FIS Financiamento Instantâneo de Saúde

DOCUMENTO INSTITUCIONAL

Termos e Condições de Utilização

CÓDIGO DOCUMENTAL	DI/DTI/001
VERSÃO	01 - Versão inicial
DATA DE APROVAÇÃO	30 / 10 / 2026
ÓRGÃO DE APROVAÇÃO	Comissão Executiva
ÁREA RESPONSÁVEL	Direcção de Tecnologia e Inovação

CLASSIFICAÇÃO: **PÚBLICO**

Controlo Documental

Quadro A — Identificação do documento

Designação	Termos e Condições de Utilização
Código documental	DI/DTI/001
Versão	01 - Versão inicial
Data de aprovação	30 / 10 / 2026
Órgão de aprovação	Comissão Executiva
Periodicidade de revisão	Anualmente ou sempre que ocorram alterações relevantes.
Classificação	Público

Quadro B — Histórico de aprovação e revisões

Documento	Versão	Descrição das alterações	Data de aprovação
Termos e Condições de Utilização	01	Versão inicial	30 / 10 / 2026

Índice

Capítulo I — Disposições Gerais 4
Artigo 1.º | *Objecto* 4
Artigo 2.º | *Identificação da entidade* 4
Artigo 3.º | *Âmbito de aplicação* 4
Capítulo II — Definições e Serviços 5
Artigo 4.º | *Definições* 5
Artigo 5.º | *Descrição, natureza e limites dos serviços* 5
Capítulo III — Obrigações e Responsabilidades 6
Artigo 6.º | *Obrigações dos utilizadores e responsabilidades dos intervenientes* 6
Capítulo IV — Aceitação, Acesso e Contas de Utilizador 8
Artigo 7.º | *Aceitação dos Termos e condições de acesso* 8
Artigo 8.º | *Registo e gestão de contas* 9
Capítulo V — Processamento, Financiamento e Pagamentos 10
Artigo 9.º | *Regras de processamento das coparticipações* 10
Artigo 10.º | *Financiamento das coparticipações* 10
Artigo 11.º | *Pagamentos, facturação e regularização* 11
Capítulo VI — Propriedade Intelectual, Utilizações Proibidas e Responsabilidade 11
Artigo 12.º | *Propriedade intelectual e utilizações proibidas* 11
Artigo 13.º | *Disponibilidade, limitação de responsabilidade e força maior* 12
Capítulo VII — Dados Pessoais, Suspensão de Acesso e Reclamações 14
Artigo 14.º | *Protecção de dados pessoais e serviços de terceiros* 14
Artigo 15.º | *Suspensão, restrição e cessação de acesso* 14
Artigo 16.º | *Reclamações, legislação aplicável e resolução de litígios* 15
Capítulo VIII — Disposições Finais 16
Artigo 17.º | *Alterações, disposições gerais e entrada em vigor* 16
Anexo I — Matriz de Síntese de Responsabilidades 17

Capítulo I — Disposições Gerais

Artigo 1.º | *Objecto*

1. Os presentes Termos e Condições de Utilização, doravante designados por «Termos», estabelecem as regras e as condições aplicáveis ao acesso, à navegação e à utilização do website institucional do FIS, bem como das plataformas, aplicações, funcionalidades e serviços digitais por esta disponibilizados.
2. A utilização dos canais digitais do FIS implica a leitura e a aceitação dos presentes Termos, sem prejuízo das condições específicas que possam ser estabelecidas em contratos, acordos comerciais ou instrumentos próprios celebrados entre o FIS e os respectivos clientes e parceiros.
3. Os presentes Termos regulam a relação entre o FIS e os utilizadores dos seus canais digitais, definindo os respectivos direitos, deveres, responsabilidades e limitações de utilização.

Artigo 2.º | *Identificação da entidade*

1. Os serviços abrangidos pelos presentes Termos são disponibilizados pelo FIS com os seguintes elementos de identificação:
    a. Website: https://www.fis-africa.com;
    b. Contacto institucional: comercial@fis-africa.com;
    c. Contacto de suporte: suporte@fis-africa.com.
2. Qualquer referência ao «FIS» nos presentes Termos deve ser entendida como referência à sociedade identificada no número anterior.

