



Telemedicina³⁶⁰

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E BENEFÍCIOS

DAS PARTES

De um lado, a TELEMED MEDICINA ESPECIALIZADA (TELEMEDICINA 360), doravante denominada “CONTRATADA”, com sede na cidade de Belo Horizonte/MG, endereço Avenida Raja Gabaglia, 3117, São Bento, inscrita no CNPJ/MF sob o número 49.942.736/0001-78, por seu Representante Legal, doravante denominado CONTRATADO, e, de outro lado, o CONTRATANTE, têm entre si acertado o Contrato de Prestação de Serviços e benefícios, que será regido pelas seguintes cláusulas.

DO OBJETO

Cláusula 1ª Por meio do presente contrato é oferecido ao usuário, convênios e parcerias com empresas e consultórios de prestação de serviços nas áreas de saúde e qualidade de vida, tais como, mas não limitadas a consultas médicas, exames clínicos e petcare a depender do plano contratado, a custos reduzidos por meio do canal de atendimento de telemedicina, além de Educação – Cursos profissionalizantes e adesão ao Seguro de Acidentes Pessoais com cobertura exclusiva contra Morte Acidental, Invalidez Permanente Total Ou Parcial Por Acidente e Serviço de Assistência Auxílio Funeral.

Cláusula 2ª Os serviços de intermediação para prática de telemedicina serão prestados pelo TELEMEDICINA 360 através de sua plataforma *online*, e, dessa forma não se responsabiliza, nem pode ser responsabilizada em qualquer hipótese, pela qualidade técnica e profissional dos serviços prestados pelos profissionais de saúde e empresas conveniadas.

Cláusula 3ª O presente contrato permite ao Contratante se qualificar como possível segurado do Grupo de Seguro contra Acidentes Pessoais Coletivo Modular, registrado na SUSEP sob o nº “Nº Processo Susep: 1098200002717/1”, mediante cumprimento das condições de adesão específicas da apólice de seguros.

Cláusula 4ª O usuário declara ter acesso, no momento da celebração do presente Contrato, a relação simplificada e exemplificativa das empresas, consultórios e/ou profissionais conveniados através da intermediação da TELEMEDICINA 360, estando desde já ciente da possibilidade de mudanças, substituição do prestador de serviço conveniado e acréscimos ou novos parceiros, conveniados e benefícios que serão atualizados e estarão disponíveis através de sua plataforma TELEMEDICINA360.

Cláusula 5ª Os prestadores de serviços, empresas conveniadas, consultórios, hospitais ou correlatos, poderão ser alterados, reduzidos ou ampliados a qualquer momento, sem necessidade de prévio aviso aos usuários.

Cláusula 6ª O acesso à plataforma TELEMEDICINA 360, a manutenção da qualidade de beneficiário do Plano de Benefícios de Medicamentos e a qualidade de Segurado no Grupo de Seguro contra Acidentes Pessoais Coletivo Modular só serão concedidos aos **CONTRATANTES** dos **planos** que estejam rigorosamente em dia com as suas obrigações financeiras e cadastrais junto a TELEMEDICINA 360, sem o qual será vedado qualquer direito aos serviços, acesso ao site e demais vantagens e benefícios por ele contratado ou concedido em função da contratação.

Cláusula 7ª Os pagamentos mensais e sucessivos de que trata o caput somente serão devidos, bem como os serviços ora contratados somente serão disponibilizados, após o pagamento da taxa de adesão e/ou o pagamento da 1ª mensalidade através da forma de arrecadação elegida pelo usuário.

Cláusula 8ª Para a utilização do pronto atendimento 24h, ou denominações correlatas, nos planos que contemplarem tal modalidade de atendimento, não haverá carência mínima para sua utilização.

Cláusula 9ª A TELEMEDICINA 360 poderá restringir, limitar ou impedir, por qualquer meio ou forma, o acesso de um ou mais usuários as funcionalidades, conforme seu exclusivo critério, especialmente em caso de atraso no pagamento ou inadimplência prévia, e em casos de suspeita de fraude ou quaisquer outras ações que prejudiquem ou possam prejudicar a execução da funcionalidade.

