

# SEGURO FRACTURAS E LESÕES ONEY

Condições dos Serviços Associados

**MetLife**<sup>®</sup>

Não interessa  
quantas vezes se cai,  
mas a rapidez  
com que se levanta.



Ajudamos as pessoas a tirar maior proveito da vida



DEFINIÇÕES	4
SERVIÇOS ASSOCIADOS	
a) Serviço de Atendimento 24h	5
b) Check-up anual	5
c) Serviços de Apoio domiciliário	7
d) Serviços de conforto	8
e) Acesso à Rede de Residências Assistidas	9
f) Serviços de Aconselhamento Jurídico	9
ANEXO	13

## Serviços Associados de Saúde

As Pessoas Seguras abrangidas por uma Apólice de Seguro Individual Fracturas e Lesões Oney beneficiam da prestação Assistência à Saúde MetLife, enquanto vigorar a Apólice.

A prestação de serviços associados de Assistência à Saúde será assegurada pela RNA – Rede Nacional de Assistência S.A., com sede na Avenida Engenheiro Duarte Pacheco Torre 1 – 12º Piso Sala 1 – 1070-101 Lisboa, Pessoa Colectiva nº 509 113 010, em diante designada abreviadamente por Prestador, ou por outra entidade que a MetLife designar para o efeito.

Será entregue pela MetLife a cada Pessoa Segura um Cartão MetLife Cares de utilização estritamente pessoal e intransmissível que identifica o seu titular e permite o acesso aos serviços, associados à apólice de seguro de acidentes pessoais, definidos no presente Contrato.

### DEFINIÇÕES

**BENEFICIÁRIO:** Pessoa singular cliente da MetLife titular de uma Apólice de Seguro Individual Fracturas e Lesões Oney que beneficia da prestação de serviços associados de Assistência à Saúde MetLife, enquanto vigorar a Apólice, sendo titular do Cartão MetLife Cares, e a quem é garantida a prestação do serviço.

**REDE CONVENCIONADA DE PRESTADORES:** Rede RNA MEDICAL e outras redes e prestadores que colaborem com a RNA no âmbito dos serviços abrangidos pelo presente Contrato.

**CARTÃO METLIFE CARES :** Cartão pessoal e intransmissível, que identifica o seu titular e permite o acesso aos cuidados de saúde prestados na Rede Convencionada de Prestadores.

**LINHA DE APOIO AO CLIENTE:** Linha de contacto telefónico da RNA acessível ao Cliente, taxada a preço de chamada local, disponível 24 horas por dia – 210443736.

### PRESTAÇÕES DE ASSISTÊNCIA EM PORTUGAL

#### Cláusula Primeira

- 1.1. A RNA facultará aos Clientes o acesso a um conjunto de serviços de âmbito nacional que a RNA se obriga a prestar.
- 1.2. Os serviços disponibilizados pela RNA aos Clientes no âmbito da Apólice referida acima são os discriminados abaixo.

#### Cláusula Segunda

- 2.1. Os valores constantes das Tabelas anexas são aplicáveis durante o ano civil correspondente à data de celebração da Apólice de seguro Fracturas e Lesões Oney, podendo ser alterados anualmente a 01 de Janeiro.
- 2.2. Em caso de alteração aos valores constantes das Tabelas anexas, a RNA informará o Cliente por carta enviada até dia 30 de Novembro do ano anterior à aplicação da alteração.

#### Cláusula Terceira

Os serviços abrangidos pelo presente Contrato garantem as seguintes prestações

## Serviços Associados de Saúde

### a) SERVIÇO DE ATENDIMENTO DISPONÍVEL 24 HORAS

A RNA assegura a prestação a título informativo e sempre que contactado por um Cliente de:

- Informações 24 horas/dia, sobre o serviço e seu funcionamento administrativo;
- Informações gerais sobre Estabelecimentos Médicos e Unidades Hospitalares, Clínicas Dentárias, Hospitais, Médicos, Centros de Reabilitação, de Raio X, análises e outros meios complementares de diagnóstico, para consulta externa e da especialidade em Portugal, pertencentes à Rede Convencionada de Prestadores, nomeadamente respectiva localização, preços praticados e horários de funcionamento.

