

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CUIDADOS RESPIRATÓRIOS NO DOMICÍLIO (Serviços de: Oxigenoterapia, Ventiloterapia, Apneia do Sono, Aerossolterapia e Aspiração de secreções)

As presentes Condições Gerais (“CG”) aplicam-se a todas as prestações de serviços de cuidados respiratórios no domicílio da Gasoxmed - Gases Medicinais, S.A. (“AL”), em Portugal e contêm as instruções relativas à realização das terapias, ao manuseamento e utilização dos produtos e equipamentos disponibilizados, bem como demais informações, recomendações e regras que o paciente deve seguir escrupulosamente, em cumprimento dos deveres de cuidado e de diligência.

A saúde do paciente e os benefícios da terapia dependem do uso correto destes meios.

Neste documento, “paciente” é a pessoa que utiliza os serviços da AL. Contudo, as menções a “paciente” ou a “cliente” nestas Condições Gerais, em contratos que elas regulem ou em manuais de instruções ou outros documentos que sejam emitidos em execução desses contratos (daqui em diante simplesmente designados por “Documentação da AL”) devem ser interpretadas como abrangendo e sendo aplicáveis, quando for o caso e com as necessárias adaptações, à(s) pessoa(s) que, na indisponibilidade ou incapacidade do paciente, a ele se substitui(em) e recebe(m) o técnico AL, aplica(m) a terapia, manuseia(m) os equipamentos e os produtos, gere(m) a conta e as encomendas e/ou faz(em) os pagamentos. Em conformidade, onde a Documentação AL refira ou se dirija ao “paciente” / “cliente” deve, quando for o caso, incluir-se o familiar, o cuidador, o representante ou outra pessoa que, conforme aqui descrito, gere o paciente e aplica ou administra a terapia ao paciente e/ou a pague.

As disposições deste documento aplicam-se, igualmente como no parágrafo anterior, com as necessárias adaptações, a instituições, centros de saúde, hospitais ou quaisquer entidades onde o serviço seja disponibilizado ao paciente e/ou que paguem à AL pelo serviço aplicado ou administrado ao paciente, sempre que este esteja indisponível ou incapaz de gerir a administração e aplicação do tratamento a si próprio ou de o pagar. Em conformidade, onde na documentação AL se refira ou se dirija ao ao “paciente” / “cliente” deve, em caso de indisponibilidade ou incapacidade do paciente, incluir-se a pessoa / entidade que gere o paciente ou aplica ou administra a terapia dentro da Instituição, Centro de Saúde, Hospital ou outro.

A menção, em qualquer Documentação da AL, a “Artigo” ou “Artigos”, refere-se, entre outros, aos produtos, medicamentos, equipamentos e/ou dispositivos médicos e, quando for caso, os respectivos consumíveis, acessórios e cilindros (designadamente de oxigénio medicinal), disponibilizados pela AL e adequados à aplicação da terapia ao paciente.

As presentes CG acompanham e complementam as propostas e os contratos da AL, fazendo parte integrante dos mesmos.

Encomendas

O paciente encomenda o serviço à AL, fornecendo a prescrição médica respetiva, ou uma sua cópia quando aplicável.

Serviço

Os serviços consistem na aplicação, ao paciente, das terapias que lhe tenham sido prescritas e as quais a AL está habilitada a prestar.

A AL dará a formação e acompanhará o paciente, em visitas regulares no seu domicílio, ou no hospital, ou nos pontos de atendimento que a AL possui, para prestar assistência, monitorizar o tratamento

administrado, verificar os Artigos, extrair relatórios, informar o paciente sobre novidades ou alterações ao serviço, dar formação sobre o manuseamento dos Artigos e a aplicação da terapia, dar instruções de segurança e conselhos sobre a melhor forma de aplicação da terapia, esclarecer dúvidas, e genericamente acompanhar o paciente, para que o tratamento seja o mais eficaz possível.

Os serviços incluem a disponibilização ao paciente dos medicamentos (como o oxigénio medicinal), equipamentos dispositivos médicos (tudo em conjunto designado por “Artigos”) adequados à terapia prescrita, bem como dos respetivos acessórios e consumíveis (até às quantidades contratadas).

Os serviços incluem igualmente a instalação, arranque e parametrização dos Artigos, a sua manutenção e substituição quando necessárias (e ressalvadas as regras referentes a má utilização, danos provocados ou desaparecimento) e a extração de relatórios de utilização.

Incluem-se nos serviços a substituição de acessórios e consumíveis usados na terapia até aos limites contratados.