Artigo 3.º | *Âmbito de aplicação*

1. Os presentes Termos aplicam-se:
    a. Aos visitantes do website institucional do FIS;
    b. Aos utilizadores das plataformas e soluções digitais disponibilizadas pelo FIS;
    c. Às empresas clientes que utilizem os serviços do FIS;
    d. Aos colaboradores e representantes das empresas clientes;
    e. Aos beneficiários e dependentes abrangidos pelos serviços de gestão de coparticipações;
    f. Às seguradoras e respectivas entidades representantes;
    g. Às entidades gestoras de planos de saúde (TPA);
    h. Aos prestadores de serviços de saúde integrados no modelo operacional;
    i. Aos fornecedores e parceiros que acedam aos canais digitais do FIS;
    j. A outros utilizadores devidamente autorizados.
2. A utilização de funcionalidades específicas pode estar sujeita a condições adicionais, requisitos de autenticação, regras operacionais ou contratos próprios.

Capítulo II — Definições e Serviços

Artigo 4.º | *Definições*

1. Para efeitos dos presentes Termos, entende-se por:
    a. **FIS:** entidade responsável pela disponibilização dos serviços abrangidos pelos presentes Termos;
    b. **Website:** portal institucional do FIS, acessível através do endereço https://www.fis-africa.com;
    c. **Plataforma:** conjunto de sistemas, aplicações, ferramentas e funcionalidades digitais disponibilizados pelo FIS para suportar a sua actividade;
    d. **Utilizador:** qualquer pessoa singular ou colectiva que aceda ou utilize o website, a plataforma ou os serviços digitais do FIS;
    e. **Empresa cliente:** pessoa colectiva que estabelece uma relação contratual com o FIS para utilização dos serviços disponibilizados;
    f. **Beneficiário:** pessoa abrangida por um plano ou mecanismo de cobertura de saúde associado à empresa cliente e cuja coparticipação possa ser processada através da solução do FIS;
    g. **Coparticipação:** parcela do custo de um serviço de saúde que, nos termos do respectivo plano ou contrato, é da responsabilidade do beneficiário ou da entidade responsável pelo seu pagamento;
    h. **TPA:** entidade gestora de planos de saúde que intervém na administração, gestão ou processamento das operações relacionadas com os benefícios de saúde;
    i. **Prestador de serviços de saúde:** estabelecimento ou entidade que presta serviços de saúde aos beneficiários, incluindo clínicas, hospitais, farmácias, laboratórios e outras entidades abrangidas pelos acordos aplicáveis;
    j. **Conta de utilizador:** registo individual ou institucional que permite o acesso às funcionalidades restritas da plataforma, quando disponibilizadas.

Artigo 5.º | *Descrição, natureza e limites dos serviços*

1. O FIS disponibiliza soluções destinadas a apoiar a gestão operacional e financeira de coparticipações de saúde, através da articulação entre empresas clientes, beneficiários, seguradoras, TPA e prestadores de serviços de saúde, podendo os serviços compreender, no âmbito do seu modelo de actividade:
    a. A disponibilização de soluções digitais para gestão de coparticipações;
    b. O apoio à identificação e validação das transacções;
    c. O registo e o acompanhamento das operações;
    d. A organização e a consolidação de informação relativa às coparticipações;
    e. O apoio aos processos de reconciliação operacional e financeira;

f. A gestão dos fluxos de financiamento das coparticipações, nos termos contratualmente estabelecidos;

g. A disponibilização de informação sobre o estado das operações;

h. O apoio à articulação entre os intervenientes do modelo operacional;

i. Outras funcionalidades complementares que venham a ser disponibilizadas pelo FIS.

2. A disponibilidade e o âmbito concreto dos serviços dependem das funcionalidades efectivamente implementadas, dos contratos celebrados e das condições operacionais aplicáveis a cada cliente ou parceiro.

3. **Natureza e limites dos serviços:** o FIS actua como entidade prestadora de soluções de suporte à gestão e ao processamento de coparticipações, nos limites do seu modelo de actividade e das obrigações assumidas contratualmente, não devendo os seus serviços ser interpretados como:

   a. Prestação directa de cuidados médicos ou serviços clínicos;

   b. Substituição das seguradoras na assunção dos riscos cobertos por contratos de seguro;

   c. Substituição das TPA nas competências que lhes estejam legal ou contratualmente atribuídas;

   d. Garantia de aprovação ou cobertura de tratamentos, consultas, exames, medicamentos ou outros serviços de saúde;

   e. Alteração das condições, limites, exclusões ou coberturas de qualquer apólice de seguro;

   f. Garantia de que todos os beneficiários ou prestadores terão acesso automático ao financiamento de coparticipações;

   g. Prestação de serviços de mediação de seguros, salvo se tal actividade vier a ser legalmente autorizada e formalmente enquadrada.

4. O FIS não decide sobre a necessidade clínica de tratamentos, não prescreve cuidados de saúde e não substitui o médico, o prestador de saúde, a seguradora ou a TPA nas respectivas responsabilidades.

