

## Condições gerais:

### 1. Âmbito e requisitos do Plano de Saúde Visual

- 1) O Plano de Saúde Visual inclui o aluguer de pelo menos dois óculos e, adicionalmente, a prestação dos seguintes serviços gratuitos durante a vigência do presente Contrato: exames visuais gratuitos, pequenas reparações e serviços de limpeza dos seus óculos.
- 2) O seu parceiro contratual para o Plano de Saúde Visual é a GrandVision Portugal, Unipessoal Limitada (“**MultiOpticas**”). Os produtos e serviços incluídos no Plano de Saúde Visual serão fornecidos em qualquer loja MultiOpticas aderente, cuja informação se encontra disponível em [www.multiopticas.pt](http://www.multiopticas.pt).
- 3) A utilização dos óculos é permitida apenas ao locatário e apenas para seu uso pessoal. Só poderá subscrever um Plano de Saúde Visual para si em cada momento. Para que não restem quaisquer dúvidas, a MultiOpticas será detentora da propriedade dos óculos a todo o momento.
- 4) A condição prévia para a subscrição do Plano de Saúde Visual é ser residente legal da União Europeia. No momento da assinatura do Contrato, o subscritor deverá ser maior de idade e dispor de um dispositivo com acesso à *Internet*. Durante toda a relação contratual, deverá igualmente ter uma conta bancária com um IBAN europeu e um endereço de correio eletrónico. Quaisquer comunicações relativas ao Plano de Saúde Visual serão realizadas principalmente através de correio eletrónico.

### 2. Proteção em caso de perdas e danos

- 1) Sem prejuízo de reclamações por quaisquer defeitos ou de quaisquer direitos decorrentes de garantias expressamente concedidas, garantimos-lhe a reparação dos danos nos seus óculos ou a sua substituição durante a vigência do Plano de Saúde Visual em vigor, sempre que se verificarem os seguintes casos:
  - Em caso de perda (extravio devido a furto, roubo ou extorsão); ou
  - Em caso de danos (por exemplo, a arranhões, quebra de lentes ou armação).
- 2) Os danos ou extravios devem ser comunicados de imediato a qualquer loja MultiOpticas aderente, cuja informação se encontra disponível em [www.multiopticas.pt](http://www.multiopticas.pt), indicando as circunstâncias do caso e apresentando este Contrato ou recibo ou uma impressão da encomenda. As suas informações devem ser verdadeiras e completas. Caso tenha perdido os seus óculos na sequência de um crime contra si praticado, deverá apresentar à MultiOpticas uma cópia da queixa-crime apresentada junto dos órgãos policiais com os dados dos óculos seguros, apresentando este Contrato ou recibo ou uma impressão da encomenda.
- 3) Em caso de dano, a MultiOpticas tem a faculdade de reparar o referido dano com peças sobressalentes do mesmo tipo e qualidade ou de lhe fornecer óculos de substituição do mesmo tipo e qualidade dentro da mesma categoria de óculos.
- 4) A regularização/gestão de qualquer perda ou reclamação será solucionada por qualquer loja MultiOpticas aderente, cuja informação se encontra disponível em [www.multiopticas.pt](http://www.multiopticas.pt)
- 5) A reparação ou substituição dos seus óculos requerem que efetue o seguinte co-pagamento antecipado:
  - a. Em caso de perda: 50% do valor total segurado ou do preço dos seus novos óculos, consoante o que for mais baixo;
  - b. Em caso de dano: 20% do custo total da reparação, o qual nunca deve exceder o valor total segurado.
- 6) A proteção referida na presente Cláusula não será aplicável em casos de uso inadequado, dano ou perda intencional dos seus óculos. Se tivermos motivos razoáveis para suspeitar de uma reclamação ou considerar uma reclamação indevida, reservamo-nos o direito de recusar a regularização/gestão de qualquer perda ou pedido de indemnização e/ou de terminar o presente Plano de Saúde Visual.

### **3. Óculos de substituição**

- 1) Sem prejuízo do estabelecido na Cláusula anterior, poderá substituir um par de óculos do Plano de Saúde Visual por óculos novos, equivalentes ou de qualidade superior, com lentes graduadas, uma vez por ano. Se optar por um par de óculos de preço mais elevado, será acordada uma nova mensalidade.
- 2) Do mesmo modo, se a graduação de um ou dois dos seus olhos (esfera, cilindro) sofrer uma alteração de pelo menos 0,5 dioptrias (num dos olhos) durante a vigência do seu Plano de Saúde Visual, tem direito a uma mudança gratuita das lentes em todos os óculos do mesmo modelo e qualidade. Também tem a possibilidade de escolher um par de lentes de qualidade superior para um ou mais óculos objeto deste Contrato, caso em que será acordada uma nova mensalidade.
- 3) Em caso de substituição ao abrigo desta Cláusula, a duração do Plano de Saúde Visual será prolongada por um período adicional de 12 meses (ver "*Duração e termo do Plano de Saúde Visual, devolução e compra de óculos*").
- 4) Deverá aceitar expressamente a alteração/aditamento ao presente Contrato no momento em que solicitar uma substituição.