A AL assegurará, quando solicitada e sempre que possível, a comunicação com o médico prescritor do paciente, para transmissão da informação técnica, de adesão à terapia ou de reporte de incidentes relevantes ocorridos com o paciente.

Terapêutica

A terapêutica a realizar pelo paciente é a prescrita pelo seu médico e com os parâmetros definidos pelo mesmo. A AL deve ser informada sempre que haja alguma alteração à prescrição médica em vigor.

É da exclusiva responsabilidade do paciente a realização da terapia sem uma prescrição médica válida, ou em desconformidade com a mesma.

Validade da prescrição médica

Quando a prescrição médica tenha uma validade, a duração do serviço coincide com esta.

Antes de atingido o fim do prazo da prescrição médica, o paciente deve providenciar a sua renovação e envio para a AL, sendo da sua responsabilidade a continuação do tratamento sem uma prescrição médica válida.

A caducidade da prescrição médica constitui, igualmente, justa causa de cessação imediata da prestação do serviço pela AL, com a obrigação de devolução dos Artigos pelo paciente.

Artigos

A AL disponibiliza ao paciente os Artigos adequados à terapia e à prescrição médica.

O Cliente está obrigado a facultar à AL a vistoria e o exame dos Artigos por si disponibilizados.

Condições do fabricante dos Artigos

Aplicam-se as condições de funcionamento, manutenção, garantia e exclusões do fabricante dos Artigos, bem como as condições por este definidas para a descontinuidade de fabrico ou uso, de disponibilidade de peças, tecnologia, acessórios ou consumíveis e retirada do mercado ou recolha, com ou sem indicação para reparação ou substituição, que são situações a que a AL é alheia.

Igualmente, a disponibilidade e *stock* de Artigos e respetivas peças e tecnologia é definida pelo fabricante. A AL não poderá ser demandada ou responsabilizada por ações, omissões ou decisões dos fabricantes dos Artigos (por exemplo, descontinuação ou recolha de Artigos do mercado) que impactem o paciente. Nestas situações, a AL tentará encontrar alternativas para o prosseguimento das terapias que os Artigos proporcionam, com Artigos equivalentes. Contudo, se tal se revelar impossível, por inexistência de alternativas viáveis ou financeiramente compatíveis para a AL, a prestação dos serviços cessará de imediato, sendo devolvidas ao paciente ou à entidade pagante, se for o caso, as quantias por

si previamente pagas, relativas a períodos não gozados. Não será devida qualquer indemnização ou compensação, seja de que natureza for, da AL ao Cliente/Paciente, nestas situações ou como consequência das mesmas.

Substituição de Artigos

Os Artigos podem ser substituídos em qualquer altura pela AL, por outros que esta considere mais adequados, desde que tal respeite a prescrição médica e não prejudique o tratamento.

Propriedade dos Artigos

Os Artigos são e mantêm-se propriedade da AL. O paciente está expressamente proibido de vender, alugar, emprestar, trocar, ceder ou por qualquer forma transferir os Artigos bem como permitir o uso dos mesmos por terceiros.

Entregas e Prestações

Os Artigos serão entregues e os serviços serão prestados pela AL ao paciente, no seu domicílio ou noutro local a acordar entre as partes, desde que reunidas as condições para tal. Os Artigos poderão, mediante comunicação prévia ao Paciente, ser-lhe remetidos pela AL, com recurso a transportadores.

As entregas relativas à prestação dos serviços realizar-se-ão durante o horário de funcionamento da AL e em obediência à legislação de transportes aplicável, salvo urgências.

Na entrega dos Artigos e no início da prestação de serviços, bem como em cada alteração ou intervenção da AL serão dadas as indicações e instruções sobre o seu uso em segurança, que o paciente se obriga a cumprir.

O paciente acusará o recebimento dos Artigos mediante aposição da assinatura de quem recebeu.

Não é permitido ao paciente transportar os equipamentos para fora do território nacional, sem autorização prévia da AL. Nos casos em que esta autorização seja concedida, a AL não pode garantir a continuidade do serviço, por não ter como o prestar fora do território nacional, pelo que não. O paciente informará a AL sempre que alterar o seu domicílio.

O preço e o prazo de entrega dos Artigos e da prestação de serviços ao paciente serão os acordados entre a AL e o paciente ou os especificados na proposta da AL ou no contrato ou, na ausência destes, os vigentes na AL. Quando o serviço seja, total ou parcialmente, faturado e pago por um terceiro (Serviço Nacional de Saúde, seguradoras, ou outros), os preços e prazos de pagamento serão os acordados entre a AL e este, devendo o paciente pagar a parte que lhe corresponde, se for o caso, na proporção e prazos acordados com o terceiro.