5. A intervenção do FIS limita-se às actividades de gestão, validação, processamento e financiamento de coparticipações previstas no modelo operacional e nos instrumentos contratuais aplicáveis.

Capítulo III — Obrigações e Responsabilidades

Artigo 6.º | *Obrigações dos utilizadores e responsabilidades dos intervenientes*

1. Todos os utilizadores devem utilizar o website e os serviços do FIS de forma diligente, responsável e em conformidade com a legislação aplicável, constituindo suas obrigações:

   a. Fornecer informação verdadeira e actualizada;

   b. Utilizar os serviços exclusivamente para finalidades legítimas;

   c. Respeitar os direitos do FIS e de terceiros;

d. Não tentar aceder a contas, sistemas ou informações sem autorização;
e. Não introduzir conteúdos maliciosos, fraudulentos ou ilegais;
f. Não comprometer a segurança ou o funcionamento das plataformas;
g. Não utilizar os serviços para fins de fraude, falsificação ou manipulação de transacções;
h. Não reproduzir, copiar ou explorar indevidamente os conteúdos e as tecnologias do FIS;
i. Comunicar as falhas, irregularidades ou vulnerabilidades identificadas;
j. Respeitar as instruções operacionais e contratuais aplicáveis.

2. O utilizador é responsável pelas consequências dos actos praticados em violação dos presentes Termos, na medida da sua responsabilidade legalmente apurável.
3. **Obrigações das empresas clientes:** as empresas clientes que contratem os serviços do FIS devem:
    a. Assegurar a legitimidade e a exactidão dos dados disponibilizados;
    b. Confirmar que possuem fundamento legal para comunicar ao FIS os dados pessoais dos colaboradores e beneficiários;
    c. Manter actualizada a informação relativa aos beneficiários abrangidos;
    d. Informar os beneficiários sobre a utilização dos serviços, nos termos aplicáveis;
    e. Cumprir as obrigações financeiras e contratuais assumidas;
    f. Designar representantes e utilizadores devidamente autorizados;
    g. Comunicar as alterações relevantes na relação contratual;
    h. Respeitar os procedimentos de validação, reconciliação e regularização;
    i. Utilizar a informação disponibilizada pelo FIS apenas para as finalidades autorizadas;
    j. Comunicar as situações de irregularidade ou de utilização indevida dos serviços.
4. A empresa cliente é responsável pela legitimidade das instruções que transmite ao FIS e pela qualidade dos dados que disponibiliza, sem prejuízo das responsabilidades próprias do FIS relativamente ao tratamento que realiza.
5. **Obrigações dos beneficiários:** os beneficiários que utilizem os serviços disponibilizados pelo FIS devem:
    a. Fornecer as informações verdadeiras e necessárias à sua identificação;
    b. Utilizar os serviços de acordo com as condições estabelecidas;
    c. Não permitir que terceiros utilizem indevidamente a sua identificação ou credenciais;
    d. Confirmar a exactidão das informações que lhes sejam apresentadas;
    e. Comunicar eventuais divergências ou operações que não reconheçam;
    f. Respeitar as regras aplicáveis aos serviços de saúde e aos mecanismos de coparticipação;
    g. Não praticar actos de fraude, falsificação ou simulação de operações.

6. O beneficiário deve observar as condições de elegibilidade, os limites e as regras estabelecidos no respectivo plano de saúde, contrato ou acordo aplicável.
7. A utilização da solução do FIS não altera, por si só, os direitos e as obrigações do beneficiário perante a seguradora, a empresa cliente, a TPA ou o prestador de serviços de saúde.
8. **Responsabilidades dos intervenientes no modelo operacional:** a utilização dos serviços do FIS não elimina nem transfere automaticamente as responsabilidades próprias dos intervenientes, competindo:
    a. Ao FIS, executar os serviços contratados, assegurar o funcionamento das soluções sob a sua responsabilidade, aplicar os controlos operacionais definidos e proteger a informação que trata;
    b. À empresa cliente, assegurar a legitimidade da informação disponibilizada, cumprir as obrigações contratuais e financeiras assumidas e gerir a relação laboral e institucional com os seus colaboradores;
    c. À seguradora, assegurar as responsabilidades que decorrem da apólice, incluindo a determinação das coberturas, dos limites, das exclusões e das demais condições contratuais;
    d. À TPA, executar as actividades de gestão e administração de planos de saúde que lhe estejam contratualmente atribuídas;
    e. Ao prestador de serviços de saúde, assegurar a prestação dos cuidados de saúde, a qualidade dos serviços clínicos, a informação relativa aos actos praticados e os procedimentos que lhe sejam legalmente exigíveis;
    f. Ao beneficiário, utilizar os serviços de acordo com as condições aplicáveis e fornecer as informações necessárias à sua correcta identificação.
9. Cada interveniente permanece responsável pelas actividades que executa e pelas obrigações que legal ou contratualmente lhe sejam atribuídas.
10. A síntese das responsabilidades previstas nos presentes Termos consta do Anexo I.

