

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

MEDIONLINE

CONTEÚDOS

1	RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO	3
2	DADOS PESSOAIS TRATADOS	4
3	FINALIDADES E FUNDAMENTOS DE LICITUDE	5
4	DADOS DE SAÚDE	6
5	ESTRUTURA E RECEBA DE VOLTA	7
6	PARTILHA DE DADOS	8
7	CONSERVAÇÃO E SEGURANÇA	9
8	DIREITOS DOS TITULARES	10
9	MENORES E COMUNICAÇÕES	11
10	COOKIES E CANAIS DE TERCEIROS	12
11	ALTERAÇÕES, RECLAMAÇÕES E CONTACTOS	13

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 1.

RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO

1.1. A presente Política de Privacidade explica de que forma são tratados os dados pessoais dos Clientes, dos Beneficiários e dos visitantes do site **www.medionline.pt**, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, adiante “RGPD”) e com a legislação nacional aplicável.

1.2. A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a **Osmose Próspera – Unipessoal, Lda.**, pessoa coletiva n.º **517726203**, titular da marca Medionline, com sede na Av. do Atlântico, Edifício Panoramic n.º 16, 14.º Piso, Escritório 8, Parque das Nações, 1990-019 Lisboa.

1.3. Os termos utilizados na presente Política, nomeadamente Cliente, Beneficiário, Cliente Menor, Estrutura, Patrocinador e Área Pessoal, têm o significado que lhes é atribuído nas Condições Gerais Medionline.

1.4. A presente Política complementa as Condições Gerais, em especial o Ponto 5, e deve ser lida em conjunto com as mesmas e com as condições específicas aplicáveis a cada serviço.

1.5. Qualquer questão relativa ao tratamento de dados pessoais pode ser dirigida à Medionline através dos contactos indicados no Ponto II.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 2.

DADOS PESSOAIS TRATADOS

2.1. Poderão ser tratadas as seguintes categorias de dados pessoais:

- a) Identificação e contacto** - nome, data de nascimento, NIF, morada, email, telemóvel e fotografia;
 - b) Dados contratuais** - número de Cliente, plano subscrito, datas de adesão e de registo, estado do contrato e preço aplicável;
 - c) Faturação e pagamento** - dados de faturação, informação sobre o pagamento das mensalidades e, quando o Cliente opte pelo pagamento de valores mediante recibo ou fatura/recibo, o IBAN e os dados fiscais necessários;
 - d) Dados da Estrutura** - Patrocinador, patamar, número de pessoas existentes em cada geração, total da Estrutura e valores gerados no programa Receba de Volta;
 - e) Dados de utilização** - registos de acesso e de operações realizadas na Área Pessoal e dados técnicos de navegação no site, como o endereço IP, o tipo de dispositivo e o navegador;
 - f) Comunicações** - o conteúdo dos pedidos, mensagens, marcações e reclamações dirigidos à Medionline.
- 2.2.** Os dados são fornecidos pelo próprio titular ou, tratando-se de Cliente Menor, pelo respetivo representante legal. O Patrocinador é identificado no momento da adesão, por indicação do novo Cliente.
- 2.3.** Poderão ainda ser recebidos dados de prestadores de saúde e de parceiros, na estrita medida necessária à prestação do serviço solicitado.
- 2.4.** O Cliente deverá fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas, mantendo-as atualizadas sempre que possível através da sua Área Pessoal.
- 2.5.** Nenhuma pessoa poderá ser inscrita na Medionline sem o seu conhecimento e consentimento, sendo proibida a criação de contas com dados de terceiros sem autorização.
- 2.6.** A Medionline não recolhe mais dados do que os necessários às finalidades indicadas na presente Política.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 3.