Poderá haver limitações de entregas, de quantidades ou de tipo de Artigos ou serviços. Uma encomenda poderá ser satisfeita em condições diferentes de outras anteriores.

Transferência de responsabilidade

A responsabilidade pela correta realização da terapia, pela guarda, uso e aplicação dos Artigos (equipamentos, dispositivos médicos, acessórios, consumíveis, medicamentos, garrafas de gases, entre outros), bem como pela sua manutenção em bom estado passa para o paciente, após a primeira intervenção do técnico da AL junto do paciente e/ou após a entrega de cada Artigo. A propriedade sobre os medicamentos e consumíveis passa igualmente para o Cliente nestas ocasiões.

A correção de defeitos ou anomalias ou a substituição dos Artigos, devidas a mau uso, uso indevido ou negligente, designadamente exposição de equipamentos a humidade ou ao sol, desaparecimento ou danificação, serão faturadas ao paciente e/ou à entidade pagante, consoante o acordado com a AL, bem como as peças de substituição e demais material usado e as perdas sofridas com a paralisação do

Artigo ou, caso a reparação não seja possível, a sua substituição em novo.

Regras de Segurança

A especial perigosidade para a segurança e saúde das pessoas e para os bens e o meio ambiente que pode resultar do uso dos Artigos justifica a imposição das seguintes regras:

Documentação: O Técnico AL entrega estas Condições Gerais, os Manuais de Utilização dos Dispositivos Médicos / Equipamentos e as Instruções do Fabricante, quando for o caso, o Folheto Informativo do Medicamento em uso e demais Documentação AL. O paciente recebe e toma conhecimento da informação constante da documentação AL no momento da sua entrega, devendo atestar esse conhecimento mediante a aposição da sua assinatura no documento de entrega. Quaisquer dúvidas poderão ser colocadas ao Técnico AL, que as esclarecerá.

Uso: Deverá ser dado um uso prudente aos Artigos e adequado aos fins a que os mesmos se destinam, que é proporcionar a terapia e cuidado de que o paciente necessita. Não se deve utilizar Artigos (equipamentos, dispositivos médicos, consumíveis e acessórios, medicamentos e outros produtos) para fins diversos daqueles a que os mesmos se destinam e não se deve fazer deles uma utilização imprudente. É expressamente proibido fumar ou fazer fogo nas proximidades de Artigos (designadamente nas terapias de oxigenoterapia, ventiloterapia, entre outras). Os alarmes dos Artigos devem ser atendidos e percebidos pelo paciente e, em caso de dúvida sobre a interpretação a dar aos alarmes, o paciente deve consultar a AL de imediato.

Conservação: Os Artigos devem ser guardados e utilizados em local adequado, sem exposição à luz solar direta ou a humidades, sem estarem cobertos por tecidos (cortinas, por exemplo) ou outros materiais e devem ser tratados com cuidado e conservados em boas condições, sem safanões ou quedas e sem manuseamento violento ou a forçar teclas ou manípulos.

Consumíveis e medicamentos: O paciente deve verificar o prazo de validade dos consumíveis e medicamentos que tenha em casa, de forma a que estejam sempre dentro do prazo e contactar a AL com a antecedência suficiente para que esta efetue a troca, sempre antes que algum prazo expire.

Local de instalação dos Artigos: Os Artigos são instalados pelo técnico da AL. Os locais de instalação e utilização dos Artigos devem dispor das condições e área adequadas a cada tipo de Artigo e terapia. Para os Artigos que funcionam com energia elétrica, o local de instalação deve dispor de uma tomada elétrica compatível e em bom estado. Os Artigos devem ser conectados diretamente à tomada de parede, sem extensões, fichas triplas ou outras. A tomada deve ser de acesso fácil e direto, sem objetos ou móveis a obstruir, de modo a evitar situações de desligamento involuntário.