Capítulo IV — Aceitação, Acesso e Contas de Utilizador

Artigo 7.º | *Aceitação dos Termos e condições de acesso*

1. Ao aceder ou utilizar os canais digitais do FIS, o utilizador declara que:
    a. Leu e compreendeu os presentes Termos;
    b. Aceita as condições aplicáveis à utilização dos serviços;
    c. Se compromete a cumprir a legislação aplicável;
    d. Utilizará os canais digitais de forma legítima e responsável;
    e. Não praticará actos que prejudiquem a segurança, a integridade ou a disponibilidade dos sistemas do FIS.

2. Quando o utilizador actue em representação de uma pessoa colectiva, declara possuir poderes ou autorização suficientes para o efeito, não podendo vincular a entidade representada sem legitimidade.
3. A utilização de funcionalidades que dependam de contratos específicos pode exigir a aceitação de condições adicionais.
4. **Condições de acesso:** o acesso ao website institucional pode ser efectuado livremente, sem necessidade de registo, salvo quando determinadas funcionalidades estejam reservadas a utilizadores autenticados.
5. O acesso às funcionalidades restritas da plataforma pode depender:
    a. Da celebração de contrato ou da adesão a um serviço;
    b. Do registo e da validação do utilizador;
    c. Da autorização da entidade responsável;
    d. Da atribuição de credenciais de acesso;
    e. Do cumprimento dos requisitos técnicos e operacionais definidos pelo FIS;
    f. Da aceitação de condições específicas de utilização.
6. O FIS reserva-se o direito de estabelecer critérios de acesso diferenciados, de acordo com o perfil, a natureza e as responsabilidades de cada utilizador.
7. O acesso à plataforma não confere ao utilizador direitos de propriedade sobre os sistemas, funcionalidades, conteúdos ou tecnologias disponibilizados.

Artigo 8.º | *Registo e gestão de contas*

1. Quando a utilização de determinado serviço exigir a criação de uma conta, o utilizador deve fornecer informações verdadeiras, completas, exactas e actualizadas.
2. O utilizador compromete-se a:
    a. Não fornecer informações falsas ou enganosas;
    b. Não criar contas em nome de terceiros sem autorização;
    c. Manter actualizados os seus dados de identificação e contacto;
    d. Não partilhar as suas credenciais de acesso;
    e. Informar o FIS sobre qualquer utilização não autorizada da sua conta;
    f. Cumprir as regras de autenticação e segurança estabelecidas;
    g. Utilizar a conta exclusivamente para as finalidades autorizadas.
3. O FIS pode solicitar elementos adicionais para confirmar a identidade, os poderes de representação ou a legitimidade do utilizador, sempre que tal seja necessário e legalmente admissível.
4. O FIS pode suspender ou restringir as contas que apresentem indícios de utilização irregular, comprometimento de credenciais ou violação dos presentes Termos.

Capítulo V — Processamento, Financiamento e Pagamentos

Artigo 9.º | *Regras de processamento das coparticipações*

1. O processamento das coparticipações depende da informação disponibilizada pelos intervenientes e dos procedimentos operacionais estabelecidos.
2. Conforme o modelo contratual aplicável, o processo pode compreender:
    a. A identificação do beneficiário;
    b. A identificação da empresa cliente e da entidade responsável pelo plano;
    c. A identificação do prestador de serviços de saúde;
    d. A identificação da transacção;
    e. A confirmação do valor da coparticipação;
    f. A validação dos elementos necessários ao processamento;
    g. O registo e o acompanhamento da operação;
    h. A consolidação e a reconciliação das transacções;
    i. A facturação e a liquidação dos valores;
    j. A regularização de divergências ou operações excepcionais.
3. O FIS pode estabelecer mecanismos de controlo destinados a prevenir operações duplicadas, inconsistentes, fraudulentas ou não autorizadas.
4. O registo de uma operação na plataforma não significa, por si só, que a mesma tenha sido definitivamente validada, aprovada ou liquidada.
5. O estado de cada operação deve ser interpretado de acordo com a informação disponibilizada pela plataforma e com os procedimentos aplicáveis.