FINALIDADES E FUNDAMENTOS DE LICITUDE

3.1. Os dados pessoais são tratados para as finalidades e com os fundamentos de licitude seguintes:

- a)** gestão da adesão, do contrato e da Área Pessoal - **execução do contrato**;
- b)** prestação dos serviços e benefícios do Plano de Saúde, incluindo marcações, apoio ao Cliente, Clube Medionline e produtos de oferta - **execução do contrato**;
- c)** faturação, cobrança, contabilidade e cumprimento de obrigações fiscais - **obrigação legal e execução do contrato**;
- d)** gestão do programa Receba de Volta, apuramento e pagamento de valores, patamares e programa de motivação - **execução do contrato**;
- e)** comunicações relacionadas com o contrato e informação sobre alterações às condições - **execução do contrato e obrigação legal**;
- f)** apresentação do nome, da fotografia, do email e do telemóvel a outros Clientes na Estrutura - **consentimento**;
- g)** envio de campanhas, novidades e benefícios - **consentimento** ou, quando legalmente permitido, **interesse legítimo**;
- h)** prevenção de fraude, segurança dos sistemas e deteção de manipulação da Estrutura, de comissões ou de funcionalidades - **interesse legítimo**;
- i)** tratamento de reclamações, defesa de direitos e cobrança de valores em dívida - **interesse legítimo e obrigação legal**.

3.2. Quando o tratamento se baseie no interesse legítimo, a Medionline pondera-o previamente face aos direitos e liberdades do titular, que poderá opor-se ao tratamento nos termos do Ponto 8.

3.3. Quando o tratamento se baseie no consentimento, este poderá ser retirado a qualquer momento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado até essa data.

3.4. Os dados não serão tratados para finalidades incompatíveis com as indicadas.

3.5. A Medionline não vende dados pessoais a terceiros.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 4.

DADOS DE SAÚDE

4.1. 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.

4.2. Os prestadores de saúde tratam esses dados na qualidade de responsáveis pelo tratamento, nos termos da lei e das suas próprias políticas de privacidade.

4.3. Na marcação de serviços através do Apoio ao Cliente, a Medionline trata os dados necessários à marcação e ao encaminhamento, como a identificação, o contacto, o serviço pretendido e a disponibilidade do Cliente.

4.4. Sempre que o Cliente comunique à Medionline informação relativa à sua saúde, esta será tratada apenas na medida necessária à finalidade para que foi fornecida, com o consentimento explícito do titular ou noutro fundamento admitido pelo artigo 9.º do RGPD.

4.5. A Medionline não utiliza dados de saúde para fins de marketing nem para a criação de perfis comerciais.

4.6. Os dados clínicos de um Cliente não são apresentados na Estrutura nem disponibilizados a Patrocinadores ou a outros Clientes.

4.7. Recomenda-se que a informação clínica seja partilhada diretamente com o prestador de saúde ou através dos canais disponibilizados para o efeito, evitando o envio de dados clínicos por canais não seguros.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 5.

ESTRUTURA E RECEBA DE VOLTA

5.1. No âmbito da Estrutura poderão ser apresentados a outros Clientes a fotografia, o número de Cliente, o nome, o email, o telemóvel, a data de adesão, a data de registo, o estado, o patamar, o número de pessoas existentes em cada geração e o total da Estrutura.

5.2. A apresentação do **nome, fotografia, email e telemóvel** a outros Clientes depende da autorização do respetivo titular. Quando esta não seja concedida, esses quatro elementos permanecem ocultos.

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

5.4. A autorização poderá ser concedida, alterada ou retirada a qualquer momento através da Área Pessoal.

5.5. Os contactos de Clientes disponibilizados na Estrutura só poderão ser utilizados para finalidades relacionadas com a Medionline, sendo proibida a sua venda, cedência, exportação ou utilização para outras empresas, marcas ou atividades.

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

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

5.8. O Cliente que tenha acesso a dados pessoais de outros Clientes está obrigado a respeitar a legislação de proteção de dados e o dever de confidencialidade previsto nas Condições Gerais, sendo responsável pela utilização que deles fizer.

5.9. Para efeitos de pagamento de valores do programa Receba de Volta, os dados necessários poderão ser comunicados à plataforma de troca disponibilizada pela Medionline, atualmente a **Tremendas** ou, quando o Cliente opte por recibo ou fatura/recibo, tratados para efeitos de validação do documento fiscal e de transferência bancária.

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

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

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 6.