Alguns Artigos ou terapias requerem o arejamento regular dos locais e/ou afastamento de fontes de calor. Nesses casos, o local de instalação deve ser ventilado de forma adequada (portas / janelas) e os Artigos devem ser colocados em cima de uma mesa, sem estar em contacto com outros objetos e com uma distância mínima de 1,5m de fontes de calor e de outros objetos elétricos e eletrónicos, designadamente telemóveis e com uma distância mínima de 3m relativamente a fogo ou chama nua. O local de instalação deve estar limpo, sem pó ou poeiras e sem fontes de fumos ou partículas, velas e chamas. Os Artigos não devem ser colocados em locais com saídas de águas, líquidos ou humidades excessivas (ex. casas-de-banho), nem em locais de passagem ou sujeitos a quedas ou colisões nem em locais de fácil acesso a pessoas não autorizadas (por ex., para evitar furto ou roubo). O paciente deve avisar a AL se pretender alterar o local de instalação dos Artigos (no mesmo imóvel ou noutro). A AL poderá, por motivos de segurança, recusar a mudança de local de algum Artigo.

Instruções de funcionamento e segurança: Cabe ao paciente ler e cumprir as instruções de funcionamento e segurança dos Artigos (equipamentos, dispositivos médicos, consumíveis e acessórios, medicamentos e produtos) e as advertências e sinais de perigo, e transmitir esse conhecimento a quem operar o equipamento. O paciente deve assegurar-se de que compreendeu o teor dos manuais e regras de uso, para melhor eficácia do tratamento e prestação de cuidados ao paciente.

Defeitos ou erros: O paciente deve avisar imediatamente a AL sempre que tenha conhecimento de defeitos, vícios ou erros de funcionamento dos Artigos (equipamentos, dispositivos médicos, consumíveis e acessórios).

Enchimento de garrafas/cilindros (quando o serviço inclua garrafas/cilindros): Por razões de segurança, o paciente compromete-se a que as garrafas/cilindros que contêm o gás sejam cheias apenas pela AL. Pelos mesmos motivos, é proibido ao paciente e a quaisquer terceiros encher ou transvazar garrafas/cilindros.

Modificação de garrafas/cilindros (quando o serviço inclua garrafas/cilindros): É proibida toda e qualquer ação de modificação das garrafas/cilindros, reparar ou alterar por qualquer forma as garrafas/cilindros e a sua etiquetagem ou marcação, desmontar os seus acessórios (tais como válvulas, capacetes e aros) e lubrificar as suas válvulas, redutores ou outras peças.

Manutenção: A AL em exclusivo garantirá o encaminhamento dos Artigos para a execução das operações de manutenção dos Artigos, designadamente revisões, calibragem, pintura, etiquetagem, reparação, substituição de válvulas e prova hidráulica das garrafas/cilindros quando estas sejam utilizadas na prestação dos serviços, de acordo com a legislação em vigor, por forma a garantir ao paciente o seu uso em segurança.

Farmacovigilância e Vigilância de Dispositivos Médicos: O paciente deve reportar à AL quaisquer sintomas, eventos, reações ou efeitos adversos ou indisposições ou discrepâncias ou incidentes que sinta ou detete com ou após a aplicação do tratamento ou a utilização dos Artigos, bem como colaborar com esta prestando-lhe a informação que lhe for solicitada em consequências dessas ocorrências.

Ventiloterapia: Neste tratamento, há que ter as seguintes cautelas: Se tiverem sido disponibilizados ao paciente dois Dispositivos Médicos/Equipamentos, eles devem ser utilizados alternadamente em cada mês (num mês utiliza um Dispositivo Médico/Equipamento e no mês seguinte utiliza o outro, que é o *Back-Up*); O equipamento de *back-up* (que não está a ser usado em determinado mês) deve estar sempre de bateria carregada.

ALERTAS de Segurança: Por questões de segurança, a AL, apesar alheia – por ser uma situação que escapa ao seu controlo e por não conhecer em profundidade nem com rigor o local de instalação e o modo como o paciente usará o Equipamento –, alertará o paciente sempre que testemunhar, presenciar ou detetar alguma irregularidade ou situação de risco ou de perigo ou de violação de normas de segurança (“Situação ou Situações”), designadamente na manipulação, uso ou aplicação dos Artigos ou durante a prestação dos serviços (i.e., situações que coloquem em causa a integridade física de pessoas ou bens e/ou a segurança do tratamento e/ou a correta *performance* dos Artigos). A AL não é consultora nem especialista em segurança, pelo que os alertas que emitir constituem meras chamadas de atenção relativamente a factos presenciados a olho nu ou relatados e sem histórico ou conhecimento sobre o paciente, características da construção de edifícios, condutas, ventilação e arejamento, materiais, condições de utilização, licenciamento de instalações, etc. Não existe qualquer obrigação específica da parte da AL em avisar ou informar sobre riscos que presencie, mas apenas um dever geral de alerta