Artigo 10.º | *Financiamento das coparticipações*

1. Quando o serviço contratado inclua o financiamento de coparticipações, o FIS pode assegurar o pagamento ou a disponibilização dos valores correspondentes, nos termos e limites estabelecidos nos respectivos acordos.
2. A disponibilização do financiamento depende, entre outros factores:
    a. Da existência de contrato ou acordo operacional válido;
    b. Da elegibilidade da operação;
    c. Da validação dos elementos necessários;
    d. Do cumprimento dos limites e das condições de exposição aprovados;
    e. Da disponibilidade operacional e financeira;
    f. Da ausência de impedimentos legais ou contratuais;
    g. Do cumprimento dos procedimentos de controlo aplicáveis.

3. O financiamento de uma coparticipação não constitui garantia de cobertura do serviço de saúde pela seguradora, nem altera a responsabilidade assumida por esta ao abrigo da respectiva apólice.
4. As condições relativas aos valores, aos prazos de pagamento, à remuneração dos serviços, à regularização de saldos e às responsabilidades financeiras são estabelecidas nos contratos celebrados entre o FIS e as entidades competentes.
5. Os presentes Termos não substituem os contratos específicos de financiamento, prestação de serviços ou parceria.

Artigo 11.º | *Pagamentos, facturação e regularização*

1. Os pagamentos, a facturação e os demais movimentos financeiros decorrentes da utilização dos serviços são regulados pelos contratos e pelas condições comerciais aplicáveis.
2. As partes envolvidas devem observar:
    a. Os valores contratualmente acordados;
    b. Os prazos de pagamento;
    c. Os procedimentos de facturação;
    d. Os mecanismos de reconciliação;
    e. As regras de regularização de divergências;
    f. As condições aplicáveis a cancelamentos e estornos;
    g. Os procedimentos de cobrança e recuperação de valores.
3. O FIS deve disponibilizar informação suficiente para permitir a identificação e o acompanhamento das operações financeiras que estejam sob a sua responsabilidade.
4. Qualquer divergência relativa a valores, facturas ou operações deve ser comunicada através dos canais estabelecidos, acompanhada dos elementos necessários à sua análise.
5. Nenhum valor deve ser considerado definitivamente liquidado apenas com base no registo de submissão de uma operação, salvo quando os procedimentos aplicáveis estabeleçam expressamente esse efeito.

Capítulo VI — Propriedade Intelectual, Utilizações Proibidas e Responsabilidade

Artigo 12.º | *Propriedade intelectual e utilizações proibidas*

1. O website, a plataforma, os conteúdos institucionais, os elementos gráficos, os logótipos, as marcas, os textos, as funcionalidades, os códigos e os demais componentes disponibilizados pelo FIS estão protegidos pelos direitos de propriedade intelectual aplicáveis.
2. Salvo autorização expressa do FIS ou disposição legal em contrário, é proibido:
    a. Copiar, reproduzir ou distribuir conteúdos protegidos;
    b. Modificar ou adaptar os elementos tecnológicos;
    c. Descompilar, realizar engenharia inversa ou tentar obter o código-fonte dos sistemas;
    d. Utilizar marcas, logótipos ou sinais distintivos do FIS sem autorização;

e. Explorar comercialmente os conteúdos ou as funcionalidades da plataforma;

f. Remover avisos de titularidade ou mecanismos de protecção.

3. A utilização do website ou da plataforma não confere ao utilizador qualquer direito de propriedade ou licença de exploração para além do acesso limitado e não exclusivo necessário à utilização autorizada dos serviços.
4. Os conteúdos disponibilizados por terceiros permanecem sujeitos aos respectivos direitos e condições de utilização.
5. **Utilizações proibidas:** é expressamente proibida a utilização dos canais digitais do FIS para:
    a. Praticar actividades ilícitas ou fraudulentas;
    b. Criar, manipular ou submeter transacções fictícias;
    c. Apresentar documentos falsos ou informação enganosa;
    d. Aceder a informação ou contas de terceiros sem autorização;
    e. Introduzir vírus, malware ou outros códigos maliciosos;
    f. Interferir no funcionamento, na disponibilidade ou na segurança das plataformas;
    g. Realizar testes de intrusão ou tentativas de exploração de vulnerabilidades sem autorização;
    h. Recolher dados pessoais de outros utilizadores sem fundamento legítimo;
    i. Utilizar ferramentas automatizadas para extrair informação sem autorização;
    j. Contornar os mecanismos de autenticação, validação ou controlo;
    k. Utilizar os serviços para actividades incompatíveis com a finalidade contratada.
6. O FIS pode adoptar as medidas técnicas, contratuais e legais adequadas perante situações de utilização proibida.