Cláusula 10ª Os pagamentos da taxa de adesão, das mensalidades, das consultas, e demais serviços contratados, serão realizados pelos meios de pagamento disponibilizados pelo TELEMEDICINA 360. Se a opção de pagamento for o boleto, este terá o acréscimo da taxa bancária praticada no ato da emissão.

Cláusula 11ª Em caso de pagamento por boleto bancário a liberação do acesso a plataforma, bem como demais serviços contratados, somente irá ocorrer após a compensação bancária.

Cláusula 12ª O boleto será enviado mensalmente, até a data de vencimento, ao endereço **de e-mail do primeiro CONTRATANTE cadastrado no plano** junto a plataforma, **sendo deste**

a responsabilidade de manter sempre atualizado seus dados cadastrais e o pagamento das mensalidades.

Cláusula 13ª **Compete a este, primeiro CONTRATANTE**, atentar-se a caixa de spam, lixo eletrônico, *firewalls*, antivírus e demais mecanismos que possam impedir o recebimento do boleto através do endereço de e-mail informado.

Cláusula 14ª O não recebimento do boleto bancário não isenta **o primeiro CONTRATANTE DO pagamento** devido, cabendo a esse, com base na boa-fé, informar a TELEMEDICINA 360 para garantir o reenvio e o devido recebimento do boleto bancário.

Cláusula 15ª O **primeiro CONTRATANTE** tem completa ciência e autoriza expressamente o recebimento de *links* de pagamento ou visualização e download do boleto através de e-mail, mensagens de SMS ou aplicativos de mensagens instantâneas.

Cláusula 16ª O reajuste anual da mensalidade ocorrerá em janeiro de cada ano de acordo com o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA - IBGE) do ano anterior.

Cláusula 17ª Ao firmar o presente TERMO, **o CONTRATANTE por si e dependentes menores de idade**, deverá(ão) fornecer à TELEMEDICINA 360 os seus dados cadastrais necessários para o fiel cumprimento do presente TERMO, conforme disposto na Política de Privacidade e demais termos e políticas de tratamentos de dados, para pagamentos através do site, e demais informações que se fizerem necessárias.

Cláusula 18ª O CONTRATANTE por si e por dependentes menores de idade, concede(m) autorização expressa para a utilização dos dados fornecidos, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, bem como no tratamento destes dados para informação aos parceiros da TELEMEDICINA 360 e concessão dos descontos contratados, para realização de cobranças, bem como concedem autorização expressa para envio de cartão de crédito, quando disponível, e para envio de publicidades com descontos de interesse dos usuários

Cláusula 19ª **Os Atendimentos serão realizados primordialmente por meio de emprego de tecnologias audiovisuais, com os quais o CONTRATANTE por si e por dependentes menores de idade, consente(m) para a utilização, transmissão e gravação de sua imagem e som de voz, inclusive para fins de armazenamento digital pela TELEMEDICINA 360, seus parceiros ou prestador de serviços de saúde.**

Cláusula 20ª O armazenamento de dados, sua destinação, formas de utilização e prazos estão previstos na Política de Privacidade, disponível no site.

Cláusula 21ª Todas as informações transmitidas pelo paciente, no momento do seu atendimento, estão resguardadas pelo sigilo profissional inerente a prática médica e pautadas por legislação específica.

DOS SERVIÇOS DE TELEMEDICINA

Cláusula 22ª São serviços de Telemedicina, aqueles que empregam metodologias interativas de comunicação audiovisual e dados, entre o profissional da saúde e o paciente.

Cláusula 23ª O Agendamento de consultas e navegação na plataforma para consulta, atualização de dados cadastrais, rede de parceiros, dentre outros, deverá ser realizada pelos próprios usuários, preferencialmente por meio da plataforma web (SITE), que estará disponível 24h por dia, de segunda-feira a domingo, ressalvados períodos de manutenção e/ou indisponibilidade temporária decorrente de caso fortuito, força maior ou fatos de terceiros.

Cláusula 24ª Em caso de dificuldades de agendamento, realização de consultas ou demais problemas e impossibilidades de uso devido da plataforma o usuário poderá entrar em contato com o setor administrativo conforme horário e telefones disponíveis no SITE.