relativamente a situações que – no que à AL é dado conhecer – poderão ocasionar riscos para a segurança. Os alertas da AL não são estanques nem completos, na medida em que os locais onde as Situações ocorrem / ocorreram podem mudar ou ser intervencionados, ou pode haver condicionantes que não sejam visíveis ou que escapem ao conhecimento da AL e que alterem o sentido das conclusões produzidas. Os alertas serão produzidos de boa-fé, atendendo aos conhecimentos que a AL possui da Situação e à sua experiência. Os alertas não são nem podem ser entendidos ou interpretados como uma assunção pela AL de qualquer tipo de responsabilidade – seja por ação seja por omissão – sobre a Situação ou sobre as suas consequências. A responsabilidade sobre as ações do paciente e sobre a forma como os Artigos são armazenados e/ou usados é e permanece destes. Em qualquer caso, o conteúdo dos alertas pode ser divulgado pela AL em sede própria, como meio de prova. A AL terá o direito, sempre que ocorrer uma Situação, de recusar a celebração de contratos ou de suspender/cessar fornecimentos acordados ou de apenas o fazer mediante certas condições e/ou, em situações de baixa gravidade, após ficar perfeitamente esclarecido que o paciente assume a exclusiva e inteira responsabilidade pela Situação. Esta recusa de celebração e/ou suspensão de fornecimento não preclui o direito da AL a que a negociação decorra de boa fé e à plena execução de contrato celebrado, pelo que a AL manterá o direito de reclamar a respetiva indemnização pelos danos que a recusa/suspensão/cessação forçada do fornecimento, imputável ao paciente provocar.

Deveres de cuidado: As recomendações e regras de segurança destas Condições Gerais não esgotam os deveres de cuidado e de diligência a empregar por quem manuseia os Artigos, principalmente a sua aplicação em processos e em interação com outros produtos ou equipamentos.

Preços, Faturação e Condições de Pagamento

Preços: Os preços a faturar pela AL ao paciente são os que constarem do contrato celebrado entre ambas as partes ou entre a AL e a entidade que pagar (total ou parcialmente) o serviço. Na falta de contrato válido, são aplicáveis os preços constantes da proposta AL ou, na falta daqueles, os preços em vigor em cada momento na AL, ficando o paciente a eles vinculado. Salvo diversamente acordado, o preço da primeira mensalidade corresponde sempre ao valor de 31 dias de serviço. O preço das mensalidades seguintes corresponde ao número de dias de serviço usados em cada um desses meses.

Faturação: A primeira mensalidade será faturada pela AL ao paciente ou, se for o caso, à entidade pagante, na data da instalação do serviço. As mensalidades subsequentes serão facturadas até ao dia 10 do mês seguinte àquele a que os tratamentos respeitam. Poderão agrupar-se fornecimentos ainda não faturados de um determinado mês na fatura de outro mês.

Faturação de Artigos extraviados ou não devolvidos ou danificados: O paciente ou, se for o caso, a entidade pagante será faturado, ao preço em vigor na AL em cada momento pelos Artigos extraviados ou não devolvidos atempadamente bem como pelos que se apresentarem danificados, exceto quando estes danos sejam imputáveis à AL.

Faturação de outros serviços: O paciente ou, se for o caso, a entidade pagante, será faturado, ao preço em vigor na AL em cada momento, pelos serviços que não estejam abrangidos por um contrato em vigor ou que não estejam a coberto de uma prescrição médica válida, sempre que os respetivos Artigos não sejam restituídos à AL após a caducidade do contrato ou da prescrição ou após o pedido da, consoante o que ocorrer primeiro.

IVA e taxas: Salvo indicação específica em contrário, aos preços acrescerão as taxas e impostos aplicáveis de acordo com a legislação em vigor à data da faturação.

Pagamento: Salvo acordo em contrário, o pagamento das faturas deverá efectuar-se no prazo máximo de 30 dias a contar da data da sua emissão, sob pena de aplicação de juros de mora legais e de possibilidade de resolução do contrato pela AL. Salvo acordo em contrário, o pagamento da primeira mensalidade será realizado na data da instalação do serviço e as subsequentes no início de cada mês, adiantadamente. Os pagamentos podem ser efectuados por ATM/Multibanco, débito direto, transferência bancária, cheque ou vale postal.