### b) CHECK-UP ANUAL

A RNA garante o acesso a uma consulta de check-up anual na Rede Convencionada de Assistência Médica, mediante o pagamento de 75,00€ efectuado pelo Cliente, no momento da realização do acto, sendo facultado o correspondente recibo.

O check-up será realizado no local de entre os abrangidos pela Rede Convencionada de Assistência Médica, que o Cliente escolher.

A marcação das consultas de check-up deverá ser sempre solicitada previamente pelo Cliente, à RNA, através da Linha de Apoio ao Cliente, cumprindo a estes informar o Cliente, da hora e local da consulta.

A Rede Convencionada de Prestadores é mutável pelo que a RNA não assume qualquer responsabilidade pelas alterações que possam vir a ocorrer, nomeadamente no que respeita à entrada e saída de prestadores.

O Cliente deverá apresentar no acto da consulta o Cartão MetLife Cares que lhe garante o acesso à Rede Convencionada de Prestadores, acompanhado por um documento de identificação pessoal com fotografia.

O check-up anual inclui a realização dos seguintes actos:

- Consulta de clínica geral
- Urina II
- Colesterol Total
- HDL
- Triglicéridos

- Glicémia em jejum
- Hemograma
- Velocidade de Sedimentação
- Creatinina
- Transaminases
- Gamma T
- Ácido Úrico
- Raio X Tórax com relatório
- ECG em repouso

### **c) SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Em caso de doença ou hospitalização do Cliente de que resulte o acamamento e consequente limitação ao normal desenvolvimento das actividades quotidianas do Cliente, de acordo com comprovativo titulado por relatório médico, a RNA providenciará pela procura e o envio de uma pessoa especializada, com formação adequada para o efeito, para acompanhar e prestar ajuda domiciliária durante o tempo necessário à sua recuperação e que conste referido no relatório médico.

O Serviço de Apoio Domiciliário engloba a prestação dos seguintes serviços:

- Alimentação – acompanhamento das refeições;
- Cuidados de higiene diária;
- Limpeza – manutenção de limpeza e arrumos;
- Deslocações – acompanhamento em deslocações ao exterior;
- Locomoção – estimulação da mobilidade e autonomia física;
- Aquisição de bens – pequenas compras ao exterior;
- Ministrando medicação prescrita pelo médico assistente;

## Serviços Associados de Saúde

- Acompanhamento e conversação;
- Acompanhamento em situações de urgência.

Estes serviços serão cotados por orçamento, que terá por base o horário da prestação do serviço e o local onde serão prestados, sendo o valor previamente informado pela RNA ao Cliente.

Os valores orçamentados serão pagos no acto da prestação de serviços pelo Cliente, ao prestador, que facultará o correspondente recibo. Caso os serviços contratados excedam o valor anual de 500,00€, os serviços posteriormente cotados não terão em conta as condições conferidas ao abrigo do presente Contrato.

### **d) SERVIÇOS DE CONFORTO**

A RNA coloca à disposição do Cliente um conjunto alargado de serviços de conforto. O custo do serviço será informado previamente ao Cliente pela RNA através da Linha de Apoio ao Cliente.

Serviços Disponíveis:

- Babysitting;
- Compra e entrega de produtos ao domicílio;
- Recolha e envio de mensagens e encomendas;
- Mudanças e transportes;
- Reservas de viagens;
- Envio de flores;
- Reserva e aquisição de bilhetes para espectáculos;
- Acolhimento e acompanhamento de crianças;
- Serviços de limpeza;
- Catering e eventos;
- Jardinagem;

- Guarda de animais domésticos;
- Serviços de engomadoria;
- Serviços de táxi.

O pagamento pelo serviço será efectuado pelo Cliente no acto da realização ao prestador sendo por este facultado o correspondente recibo.