Cláusula 25ª Para atendimento de urgência, o usuário poderá valer-se do “Pronto Atendimento 24h”, que é o atendimento realizado sem agendamento prévio com um profissional da saúde.

Cláusula 26ª O usuário está ciente da possibilidade de existência de fila de espera ou de um tempo de espera até o atendimento, restando claro que o “Pronto Atendimento 24h” não pode ser interpretado, em qualquer hipótese, como atendimento de forma imediata.

Cláusula 27ª O atendimento pelo “Pronto Atendimento 24h” será realizado única e exclusivamente por clínicos, profissionais generalistas e pediatria, de forma que, se for o caso de um médico ou profissional especialista, o clínico, generalista ou pediatra, poderá realizar o encaminhamento ao especialista e/ou solicitar a realização de exames prévios, devendo o usuário realizar o devido agendamento.

DA FUNCIONALIDADE TELEMEDICINA

Cláusula 28ª A funcionalidade de telemedicina é apresentada aos usuários na maneira em que se encontra, podendo passar por constantes atualizações, aprimoramentos e upgrades, obrigando a TELEMEDICINA 360 a assegurar o bom funcionamento de sua plataforma.

Cláusula 29ª A TELEMEDICINA 360 não se responsabiliza por falhas nas funcionalidades e indisponibilidade decorrentes da indisponibilidade do serviço de internet geral, quedas de energia, mau funcionamento de qualquer rede de telecomunicação seja sua interrupção ou suspensão de conexão e falhas nos dispositivos utilizados pelos usuários.

Cláusula 30ª A TELEMEDICINA 360 pode efetuar paralisações programadas para realizar a manutenção, atualização e demais ajustes de configuração das funcionalidades, visando sempre a melhoria na qualidade da prestação dos serviços aos seus usuários.

Cláusula 31ª Em caso de manutenção emergencial a ser feita, esta poderá ocorrer dentro do horário comercial e sem aviso prévio, restando claro que o TELEMEDICINA 360 não poderá ser responsabilizada pela indisponibilidade decorrente de manutenções e *updates* emergenciais.

DOS ACESSOS AOS SERVIÇOS

Cláusula 32ª **O CONTRATANTE** é responsável por acessar os serviços da funcionalidade, exclusivamente por meio de sua conta de acesso, não podendo compartilhar a utilização da funcionalidade com terceiros não autorizados, independente do grau de parentesco ou amizade.

Cláusula 33ª Os **CONTRATANTE**, por si e seus dependentes menores de idade, receberá(ão) acesso ao sistema de telemedicina com orientações enviadas por e-mail, cujo acesso será individual e intrasferível, devendo cada qual utilizar unicamente o acesso conferido a ele.

Cláusula 34ª **O CONTRATANTE** deverá dispor de recursos compatíveis para a utilização da funcionalidade, providenciando os meios necessários para o acesso, incluindo, mas não se limitando ao equipamento eletrônico necessário, compatível com acesso e transmissão de vídeo e áudio, com acesso à internet.

Cláusula 35ª O Agendamento da teleconsulta e demais procedimentos deverão ser realizados com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do momento do agendamento;

Cláusula 36ª O tempo padrão da teleconsulta e demais procedimentos levará em consideração a complexidade e especificidade de cada caso e pessoa envolvida.

Cláusula 37ª O prazo para Cancelamento da teleconsulta poderá ser realizado no período de até 02 (duas) horas de antecedência, podendo o novo agendamento ser realizado após o período de 48 (quarenta e oito) horas, sempre em conformidade com a disponibilidade de agenda e horários do profissional da saúde, de forma que a TELEMEDICINA 360 não possui qualquer ingerência nos dias e horários da agenda disponibilizada pelos profissionais.

Cláusula 38ª Caso ocorra a desistência do atendimento, ou o não comparecimento a consulta com o prazo de 5 (cinco) minutos de tolerância, e não houver o cancelamento prévio a consulta/atendimento e demais procedimento serão cobrados de forma integral.