Pagamento por Débito Direto: Para o Débito Direto, o paciente ou, se for o caso, a entidade pagante, deverá enviar para a AL cópia do comprovativo de IBAN e SWIFT/BIC, com o nome do titular da conta (documento do banco que associe o respectivo IBAN ao titular da conta) e o respetivo formulário de Débito Direto, devidamente preenchido e assinado.

Pagamento por ATM/Multibanco: Os dados para pagamento por multibanco estão indicados em cada fatura. Deverá selecionar a operação “Pagamento”, “Pagamentos de Serviços/Compras” e introduzir a Entidade, a Referência e o Montante.

Pagamento por cheque ou vale postal: devem ser emitidos à ordem de “Gasoxmed - Gases Medicinais, S.A.” e enviados para o endereço: Rua Dr. António Loureiro Borges, n.º 4 - 3.º Piso, 1495-131 Algés.

Mora: A mora implica a cobrança de juros à taxa legal anual, desde a data de vencimento e até integral pagamento, sem prejuízo de outros direitos da AL, tais como corte de crédito e/ou suspensão ou cessação do serviço e/ou resolução do contrato e/ou pronto pagamento dos posteriores fornecimentos e pode implicar corte de crédito e/ou suspensão ou cessação do serviço se o pagamento não for realizado no prazo concedido para o efeito. A AL poderá usar quaisquer créditos que eventualmente tenha relativos ao paciente, ainda que provenientes de outros contratos, para se satisfazer dos pagamentos referidos acima.

Duração e Cessação

Salvo acordo em contrário, a prestação dos serviços durará pelo período necessário à realização da terapia, nos termos da prescrição médica respetiva, ou até à data solicitada pelo Cliente, consoante o caso e excetuadas irregularidades que possam determinar a suspensão ou cessação do serviço. O período mínimo de contratação dos serviços é de 31 dias, renováveis automaticamente por períodos sucessivos de um mês.

O paciente por impedir a renovação automática, avisando a AL através da linha grátis 800 50 60 90 (GXM).

A AL pode suspender ou cessar a prestação dos serviços ou por falta de pagamento ou quando haja alguma irregularidade imputável ao paciente (falta de renovação de prescrição médica ou violação de regras de segurança, por exemplo) ou por incumprimento do paciente ou da entidade pagante.

O incumprimento por parte do paciente ou da entidade pagante das suas obrigações contratuais faculta à AL o direito de, nos termos e condições destas Condições Gerais ou do contrato, exigir o cumprimento dessas obrigações. Sem prejuízo do disposto na lei, qualquer das partes pode resolver o contrato e ser ressarcida, nos termos e condições destas Condições Gerais ou do contrato, pelos danos sofridos, com base na violação pela outra das suas obrigações.

A resolução pela AL é cumulativa com todas as outras ações e direitos que lhe são conferidos nestas Condições Gerais e no contrato relacionados com os efeitos da mora ou da cessação de vigência.

Cessada a vigência do contrato, o paciente devolverá à AL todos os Artigos (produtos, equipamentos e materiais ou outros bens) que lhe estivessem confiados. A AL recolherá os Artigos na data que indicar

ao paciente. Os Artigos deverão estar em bom estado de utilização e funcionamento, ressalvadas as normais deteriorações decorrentes de um seu uso prudente e cuidado, em conformidade com os fins do contrato.

Força Maior

A AL não será responsável por ações ou omissões ou atrasos nas suas obrigações motivados por circunstâncias fora do seu controlo, como os devidos a facto de força maior ou caso fortuito. Considera-se “força maior” ou “caso fortuito” as situações fora do controle ou da vontade da AL, e que impeçam de cumprir parte ou a totalidade das suas obrigações, tais como atos de terceiros, vítimas ou acidentes, estado de guerra, declarada ou não, terrorismo, rebeliões, motins, greves, *lock out*, disputas laborais, rutura ou acidentes de maquinaria, tubagens ou equipamentos (que não sejam um resultado direto de má manutenção), explosão, catástrofes naturais, terramotos, incêndio, inundações, desastres atmosféricos, emergências de saúde pública, surtos de doenças transmissíveis, epidemias ou pandemias, medidas de quarentena e outras medidas similares decretadas, cortes de energia ou comunicações, ciberataques, impossibilidade ou restrições que afetem as partes de obterem de terceiros fornecimentos essenciais, energia ou matérias-primas, problemas de transportes ou de fornecimentos essenciais e decisões governamentais ou judiciais, alterações legislativas ou não obtenção ou manutenção de licenças ou autorizações e/ou contingências similares. Para evitar dúvidas define-se que faltas de fundos ou recessão económica não constituem situações de força maior. Perante uma situação de força maior ou caso fortuito, a AL informará o Cliente/Paciente ou seu Responsável logo que possível e por escrito. Para evitar dúvidas define-se que faltas de fundos ou recessão económica não constituem situações de força maior. Caso ocorra a interrupção da prestação de serviços, o contrato suspende-se até à resolução da situação e a sua vigência estender-se-á automaticamente por período igual ao da suspensão. Caso o impedimento da AL perdure por período superior ao que a AL considere aceitável, esta poderá rescindir o contrato, a qual se realizará sem lugar a indemnização de parte a parte, sendo apenas devida a restituição de valores adiantados e referentes a períodos não gozados dos serviços.