### **e) ACESSO À REDE DE RESIDÊNCIAS ASSISTIDAS**

A RNA coloca à disposição do Clienteo acesso a uma rede convencionada de residências assistidas com condições especiais de acesso que se traduzem em descontos que poderão ir até 15 % sobre o Preço de Venda ao Público (“ PVP”).

A rede de Residências Assistidas é composta por um conjunto de técnicos e centros residenciais credenciados pelo respectivo alvará.

As informações sobre a Rede Convencionada de Residências Assistidas e os descontos protocolados deverão ser sempre solicitadas aos Serviços de Assistência através da Linha de Apoio ao Cliente, cumprindo a estes informar o Cliente das moradas, horários de funcionamento e descontos protocolados.

A rede de Residências Assistidas é mutável pelo que a RNA não assume qualquer responsabilidade pelas alterações que possam vir a ocorrer, nomeadamente no que respeita à entrada e saída de prestadores.

### **f) SERVIÇOS DE ACONSELHAMENTO JURÍDICO**

A RNA coloca à disposição do Cliente um serviço telefónico informativo sobre o âmbito genérico dos seus direitos em questões relativas a sinistros, relações com autoridades fiscais e administrativas, questões relacionadas com reparações e questões relacionadas com a gestão do condomínio.

## Serviços Associados de Saúde

Este serviço é meramente informativo e será prestado por profissionais devidamente qualificados, nomeadamente advogados e/ou advogados-estagiários com inscrição regular junto da Ordem dos Advogados.

Este serviço não implica a assunção de quaisquer despesas a qualquer título nomeadamente concernentes à defesa da situação que deu origem à utilização do serviço nem configura situações de mandato, representação jurídica ou patrocínio forense.

A informação prestada ao Cliente no âmbito deste Serviço será geral e abstracta, não devendo servir de apoio à tomada de decisão sem acompanhamento profissional qualificado e dirigido ao caso concreto.

### Cláusula Quarta

4.1. O contacto entre o Cliente e a RNA far-se-á através da Linha de Apoio ao Cliente com o nº.de telefone 210 443 736, linha disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano e taxada ao preço de chamada local.

4.2. A RNA presta directamente aos Clientes os serviços solicitados, sendo o único e exclusivo responsável pela qualidade dos mesmos.

4.3. A RNA é a única responsável pela facturação e documentação associada aos serviços prestados dos quais resultem pagamentos a efectuar pelos Clientes (nomeadamente para efeitos de IRS dos Clientes).

### Cláusula Quinta

5.1. Constituem obrigações da RNA:

- a) a disponibilização da linha telefónica Linha de Apoio ao Cliente em funcionamento 24 horas;
- b) assegurar a prestação dos serviços solicitados pelos Clientes, o mais rapidamente possível e sempre em cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

c) cobrar directamente e/ou através do prestador convencionado, o preço dos serviços aos Clientes, emitindo o respectivo recibo de quitação, bem como diligenciar pela entrega aos Clientes de quaisquer documentos relacionados com os serviços prestados, nomeadamente para efeitos fiscais.

5.2. A RNA deverá, durante toda a vigência do presente contrato manter um elevado nível de qualidade na prestação dos serviços aos Clientes.

### **Cláusula Sexta**

A RNA assume a total responsabilidade pelos prejuízos causados aos Clientes, directamente ou através de quem esta indicar, no âmbito dos serviços abrangidos pelo presente Contrato, obrigando-se a indemnizar a MetLife por perdas e danos que para a mesma resultem, ainda que meramente reputacionais.

### **Cláusula Sétima**

7.1. A prestação de serviços de Assistência à Saúde objecto do presente Contrato durará enquanto vigorar a apólice de seguro individual Plano Fracturas e Lesões Oney.

7.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior não existirá qualquer relação entre a utilização pelo Cliente dos serviços abrangidos pelo presente Contrato e a participação de um sinistro no âmbito do contrato de seguro individual de acidentes pessoais celebrado entre o Cliente e a MetLife e no qual este figure como tomador/pessoa segura.

