

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS:

Para resolução de quaisquer litígios, sem prejuízo do acesso pelos Consumidores aos meios judiciais comuns, a SAÚDE PRIME assegura aos seus Clientes um Gabinete de Apoio ao Cliente, com o qual poderá entrar em contacto por:

Carta: Av. da República, nº 50 1050 – 196 Lisboa

Correio Eletrónico: info@saudeprime.pt

Telefone: 707 308 283

Em alternativa ao contacto direto com o/a seu/sua Gestor, a SAÚDE PRIME informa que a Lei nº 144/2015, de 08 de Setembro, que veio transpor para o nosso ordenamento jurídico a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabeleceu um novo enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo.

Assim sendo, quando um Consumidor tenha um problema com a prestação de um serviço comercializado pela SAÚDE PRIME, este poderá sempre recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumos (RAL), uma vez que estas entidades estão autorizadas a efetuar a mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo em Portugal.

Estas entidades RAL são independentes e dispõem de pessoal especializado que, de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa a chegar a uma solução amigável por via da mediação ou da conciliação ou, por outro lado, caso esse acordo não seja alcançado, permitem que seja tomada uma decisão por árbitros num um processo simples e rápido, por via da arbitragem.

Para conhecer a lista atualizada de entidades RAL prevista pela Lei n.º 144/2015, bem como os tipos de litígios abrangidos, deverá consultar o portal da Direcção Geral do Consumidor, que é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades RAL, em www.consumidor.pt ou em www.arbitragemdeconsumo.org.