Artigo 13.º | *Disponibilidade, limitação de responsabilidade e força maior*

1. O FIS envida esforços razoáveis para assegurar a disponibilidade, a estabilidade e a segurança dos seus canais digitais.
2. Contudo, o FIS não garante que o website ou a plataforma estejam permanentemente disponíveis, livres de erros ou acessíveis sem interrupções, podendo a disponibilidade ser afectada por:
    a. Operações de manutenção preventiva ou correctiva;
    b. Actualizações tecnológicas;
    c. Falhas de energia ou de conectividade;
    d. Problemas nos sistemas de terceiros;
    e. Incidentes de segurança;
    f. Falhas de equipamentos ou infra-estruturas;
    g. Situações de força maior;
    h. Outras circunstâncias fora do controlo razoável do FIS.

3. Sempre que possível, o FIS procura comunicar antecipadamente as interrupções programadas que possam afectar significativamente os serviços.
4. O FIS deve adoptar medidas razoáveis de recuperação e continuidade, de acordo com a natureza e a criticidade dos serviços disponibilizados.
5. **Limitação de responsabilidade:** o FIS compromete-se a prestar os serviços com diligência, observando as obrigações legais e contratuais que lhe sejam aplicáveis.
6. Sem prejuízo das responsabilidades que não possam ser excluídas ou limitadas por lei, o FIS não é responsável por danos decorrentes de:
    a. Informação incorrecta, incompleta ou desactualizada fornecida por terceiros;
    b. Utilização indevida dos serviços pelo utilizador;
    c. Partilha negligente de credenciais ou acessos;
    d. Falhas de sistemas, redes ou serviços de terceiros fora do seu controlo razoável;
    e. Interrupções resultantes de manutenção ou de situações de força maior;
    f. Decisões clínicas ou actos praticados por prestadores de serviços de saúde;
    g. Decisões relativas à cobertura de seguros tomadas pelas seguradoras;
    h. Actos ou omissões de entidades cuja responsabilidade seja autónoma relativamente ao FIS.
7. O disposto no número anterior não exclui a responsabilidade do FIS por actos ou omissões que lhe sejam legalmente imputáveis, incluindo o incumprimento contratual, a violação de obrigações legais ou as falhas de segurança sob a sua responsabilidade.
8. Nenhuma disposição dos presentes Termos pode ser interpretada como exoneração antecipada de responsabilidade em situações em que tal exclusão seja proibida pela legislação aplicável.
9. **Força maior:** o FIS não é considerado responsável pelo incumprimento ou pelo atraso no cumprimento de obrigações quando estes resultem de acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis, fora do seu controlo razoável, desde que sejam observados os requisitos legais aplicáveis, podendo constituir situações de força maior, entre outras:
    a. Catástrofes naturais;
    b. Conflitos armados ou situações de instabilidade grave;
    c. Actos de autoridade pública;
    d. Interrupções generalizadas de energia ou telecomunicações;
    e. Falhas críticas de infra-estruturas externas;
    f. Incidentes cibernéticos de grande dimensão;
    g. Outras circunstâncias que preencham os pressupostos legais de força maior.
10. O FIS deve adoptar medidas razoáveis para reduzir os impactos da ocorrência e restabelecer os serviços afectados, sempre que possível.

Capítulo VII — Dados Pessoais, Suspensão de Acesso e Reclamações

Artigo 14.º | *Protecção de dados pessoais e serviços de terceiros*

1. O FIS compromete-se a tratar os dados pessoais dos utilizadores em conformidade com a legislação angolana aplicável e com a sua Política de Privacidade e Protecção de Dados Pessoais, podendo os dados ser tratados para:
    a. A gestão de contas e a autenticação;
    b. A prestação dos serviços contratados;
    c. O processamento e o acompanhamento das transacções;
    d. O atendimento e o suporte;
    e. A segurança dos sistemas;
    f. O cumprimento de obrigações legais e contratuais;
    g. A gestão de reclamações e a resolução de divergências.
2. Os utilizadores devem consultar a Política de Privacidade disponível nos canais institucionais do FIS para conhecer as condições de recolha, utilização, conservação, partilha e protecção dos seus dados pessoais.
3. Em caso de divergência entre os presentes Termos e a Política de Privacidade relativamente ao tratamento de dados pessoais, prevalecem as disposições específicas da Política de Privacidade e a legislação aplicável.
4. **Ligações e serviços de terceiros:** o website ou a plataforma do FIS podem conter ligações para websites, aplicações ou serviços de terceiros.
5. Estas ligações são disponibilizadas para conveniência dos utilizadores e não significam que o FIS controle, aprove ou assuma responsabilidade pelo conteúdo, funcionamento ou práticas dessas entidades.
6. O acesso a serviços de terceiros está sujeito aos respectivos termos de utilização e políticas de privacidade, recomendando o FIS que os utilizadores consultem as condições aplicáveis antes de utilizarem serviços externos.