Cláusula 39ª Em caso de indisponibilidade ou interrupção da plataforma, por parte do TELEMEDICINA 360 ou seus fornecedores e prestadores de serviços, fica autorizado o reagendamento dentro do prazo de 30 (trinta) dias, não ocasionando nova cobrança, e, nos casos em que o usuário necessite de atendimento de urgência, será disponibilizado atendimento tão logo volte a funcionar a plataforma, restando claro que o “Pronto Atendimento 24h” não pode ser interpretado, em qualquer hipótese, como atendimento de forma imediata.

Cláusula 40ª O acesso ao plano de benefícios de medicamentos é concedido ao Contratante como um benefício adicional em decorrência do contrato de prestação de serviços de telemedicina firmado com a TELEMEDICINA 360 e para manutenção da qualidade de beneficiário do Plano de Benefícios de Medicamentos, o Contratante deverá manter ativo o contrato com a TELEMEDICINA 360.

Cláusula 41ª A disponibilidade do plano de benefícios de medicamentos estará diretamente vinculada à vigência do contrato de prestação de serviços de telemedicina entre a TELEMEDICINA 360 e o Contratante e a qualidade de beneficiário elegível será mantida enquanto o contrato de prestação de serviços com o TELEMEDICINA 360 estiver vigente.

Cláusula 42ª Em caso de rescisão ou término do contrato de prestação de serviços de telemedicina entre a TELEMEDICINA 360 e o Contratante, a qualidade de beneficiário elegível para o plano de benefícios de medicamentos será automaticamente cancelada.

Cláusula 43ª O Beneficiário poderá consultar a rede conveniada, incluindo as farmácias afiliadas, por meio do site TELEMEDICINA 360, onde estarão disponíveis informações

atualizadas sobre as localidades onde os benefícios do plano de medicamentos estão disponíveis.

Cláusula 44ª DO SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS

Cláusula 45ª O seguro de Acidentes Pessoais oferecido aos Contratantes será disponibilizado através de adesão à Grupo de segurados, em condições exclusivas aos clientes da TELEMEDICINA 360 e oferece cobertura para os seguintes eventos:

- a- Morte Acidental; b- Invalidez Permanente Total Ou Parcial Por Acidente; c- Serviço de Assistência Funeral.

Cláusula 46ª Os eventos e situações cobertos pelo seguro estão especificados nas "Condições Especiais" constantes da apólice de seguro nº 1098200002717/1, registrada na SUSEP sob o número [Número de registro SUSEP], conforme cópia fornecida no momento da contratação.

Cláusula 47ª Em caso de ocorrência de um acidente pessoal coberto pelo seguro, será pago ao Segurado uma indenização no valor de R\$ 5.000,00, conforme as tabelas de percentuais estabelecidos nas "Condições Especiais" da apólice de seguro nº 1098200002717/1, registrada na SUSEP sob o número [Número de registro SUSEP].

Cláusula 48ª Para ser elegível como beneficiário do seguro, o Segurado deve ser cliente da TELEMEDICINA 360 e ter contrato ativo com a Teleméd e estar abaixo da idade máxima para adesão de 70 anos. Acima desse limite, a adesão como beneficiário dependerá de análise mediante a apresentação da DPS – Declaração Pessoal de Saúde a ser realizada pela seguradora, que apresentará as exigências necessárias para a análise e aprovação da garantia securitária.

Cláusula 49ª O seguro de Acidentes Pessoais será oferecido aos Segurados sem custos adicionais, como benefício em razão da contratação dos serviços da TELEMEDICINA 360.

Cláusula 50ª Não há carência para a utilização dos benefícios do seguro de Acidentes Pessoais, exceto no caso de suicídio ou sua tentativa, quando o referido período corresponderá a 2 (dois) anos ininterruptos, contados da data da contratação ou de adesão ao seguro.

Cláusula 51ª As exclusões e limitações do seguro de Acidentes Pessoais estão especificadas nas "Condições Gerais" e "Condições Especiais" da apólice de seguro nº 1098200002717/1, registrada na SUSEP sob o número [Número de registro SUSEP].

Cláusula 52ª Os procedimentos de sinistro estão previstos na apólice de seguro nº 1098200002717/1, registrada na SUSEP sob o número [Número de registro SUSEP] e em caso de ocorrência de um acidente coberto, o Segurado deverá seguir os procedimentos estabelecidos no item "20. Procedimento em caso de sinistro" da referida apólice.