Seguros

A AL manterá um seguro que cobre a responsabilidade civil decorrente de um incumprimento das suas obrigações ao abrigo deste contrato, o qual cobre igualmente os danos corporais ou materiais causados pela AL.

Confidencialidade e Propriedade Intelectual

A existência e conteúdo dos documentos entre as partes são confidenciais e as partes obrigam-se a manter essa confidencialidade por 3 anos após o fim das relações contratuais que as unem.

Os estudos desenvolvidos, o *hardware*, o *software* e demais desenvolvimentos ou aplicações digitais e os documentos de qualquer natureza entregues ou enviados pela AL ao paciente em consequência de um contacto entre as partes ou incluídos em propostas, negociações, contratos ou outros, permanecem propriedade física e intelectual da AL e estão sujeitos a estrita confidencialidade, não podendo ser usados, copiados, explorados ou aplicados sem autorização prévia por escrito da AL nem cedidos a terceiros, gratuita ou onerosamente.

Proteção de Dados

A AL informa os pacientes de que os seus dados pessoais serão incluídos em ficheiros da responsabilidade da AL e de que a finalidade destes tratamentos se restringirá ao necessário para a

manutenção e gestão das relações contratuais entre a ambos, para o que são imprescindíveis os seguintes dados pessoais: dados de identificação e números e validade de documentos de identidade, qualidade e capacidade em que os signatários atuam e assinaturas.

A base jurídica que legitima este tratamento dos dados pessoais é a sua necessidade para a prestação dos serviços da AL ao paciente e a celebração e execução dos respetivos contratos, quando os houver.

Além disso, a AL pode tratar os dados para a realização de estudos de satisfação/mercado, diretamente ou através de uma empresa homologada para o efeito, no âmbito dos serviços prestados pela AL, sendo a base legitimadora o interesse legítimo.

Adicionalmente, caso o paciente preste o seu consentimento expresso, a AL utilizará os seus dados de contacto para enviar informações comerciais (por telefone, e-mail e/ou utilizando o seu endereço postal) sobre os serviços e produtos que possam ser do seu interesse. O paciente poderá cancelar a sua inscrição na lista de distribuição comercial, em qualquer altura.

Além das comunicações obrigatórias por motivos legais ou outras que sejam necessárias para uma adequada prestação de serviços e/ou execução de contrato, os dados pessoais poderão ainda ser comunicados à Sociedade-mãe do Grupo Air Liquide ao qual a AL pertence (L'Air Liquide, S.A., com sede em 75 quai d'Orsay, 75007 Paris, França), para a finalidade de gestão corporativa e / ou para o desenvolvimento da relação contratual.

Os dados serão conservados durante a prestação dos serviços ou durante a vigência do(s) contrato(s) e, posteriormente, por um período de até 20 anos, com a finalidade de cumprir com as responsabilidades advenientes da relação contratual, podendo estender-se por períodos mais alargados em caso de pendência de ações judiciais ou administrativas, ou de ordem de autoridade legítima (os prazos de conservação serão estendidos para corresponder a estes). No caso de ter optado por receber informações comerciais, os dados serão tratados até cancelar a sua inscrição na lista de distribuição.