Artigo 15.º | *Suspensão, restrição e cessação de acesso*

1. O FIS pode suspender, restringir ou cessar o acesso de um utilizador aos seus serviços digitais sempre que:
    a. Seja identificada utilização fraudulenta ou ilícita;
    b. Se verifique a violação dos presentes Termos;
    c. Existam indícios de comprometimento da segurança da conta;
    d. Se verifique a utilização não autorizada de credenciais;
    e. Sejam fornecidas informações falsas ou materialmente incorrectas;
    f. Exista determinação de autoridade competente;
    g. Se verifique incumprimento contratual relevante;
    h. Seja necessário proteger a plataforma, os utilizadores ou terceiros;
    i. O contrato que fundamenta o acesso tenha terminado ou sido suspenso.
2. Sempre que possível e legalmente admissível, o utilizador ou a entidade contratante é informado sobre a medida adoptada e os respectivos fundamentos.

3. A suspensão de acesso não elimina automaticamente as obrigações financeiras, contratuais ou legais anteriormente constituídas.
4. A cessação da utilização dos serviços não prejudica os deveres de conservação de informação e documentação que sejam legalmente exigíveis.

Artigo 16.º | *Reclamações, legislação aplicável e resolução de litígios*

1. Os utilizadores podem apresentar reclamações, pedidos de esclarecimento ou comunicações relativas à utilização dos serviços através dos seguintes canais:
    a. Correio electrónico institucional: comercial@fis-africa.com;
    b. Correio electrónico de suporte: suporte@fis-africa.com;
    c. Website: https://www.fis-africa.com.
2. As reclamações devem conter, sempre que possível:
    a. A identificação do reclamante;
    b. A descrição da situação;
    c. A identificação da operação ou do serviço em causa, quando aplicável;
    d. A data ou o período em que ocorreu o facto;
    e. Os elementos de suporte necessários à análise.
3. O FIS procede à análise das reclamações e procura apresentar resposta adequada, tendo em consideração a natureza da ocorrência, a complexidade da matéria e os prazos legais ou contratuais aplicáveis.
4. As divergências relacionadas com operações financeiras, transacções ou condições comerciais devem observar igualmente os procedimentos de reclamação e regularização previstos nos contratos específicos.
5. **Legislação aplicável:** os presentes Termos são regidos pela legislação da República de Angola, sem prejuízo de outras normas imperativas que possam ser aplicáveis em função da natureza da relação jurídica ou da localização dos intervenientes, incluindo-se, entre os diplomas que podem ser relevantes, conforme a matéria e a aplicabilidade concreta:
    a. A Lei n.º 22/11, de 17 de Junho — Lei da Protecção de Dados Pessoais;
    b. A Lei n.º 12/23, de 27 de Dezembro — Lei Geral do Trabalho, quando aplicável às relações laborais;
    c. A legislação civil e comercial aplicável às relações contratuais;
    d. A legislação aplicável à actividade seguradora e aos sistemas de pagamento, sempre que a natureza efectiva da actividade o determine;
    e. A demais legislação aplicável à utilização de meios digitais, à segurança da informação e à protecção dos consumidores.
6. A referência aos diplomas indicados no número anterior não significa que todas as disposições sejam automaticamente aplicáveis a todas as funcionalidades ou relações estabelecidas pelo FIS, dependendo a sua aplicação concreta da natureza da actividade, dos intervenientes e das obrigações legalmente estabelecidas.

7. **Resolução de litígios e foro competente:** o FIS e os utilizadores comprometem-se a procurar resolver de forma amigável as divergências resultantes da interpretação ou da aplicação dos presentes Termos.
8. Quando não seja possível alcançar uma solução consensual, o litígio é submetido aos mecanismos de resolução legalmente competentes.
9. Salvo disposição legal imperativa em contrário ou convenção válida entre as partes, são competentes os tribunais da República de Angola, nos termos das regras legais de competência aplicáveis.
10. O disposto nos números anteriores não prejudica os direitos dos consumidores ou de outros titulares que beneficiem de regras imperativas específicas de competência ou de protecção.