### **4. Pagamento mensal e prazos**

- 1) O pagamento da mensalidade será efetuado através de cartão de crédito ou débito direto, para o qual o utilizador emite uma autorização de débito direto SEPA através de um formulário próprio disponibilizado por via de um link de acesso.
- 2) O primeiro pagamento será activado aquando da ordem da encomenda. Os pagamentos seguintes deverão ser efetuados ao 15.º dia de cada mês.
- 3) As condições de pagamento aqui estabelecidas são em benefício de ambas as partes, cliente e MultiÓpticas, pelo que não será possível efetuar qualquer pré-pagamento/pagamento adiantado.
- 4) Em caso de incumprimento das obrigações de pagamento, o cliente será imediatamente notificado da necessidade de cumprir as suas obrigações. Em caso de não pagamento de 3 prestações, ser-lhe-á cobrado o montante de €5,00 (cinco euros). Sem prejuízo, reservamo-nos o direito de resolver imediatamente o contrato e de exigir o pagamento dos valores em dívida e a devolução dos óculos, através dos meios legalmente admissíveis, incluindo ações judiciais.

### **5. Política de 100 dias de devolução**

- 1) Tem o direito de resolver o seu Plano de Saúde Visual no prazo de 100 dias seguidos a contar da primeira entrega dos seus óculos, sem necessidade de indicar qualquer motivo. Para o efeito, deve devolver todos os óculos do Plano de Saúde Visual à loja onde subscreveu o seu Plano de Saúde Visual no prazo de 100 dias.
- 2) Após a devolução dos óculos, procederemos ao reembolso, para a sua conta, de quaisquer mensalidades já pagas (incluindo IVA), no prazo máximo de 14 dias consecutivos a contar da receção da sua declaração de resolução.
- 3) Este direito de resolução alargado aplica-se apenas aos primeiros pares de óculos que encomendar ao abrigo do Plano de Saúde Visual, mas não a qualquer alteração, substituição ou renovação posterior. Nestes casos, pode exercer o seu direito de resolução no prazo de 14 dias, de acordo com o estabelecido na legislação de defesa do consumidor.
- 4) Para exercer o direito de resolução, deverá comunicar a sua decisão através de uma declaração inequívoca que inclua o seu nome, endereço e dados de contacto, identificação do produto, data do pedido e data de receção do produto. Pode preparar e enviar a sua declaração de resolução, que deverá incluir as informações acima referidas. Para enviar esta declaração, poderá utilizar o formulário disponível em: [www.multiopticas.pt](http://www.multiopticas.pt).

- 5) A notificação da declaração de resolução pode também ser enviada por correio para a seguinte morada: Rua do Carmo, 102, 1249-063, Lisboa (Portugal); por correio eletrónico para o seguinte endereço [planosaudevisual@multiopticas.pt](mailto:planosaudevisual@multiopticas.pt) ou entregue em mão na loja MultiOpticas onde celebrou o presente Contrato.

## **6. Garantia legal**

- 1) Os óculos incluídos no Plano de Saúde Visual estão sujeitos, de forma gratuita, a um período de garantia geral de 3 anos a partir da entrega do produto.
- 2) Para reclamar e fazer cumprir a garantia, poderá contactar a MultiOpticas dentro dos prazos indicados no parágrafo anterior. Se o defeito ou falta de conformidade se manifestar mais de 2 anos após a entrega do produto, deverá demonstrar ao fabricante ou vendedor que a falha, defeito ou falta de conformidade já existia aquando da entrega do produto.
- 3) Se no ato da entrega verificar que o produto apresenta algum defeito visível, por favor contacte-nos o mais rapidamente possível para o seguinte endereço: [planosaudevisual@multiopticas.pt](mailto:planosaudevisual@multiopticas.pt). Assim que os defeitos do produto forem verificados, procederemos à substituição do produto. Em caso algum, estes procedimentos implicarão qualquer custo para si.