Alguns serviços da AL e/ou da Air Liquide (Grupo ao qual a AL pertence) poderão estar externalizados à empresa Google Inc. e à empresa Salesforce (Salesforce.com Inc.; Salesforce.com EMEA Limited; Salesforce.com Singapore PTE LTD; Salesforce Canada Corporation; Kabushiki Kaisha Salesforce.com; Heroku, Inc), as quais se encontram sedeadas fora da União Europeia e, por isso, tal implica uma transferência internacional de dados pessoais. Não obstante, a AL e a Air Liquide (e, por seu intermédio, através de acordos inter-grupo, a AL) mantêm em vigor Acordos de Transferência de Dados baseados em Cláusulas Contratuais Tipo aprovadas pela União Europeia (*Standard Contractual Clauses*). Adicionalmente, a AL e a Air Liquide podem alojar algumas das suas informações nos sistemas do fornecedor de serviços Google Inc. com sede em Morgan Hill, Califórnia, EUA. Deve saber que a Google Inc. está localizada em Menlo Park, Califórnia, EUA, e que este é um país cujas regras não podem garantir a segurança dos dados pessoais de acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados. No entanto, tais transferências internacionais são necessárias para a prestação do serviço. Portanto, se o paciente consentir na prestação do serviço, aceita que as transferências internacionais para a Google Inc.

Além disso, devido à dimensão internacional da Air Liquide (Grupo ao qual a AL pertence) e à sua organização, a AL transfere dados pessoais para entidades que pertencem ao Grupo Air Liquide, localizadas em países dentro e fora do Espaço Económico Europeu. Estas transferências são realizadas a coberto de Regras Vinculativas Aplicáveis às Empresas (*Binding Corporate Rules - BCR*), aprovadas pelas autoridades competentes. Pode consultá-las no seguinte endereço:

https://www.airliquide.com/sites/airliquide.com/files/2018/05/23/air_liquide_bcr_global_privacy_policy.pdf.

O titular dos dados pessoais pode exercer os direitos indicados abaixo enviando a sua solicitação, por escrito, acompanhado de uma cópia do seu documento de identificação ou documento equivalente, para o endereço postal postal 75, quai d'Orsay - 75007 Paris, à atenção de Laurence Thomazeau, ou através do formulário de contato disponível em www.airliquide.com/group/contact-us-gdpr. Se o titular dos dados entender que a sua solicitação não foi respondida corretamente, pode apresentar uma solicitação junto da Comissão Nacional de Protecção de Dados.

Aplica-se às partes a Política de Privacidade da AL, disponível no sítio da *Internet* da AL, no seguinte endereço: <https://www.airliquidehealthcare.pt/aviso-legal>.

Alterações: A AL reserva-se o direito de, em qualquer momento, introduzir alterações ou de completar esta Política. É, por isso, recomendável, que leia a versão desta Política em vigor em cada momento, no sítio da *Internet* da AL, no seguinte endereço: <https://www.airliquidehealthcare.pt/aviso-legal>. Cada atualização desta Política entrará em vigor a partir do momento da sua publicação no sítio da *Internet* da AL.

Domicílio Convencionado

A AL e o paciente consideram-se domiciliados, para efeitos de realização de citações ou notificações, judiciais ou extra-judiciais, e ainda que por via postal simples, nos endereços indicados no contrato ou suas atualizações posteriores.

Jurisdição e Lei

O contrato entre a AL e o paciente rege-se pelas leis de Portugal. Todos e quaisquer litígios que possam surgir relativamente ao presente contrato, sua interpretação, execução ou aplicação, que não sejam resolvidos amigavelmente, serão submetidos à Jurisdição exclusiva do Foro competente do domicílio do paciente.

Litígios de consumo

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8/09, a AL informa que, em caso de litígio de consumo, o Cliente que seja consumidor particular pode recorrer a uma das seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo (RAL): Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumidoronline.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx). Para mais informações, deve consultar o Portal do Consumidor (www.consumidor.pt). Ressalvada a celebração de acordo prévio, os procedimentos RAL são voluntários, pelo que a AL se reserva o direito de não participar / aderir a procedimentos RAL.

Princípios de Ética e Anti-corrupção

É de extrema importância para a AL que todos os seus pacientes, clientes, fornecedores, parceiros, distribuidores, intermediários e demais entidades com quem contrata e respetivos colaboradores e subcontratados adiram aos princípios do Código de Conduta do Grupo Air Liquide, disponível em

<https://industrial.airliquide.pt/> e em <https://www.airliquide.com/group/ethics>. O paciente obriga-se a cumprir estes princípios em todas as atividades relacionadas com este contrato. O paciente obriga-se igualmente a cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis à execução das suas obrigações contratuais com a AL, principalmente em matéria de anti-corrupção, e a aderir às regras de comportamento previstas no Código de Conduta anti-corrupção do Grupo Air Liquide, disponível nos endereços acima indicado, e atesta que implementou e que continuará a implementar as suas próprias regras e procedimentos com vista à promoção da conformidade com as leis e regulamentos que lhe são aplicáveis em matéria de luta contra a corrupção.