PARTILHA DE DADOS

6.1. Os dados poderão ser transmitidos, quando necessário à prestação dos serviços, a:

- a)** prestadores de saúde e parceiros do Clube Medionline e dos produtos de oferta;
- b)** fornecedores tecnológicos;
- c)** entidades de processamento de pagamentos;
- d)** entidades de contabilidade e consultoria;
- e)** serviços de apoio ao Cliente;
- f)** empresas de entrega ou transporte;
- g)** plataforma de troca de valores do programa Receba de Volta;
- h)** outros fornecedores necessários à prestação dos serviços.

6.2. Aos prestadores de saúde e parceiros são comunicados apenas os dados estritamente necessários à identificação do Cliente e à prestação do serviço ou benefício.

6.3. Os fornecedores que tratem dados em nome da Medionline atuam como subcontratantes, apenas segundo as suas instruções e ao abrigo de contrato que impõe deveres de confidencialidade e segurança, nos termos do artigo 28.º do RGPD.

6.4. Os dados poderão ainda ser comunicados a autoridades públicas, tribunais e outras entidades, sempre que tal resulte de obrigação legal ou de decisão judicial.

6.5. A Medionline procura tratar os dados pessoais no Espaço Económico Europeu. Sempre que algum fornecedor implique a transferência de dados para fora deste espaço, serão asseguradas as garantias adequadas previstas no RGPD, como decisões de adequação ou cláusulas contratuais-tipo.

6.6. Com exceção das situações descritas neste Ponto, os dados pessoais não são partilhados com terceiros sem o conhecimento ou o consentimento do titular.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 7.

CONSERVAÇÃO E SEGURANÇA

7.1. Os dados pessoais são conservados apenas durante o período necessário às finalidades para que foram recolhidos e pelos prazos exigidos por lei.

7.2. Os dados contratuais e de identificação são conservados durante a vigência do contrato e, após a sua cessação, pelo período necessário ao cumprimento de obrigações legais e ao exercício ou defesa de direitos em processo judicial, incluindo os prazos de prescrição aplicáveis.

7.3. Os dados de faturação e os documentos contabilísticos são conservados pelos prazos fiscais e contabilísticos legalmente previstos.

7.4. Os dados tratados com base no consentimento são conservados até que este seja retirado.

7.5. Findos os prazos aplicáveis, os dados são eliminados ou anonimizados.

7.6. A Medionline adota medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado, incluindo o controlo de acessos e a limitação do acesso aos colaboradores e fornecedores que dele necessitem.

7.7. Os dados de acesso à conta são pessoais e intransmissíveis, devendo o Cliente mantê-los confidenciais e comunicar de imediato à Medionline qualquer utilização indevida de que tenha conhecimento.

7.8. Em caso de violação de dados pessoais suscetível de implicar risco para os direitos e liberdades dos titulares, a Medionline notificará a Comissão Nacional de Proteção de Dados nos prazos legais e, quando exigido, os titulares afetados.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 8.

DIREITOS DOS TITULARES

8.1. O titular dos dados poderá, nos termos do RGPD, exercer os seguintes direitos:

- a) Acesso** – obter confirmação de que os seus dados são tratados e receber uma cópia dos mesmos;
- b) Retificação** – solicitar a correção de dados inexatos ou incompletos;
- c) Apagamento** – solicitar a eliminação dos dados, quando não exista fundamento que justifique a sua conservação;
- d) Limitação** – solicitar a limitação do tratamento nas situações previstas na lei;
- e) Portabilidade** – receber os dados que forneceu em formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e transmiti-los a outro responsável;
- f) Oposição** – opor-se ao tratamento baseado em interesse legítimo e, a qualquer momento, ao tratamento para fins de marketing;
- g) Retirada do consentimento** – retirar, a qualquer momento, o consentimento previamente concedido.

8.2. Sempre que possível, os dados poderão ser consultados e atualizados diretamente pelo Cliente na Área Pessoal, onde também poderá gerir a autorização referida no Ponto 5.

8.3. Os restantes pedidos deverão ser dirigidos a **geral@medionline.pt** ou por correio para a sede da Medionline. A Medionline poderá solicitar elementos que permitam confirmar a identidade do requerente.