## **7. Duração e termo do Plano de Saúde Visual, devolução e compra de óculos**

- 1) O Contrato terá início no momento da ordem de encomenda e uma duração de 24 meses. Decorrido este período de 24 meses, o Contrato será automaticamente renovado por períodos adicionais de 12 meses, exceto se qualquer uma das partes se opuser à referida renovação, através do envio, por escrito, de um aviso prévio de 1 mês para o seguinte endereço: [planosaudevisual@multiopticas.pt](mailto:planosaudevisual@multiopticas.pt).
- 2) Se o aviso prévio não for enviado com a antecedência referida no anterior parágrafo, o Contrato considera-se renovado nos termos indicados no número anterior e qualquer cancelamento está sujeito às condições acordadas no n.º 6 da presente Cláusula.
- 3) Como indicado na Cláusula 3, se trocar de óculos durante ou no final do período de vigência do Contrato, a duração do Plano de Saúde Visual será prolongada automaticamente por um período adicional de 12 meses.
- 4) Os cancelamentos devem ser declarados por escrito e podem ser efetuados por si, através do envio de um e-mail para [planosaudevisual@multiopticas.pt](mailto:planosaudevisual@multiopticas.pt).
- 5) Após o termo do Contrato, os óculos devem ser devolvidos em qualquer loja MultiOpticas aderente, cuja informação se encontra disponível em [www.multiopticas.pt](http://www.multiopticas.pt), no prazo de 14 dias seguidos.
- 6) Se decidir terminar o Contrato antes do prazo acordado e em circunstâncias diferentes daquelas aqui permitidas (ver Cláusula 5), tal implicará o vencimento de todos os valores mensais pendentes, que deverão ser liquidados de imediato.

## **8. Privacidade**

- 1) No âmbito do seu Plano de Saúde Visual, procedemos ao tratamento dos seus dados pessoais. Estes incluem os seus dados de contacto recolhidos no momento da celebração do Contrato (nome, morada, data de nascimento, endereço de correio eletrónico), dados contratuais (dados sobre os seus óculos, início do contrato, número do contrato e do cliente, dados de medições e testes oftalmológicos), bem como dados de pagamento (mensalidade, dados bancários) e, se aplicável, outras informações relevantes para a execução do Contrato.
- 2) Durante o Plano de Saúde Visual em curso, poderemos recolher e tratar outros dados, por exemplo, sobre prescrições alteradas, devolução, troca ou compra de óculos. Os dados serão tratados com o objetivo de celebrar e executar o Plano de Saúde Visual. A

comunicação relacionada com o Contrato será normalmente efetuada através de correio eletrónico.

- 3) Salvo em relação aos dados pessoais de saúde, que serão tratados por um período máximo de cinco (5) anos, todos os dados pessoais tratados pela MultiOpticas durante a vigência do presente Contrato serão conservados por um período de dez (10) anos, salvo se, por motivos legais ou contratuais, se aplicar um prazo superior.
- 4) No final dos períodos de conservação, se os dados pessoais já não forem necessários para as finalidades para que foram obtidos ou tratados, serão eliminados ou anonimizados. Se não for atribuído aos dados de saúde qualquer valor arquivístico que justifique a sua conservação, estes serão apagados no final do período de conservação de cinco anos.
- 5) Enquanto titular dos dados, pode exercer o seu direito de acesso, retificação, apagamento, oposição, portabilidade dos dados, limitação do tratamento e não sujeição a decisões individuais automatizadas e qualquer outro direito reconhecido pela regulamentação aplicável em cada momento, através do envio de uma comunicação escrita para o seguinte endereço: [dpo.rgpd@grandvision.pt](mailto:dpo.rgpd@grandvision.pt).
- 6) Tem também o direito de apresentar reclamações e pedidos relacionados com os seus direitos de proteção de dados junto da autoridade competente em matéria de proteção de dados, em Portugal, a *Comissão Nacional de Proteção de Dados*.
- 7) Para mais informações sobre o tratamento dos seus dados pessoais e os seus direitos enquanto titular dos dados, consulte a nossa política de privacidade: <https://www.multiopticas.pt/politica-de-privacidade>.

## 9. Contacto

Se tiver alguma dúvida, contacte a loja MultiOpticas onde adquiriu o seu Plano de Saúde Visual. Em alternativa, pode contactar-nos através de [planosaudevisual@multiopticas.pt](mailto:planosaudevisual@multiopticas.pt).

## 10. Lei aplicável e a jurisdição

- 1) O presente Contrato rege-se pela lei Portuguesa.
- 2) Os tribunais do seu domicílio terão jurisdição sobre todas as questões relativas à validade, interpretação e aplicação do presente Contrato.
- 3) Informamos ainda que a Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma de resolução de litígios em linha através do seguinte endereço: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Data:

Assinatura:

---

[Nome próprio e apelido do cliente]

# Descrição do serviço

## para a proteção total do Plano Iberia Eye Care - Plano de Saúde Visual

A GrandVision Portugal, Unipessoal Limitada (tomador do seguro), também conhecida como MultiOpticas, subscreveu um seguro de óculos junto da ERGO Direkt Versicherung AG (seguradora) a expensas próprias. Por isso, os óculos (óculos seguros) recebidos ao abrigo de um contrato estão cobertos. A descrição das prestações que se segue define o âmbito das prestações e os deveres de conduta a observar durante e após a ocorrência de um sinistro e contém outras informações legais importantes.

