperativas relativas à competência dos tribunais, os litígios relacionados com o contrato serão submetidos ao tribunal legalmente competente **na área de Sintra**.

10.6. RECLAMAÇÕES

10.6.1. A Medionline privilegia a resolução direta e amigável de dúvidas, reclamações e divergências.

10.6.2. O Cliente poderá apresentar a sua reclamação através de **geral@medionline.pt**.

10.6.3. A Medionline procurará analisar e resolver diretamente com o Cliente a situação apresentada.

10.6.4. Caso não seja possível alcançar uma solução por esta via, o Cliente poderá utilizar o **Livro de Reclamações Eletrónico**, cujo acesso será disponibilizado através do site oficial da Medionline.

10.7. CONTACTOS OFICIAIS

Medionline - Osmose Próspera - Unipessoal, Lda.

NIF: **517726203**

Telefone: **(+351) 211 119 911**

WhatsApp: **(+351) 96 414 40 40**

Email: **geral@medionline.pt**

Site: **www.medionline.pt**

Sede:

Av. do Atlântico, Edifício Panoramic n.º 16, 14.º Piso, Escritório 8

Parque das Nações

1990-019 Lisboa