### **Cláusula Oitava**

8.1. Os dados pessoais recolhidos para a gestão do presente Contrato serão processados e armazenados informaticamente. É garantida a privacidade dos dados pessoais e a tomada de medidas adequadas para os preservar de forma confidencial, reservando-se o acesso aos mesmos ao exclusivamente necessário à execução do presente Contrato.

## Serviços Associados de Saúde

8.2. Os Clientes consentem expressamente que os dados pessoais transmitidos à MetLife sejam comunicados à RNA para efeitos da prestação dos serviços identificados no presente Contrato.

8.3. É garantido aos titulares dos dados o direito de acesso a qualquer dado que lhe diga respeito, podendo solicitar a sua correcção, aditamento ou eliminação, por escrito para a sede da RNA – Rede Nacional de Assistência S.A., Avenida Engenheiro Duarte Pacheco, torre 1, 12.º piso, sala1, 1070-101, Lisboa, e para a sede da MetLife, Av. da Liberdade, n.º 36, 2º andar, 1269-047 Lisboa ou através do endereço de e-mail dadospessoais@metlife.pt.

### **Cláusula Nona**

A RNA e o Cliente acordam que os registos electrónicos e as gravações orais das chamadas telefónicas realizadas, conservados em suporte duradouro, serão aceites como prova das operações realizadas no âmbito do presente Contrato.

## ANEXO – RESUMO DOS SERVIÇOS ASSOCIADOS E LIMITES DE UTILIZAÇÃO

	Pagamento a cargo do Cliente	Limites Anuais de Utilização
<b>Assistência à Saúde</b>		
Informações 24 horas	Sem custo	Ilimitado
Apoio Domiciliário	Caso os serviços contratados excedam o valor anual de 500€, o custo do serviço fica a cargo do Cliente	500,00€/ano
Check Up anual	75,00 €	Uma utilização anual
Acesso a Serviços de Conforto	Custo de serviço a cargo do Cliente	Ilimitado
Acesso Rede Residências Assistidas	Custo de serviço a cargo do Cliente	Ilimitado
Serviços de Aconselhamento Jurídico	Custo de chamada local	Ilimitado

**Todos os serviços prestados pela RNA por via telefónica implicam o custo da chamada local a suportar pelo Cliente.**

\*Os descontos conferidos aos Clientes ao abrigo do presente Contrato serão calculados tendo por base o preço praticado ao público (“PVP”).

Esta página foi deixada em branco propositadamente.

A MetLife Europe Limited é uma sociedade de responsabilidade limitada por acções registada na Irlanda com o número 415123, com Sucursal em Portugal registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número único de matrícula e de pessoa colectiva 980479436 e com sede na Av. da Liberdade, 36, 4º, 1269 – 047 Lisboa. A sede social da MetLife Europe Limited situa-se em 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irlanda. Os Administradores são: Sarah Alicia Celso (cidadã norte-americana), Lukas Ziewer (cidadão suíço), Dirk Ostijn (cidadão belga), Roy Keenan (cidadão irlandês), Alan Cook (cidadão inglês), Brenda Dunne (cidadã irlandesa), Nicolas Hayter (cidadão inglês), Michael Hatzidimitriou (cidadão grego), Mario Valdes (cidadão mexicano). A MetLife Europe Limited (utilizando a marca MetLife) está autorizada pelo Central Bank of Ireland e está sujeita a uma supervisão limitada da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

A MetLife é uma companhia líder de seguros de vida e benefícios para colaboradores de empresas. Cerca de 100 milhões de clientes escolheram-nos para garantir as suas necessidades de protecção. Transparência, honestidade e uma preocupação constante com o seu futuro é o que pode esperar de nós.

**Contacte-nos: 800 78 15 16** (Linha gratuita)

**MetLife®**

Av. da Liberdade n.º36 2.º | 1269-047 Lisboa  
Tel 213 475 031 | Fax 213 474 612 | [contact@metlife.pt](mailto:contact@metlife.pt)

[www.metlife.pt](http://www.metlife.pt)