### Informações sobre a seguradora

#### 1 Quem é a seguradora?

ERGO Direkt Versicherung AG,  
Karl-Martell-Str. 60,  
90344 Nuremberga,

legalmente representado pelo Conselho de Administração:  
Olaf Bläser (Presidente),  
Richard Bader, Christine Voß.

Presidente do Conselho de Supervisão: Mark Klein.

Sede social da empresa: Fürth, registada no Tribunal Local de Fürth com o número de registo comercial HRB 2934.

A nossa atividade principal é a exploração de seguros de veículos automóveis, de responsabilidade civil, de bens e de acidentes.

#### 2 Quem pode ser contactado na ocorrência de um sinistro?

As lojas MultiOpticas selecionadas são responsáveis por receber as informações relativas à ocorrência dos sinistros e proceder à regularização dos sinistros.

### Informações sobre o serviço

#### 3 O que é que está segurado e que benefícios é que a seguradora oferece?

O seguro cobre todos os óculos (armações e lentes) incluído no Plano +MultiOpticas no âmbito do contrato do Plano Iberia Eye Care (óculos seguros).

Se os óculos forem substituídos devido à ocorrência de um sinistro coberto pelo seguro, a cobertura do seguro é transferida para os novos óculos.

A MultiOpticas é exclusivamente responsável pelo pagamento do prémio de seguro.

##### Existe cobertura de seguro para:

- **Danos** (por exemplo, devido a arranhões, quebra de lentes ou armação),
- **Perda** (por exemplo, devido a roubo, furto ou extorsão) dos óculos segurados.

A **prestação do seguro** é limitada ao respetivo preço de tabela dos óculos seguros entregues ao locatário, deduzido do co-pagamento a efetuar pelo locatário (limite máximo). O preço de tabela é o preço dos óculos sem dedução de quaisquer descontos (com um valor máximo de 10.000 € por cada par de óculos)

**Em caso de danos**, os componentes seguros dos óculos serão substituídos profissionalmente por peças sobresselentes do mesmo tipo e qualidade ou da mesma categoria de óculos, utilizando, na medida do possível, peças sobresselentes do respetivo fabricante.

Se os custos das peças trocadas e da substituição excederem o preço de tabela original dos óculos (perda total económica), o segurador cobrirá os custos até ao montante do preço de tabela original, deduzido o pagamento adicional a efetuar pelo tomador do seguro. Neste caso, o tomador do seguro deve substituir os óculos danificados por óculos novos do mesmo tipo e qualidade dentro da mesma categoria de óculos.

**Por cada sinistro** devido a danos, o tomador do seguro suporta **20% dos custos de reparação**.

**Em caso de sinistro**, os óculos cobertos pelo seguro serão substituídos por novos óculos do mesmo tipo e qualidade,

dentro da mesma categoria de óculos. Em caso de sinistro, o tomador do seguro suporta 50% dos custos dos novos óculos, até ao limite do capital seguro, suportando o segurador os restantes 50%. Se o custo dos óculos novos for superior ao montante seguro, o tomador do seguro deve pagar a diferença.

#### 4 O que é que não está coberto pelo seguro?

Não está coberto por um seguro:

- Danos devidos ao uso e desgaste.
- Danos consequentes de qualquer tipo (por exemplo, danos físicos devido à quebra de vidros, etc.).
- Danos causados intencionalmente.
- Serviços que a MultiOpticas presta de qualquer forma. Isto inclui, por exemplo, a verificação da armação e das lentes, a verificação do correto encaixe com correção de ajuste, o aperto, a substituição e a fixação de parafusos, a lubrificação de dobradiças, bem como quaisquer danos causados pela prestação desses serviços.
- Danos cobertos pela garantia legal ou por uma garantia do fabricante.
- Óculos com um preço de tabela superior a 10 000 euros.

#### 5 Que deveres (obrigações) se aplicam em caso de sinistro? Quais são as consequências do seu incumprimento?

A verificação da ocorrência do sinistro não pode ser controlada sem a colaboração dos locatários dos óculos. Por conseguinte, as instruções seguintes aplicam-se aos locatários dos óculos (colaboração necessária):

Quando ocorrer um sinistro, o locatário dos óculos seguros deverá comunicá-lo imediatamente, e em qualquer caso no prazo máximo de **14 dias** de calendário a contar do seu conhecimento, a qualquer loja MultiOpticas, preferencialmente aquela onde os óculos seguros foram entregues ao abrigo do Plano Iberia Eye Care, para que a MultiOpticas possa reclamar o pagamento da prestação devida à Ergo. Na participação do sinistro deverá ser apresentado o contrato do Plano Iberia Eye Care ou o recibo ou impressão da encomenda.