Capítulo VIII — Disposições Finais

Artigo 17.º | *Alterações, disposições gerais e entrada em vigor*

1. O FIS reserva-se o direito de alterar ou actualizar os presentes Termos sempre que necessário, designadamente em consequência de:
    a. Alterações legislativas ou regulamentares;
    b. Alterações no modelo de negócio;
    c. Introdução de novos serviços ou funcionalidades;
    d. Alterações tecnológicas;
    e. Necessidade de reforço da segurança;
    f. Alterações nas condições contratuais ou operacionais.
2. As alterações são divulgadas através do website ou de outros canais institucionais adequados, com indicação da respectiva data de actualização.
3. Quando as alterações sejam materialmente relevantes, o FIS procura informar os utilizadores afectados por meios adequados.
4. A continuação da utilização dos serviços após a entrada em vigor das alterações constitui aceitação dos novos Termos, na medida legalmente admissível e sem prejuízo dos mecanismos de aceitação expressa que sejam exigidos.
5. A eventual invalidade ou inaplicabilidade de uma disposição dos presentes Termos não afecta a validade das restantes disposições, na medida legalmente admissível.
6. A eventual tolerância do FIS perante o incumprimento de determinada disposição não constitui renúncia ao direito de exigir o seu cumprimento futuro.
7. Os presentes Termos devem ser interpretados em articulação com os contratos, os acordos comerciais, os procedimentos operacionais e os demais instrumentos específicos aplicáveis aos serviços contratados.
8. Em caso de divergência entre os presentes Termos e um contrato específico celebrado entre o FIS e uma entidade cliente ou parceira, prevalecem as disposições do contrato específico relativamente à matéria nele regulada, desde que sejam legalmente válidas e aplicáveis às partes.

9. O FIS pode actualizar os seus serviços e funcionalidades, desde que respeite as obrigações legais e contratuais assumidas.
10. Para questões relacionadas com os presentes Termos, os utilizadores podem contactar o FIS através dos canais identificados no Artigo 2.º.
11. Os presentes Termos são aprovados pela Comissão Executiva do FIS, entrando em vigor na data da respectiva aprovação ou na data posteriormente indicada para a sua publicação.
12. A disponibilização dos presentes Termos no website institucional constitui o meio de divulgação das condições gerais de utilização dos canais digitais do FIS.

Anexo I — Matriz de Síntese de Responsabilidades

Interveniente	Responsabilidade / Competência	Referência
FIS	Executar os serviços contratados; assegurar o funcionamento das soluções sob a sua responsabilidade; aplicar os controlos operacionais definidos, incluindo os mecanismos de prevenção de operações duplicadas, inconsistentes ou fraudulentas; proteger a informação que trata; disponibilizar informação sobre as operações financeiras sob a sua responsabilidade; adoptar medidas de recuperação e continuidade; analisar e responder às reclamações.	Art. 6.º, 9.º, 11.º, 13.º, 14.º e 16.º
Empresa cliente	Assegurar a legitimidade e a exactidão dos dados e das instruções transmitidos; confirmar o fundamento legal para comunicar dados pessoais ao FIS; manter actualizada a informação dos beneficiários e informá-los sobre a utilização dos serviços; cumprir as obrigações financeiras e contratuais; designar utilizadores autorizados; gerir a relação laboral e institucional com os seus colaboradores.	Art. 6.º e 11.º
Seguradora	Assegurar as responsabilidades que decorrem da apólice, incluindo a determinação das coberturas, dos limites, das exclusões e das demais condições contratuais; manter a responsabilidade pela cobertura, que não é alterada pelo financiamento da coparticipação.	Art. 5.º, 6.º e 10.º
TPA	Executar as actividades de gestão e administração de planos de saúde que lhe estejam legal ou contratualmente atribuídas.	Art. 5.º e 6.º
Prestador de serviços de saúde	Assegurar a prestação dos cuidados de saúde, a qualidade dos serviços clínicos, a informação relativa aos actos praticados e os procedimentos que lhe sejam legalmente exigíveis; responder pelas decisões clínicas e pelos actos que pratica.	Art. 5.º, 6.º e 13.º
Beneficiário	Fornecer as informações verdadeiras e necessárias à sua identificação; proteger a sua identificação e as suas credenciais; confirmar a exactidão da informação apresentada; comunicar divergências ou operações não reconhecidas; observar as condições de elegibilidade e os limites do plano de saúde; não praticar actos de fraude, falsificação ou simulação de operações.	Art. 6.º

Utilizadores	Fornecer informação verdadeira e actualizada; utilizar os serviços para finalidades legítimas; não partilhar credenciais e comunicar utilizações não autorizadas da conta; não comprometer a segurança das plataformas; respeitar a propriedade intelectual do FIS; não praticar utilizações proibidas; comunicar falhas, irregularidades ou vulnerabilidades.	Art. 6.º, 7.º, 8.º e 12.º