8.4. A Medionline responderá no prazo de um mês a contar da receção do pedido, prorrogável por mais dois meses em função da complexidade e do número de pedidos, informando o titular dessa prorrogação.

8.5. O exercício dos direitos é gratuito, salvo em caso de pedidos manifestamente infundados ou excessivos.

8.6. Alguns direitos poderão ser limitados quando exista obrigação legal de conservação dos dados, nomeadamente fiscal, ou quando o tratamento seja necessário para o exercício ou a defesa de direitos em processo judicial.

8.7. O titular tem ainda o direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo, a Comissão Nacional de Proteção de Dados (**www.cnpd.pt**), sem prejuízo de poder contactar previamente a Medionline.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 9.

MENORES E COMUNICAÇÕES

9.1. Tratando-se de Cliente Menor, a adesão e a gestão contratual são efetuadas pelo respectivo representante legal, no âmbito da relação contratual com este.

9.2. Os direitos previstos no Ponto 8 relativos a dados de Clientes Menores são exercidos pelo respectivo representante legal até que o titular complete 18 anos.

9.3. Os Clientes menores de 18 anos não geram nem recebem valores no programa Receba de Volta.

9.4. 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.

9.5. As comunicações de natureza comercial poderão ser recusadas a qualquer momento, através da ligação existente na própria comunicação ou por pedido dirigido à Medionline, sem prejuízo das comunicações necessárias à execução do contrato.

9.6. As alterações relevantes às condições contratuais são comunicadas por correio eletrónico para o endereço registado pelo Cliente e através de informação ou notificação disponibilizada na Área Pessoal, sendo da responsabilidade do Cliente manter o seu endereço de correio eletrónico atualizado.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 10.

COOKIES E CANAIS DE TERCEIROS

10.1. O site **www.medionline.pt** poderá utilizar cookies e tecnologias semelhantes, para efeitos de:

- a) Funcionamento** – cookies estritamente necessários ao funcionamento do site e da Área Pessoal;
- b) Estatística** – cookies que permitem compreender de que forma o site é utilizado, de modo a melhorá-lo;
- c) Preferências e comunicação** – cookies que memorizam escolhas do utilizador ou permitem medir a eficácia de campanhas.

10.2. Os cookies que não sejam estritamente necessários só são utilizados com o consentimento prévio do utilizador, que o poderá retirar a qualquer momento através das definições do navegador ou do aviso de cookies do site.

10.3. O site poderá conter ligações para sites de terceiros, sobre os quais a Medionline não tem controlo, não sendo responsável pelas respetivas políticas de privacidade.

10.4. Os Clientes que divulguem a Medionline como **Parceiros Independentes** poderão criar websites, landing pages, páginas e perfis em redes sociais que utilizem a designação Medionline, nos termos das Condições Gerais.

10.5. Esses canais não são canais institucionais da Medionline. Os dados pessoais que o Parceiro Independente recolha através deles são tratados sob a sua responsabilidade, devendo cumprir o RGPD e informar claramente os titulares de que o canal é gerido por um Parceiro Independente Medionline.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE 11.

ALTERAÇÕES, RECLAMAÇÕES E CONTACTOS

11.1. A Medionline poderá alterar a presente Política de Privacidade sempre que tal seja necessário por motivos legais, regulamentares, tecnológicos, comerciais, operacionais ou organizacionais.

11.2. As alterações relevantes serão comunicadas nos termos do Ponto 9.6 e indicarão a respetiva data de entrada em vigor. A versão em vigor está disponível em **www.medionline.pt**.

11.3. A presente versão está em vigor desde **outubro de 2026**.

11.4. A Medionline privilegia a resolução direta e amigável de dúvidas e reclamações em matéria de dados pessoais, que poderão ser apresentadas através de **geral@medionline.pt**.

11.5. Caso não seja possível alcançar uma solução por esta via, o titular poderá apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, bem como utilizar o **Livro de Reclamações Eletrónico**, cujo acesso é disponibilizado através do site oficial da Medionline.

11.6. 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