Cláusula 53ª O seguro de Acidentes Pessoais terá a mesma duração do contrato de prestação de serviços com a TELEMEDICINA 360, seguindo as regras de vigência estabelecidas. Caso o contrato com a Telemed seja suspenso ou interrompido, a cobertura do seguro também será suspensa ou interrompida.

Cláusula 54ª A TELEMEDICINA 360 assume as seguintes responsabilidades em relação ao seguro por adesão ao grupo de segurados:

- a- Informar adequadamente os Segurados sobre as condições, coberturas e exclusões do seguro de Acidentes Pessoais oferecido pela seguradora.
- b- Facilitar o processo de adesão dos Segurados ao seguro, incluindo a coleta e o envio de informações necessárias para a análise de elegibilidade pela seguradora.
- c- Garantir que os Segurados tenham acesso às informações atualizadas sobre o seguro, como as condições gerais, especiais e particulares da apólice, bem como os procedimentos de sinistro.
- d- Prestar suporte e assistência aos Segurados em questões relacionadas ao seguro, como esclarecimento de dúvidas, auxílio na comunicação com a seguradora e acompanhamento de processos de sinistro.
- e- Informar aos Segurados sobre eventuais mudanças nas condições do seguro, como alterações nas coberturas, prêmios ou outros aspectos relevantes.

DAS OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Cláusula 55ª **O CONTRATANTE é** obrigado a manter a TELEMEDICINA 360 informada sobre quaisquer alterações em suas informações cadastrais, em especial o endereço residencial,

email, telefone de contato e na forma de cobrança e pagamento de suas obrigações, não podendo alegar qualquer tipo de desconhecimento de cobranças em aberto ou ausência de comunicação em caso de alteração de quaisquer dos dados sem a devida comunicação a TELEMEDICINA 360.

Cláusula 56ª A TELEMEDICINA 360 não se responsabiliza pelas informações prestadas pelo CONTRATANTE no momento da assinatura do contrato, reservando-se no direito de regresso, em caso de fraude.

Cláusula 57ª O Contratante concorda que para ter acesso à todas os benefícios deste contrato será necessário concordar com os termos e condições de toda e qualquer plataforma/aplicativo necessários para utilização dos benefícios, estando ciente de que ao momento em que for realizado acesso mediante confirmação destes termos e condições, o teor destes termos, e, bem como as obrigações neles contidas passarão a ser termo integrante do presente contrato, de forma que sua violação constitui violação do presente contrato, sujeito aplicação das regras de rescisão e penalidades aqui presentes.

DO PRAZO DE VIGÊNCIA

Cláusula 58ª O presente contrato é válido pelo período de 12 (doze) meses, contados do pagamento da taxa de adesão e/ou primeira mensalidade, podendo ser renovado, automaticamente, por prazo indeterminado, caso não haja manifestação expressa em contrário por uma das partes.

Cláusula 59ª Após a renovação automática do presente contrato por prazo indeterminado, o mesmo poderá ser rescindido por qualquer uma das partes, sem multa, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias, por meio do e-mail ou do site.

Cláusula 60ª No caso de inobservância dos 12 (doze) meses previstos no caput, será devida multa equivalente a 10% sobre o valor da soma das mensalidades devidas a partir do pedido de rescisão e até o final do contrato.

Cláusula 61ª Está ressalvado o direito de cobrança extrajudicial e judicial, pela TELEMEDICINA 360, da(s) mensalidade(s) não quitada(s) e em atraso pelo **PRIMEIRO CONTRATANTE**, acrescido de multa de 2% e juros moratórios de 1% a.m.

Cláusula 62ª Fica ressalvados ainda a inscrição do **PRIMEIRO CONTRATANTE**, com a devida negativação de seu nome e registros nos serviços de proteção ao crédito e cartórios de protestos e instituições correlatas.

DA DURAÇÃO

Cláusula 63ª O presente contrato poderá ser rescindido pelo usuário, sem quaisquer ônus, no prazo de 07 (sete) dias contados da data de sua assinatura em caso de contratação única e exclusiva pelo site ou através de serviços de telemarketing.

Cláusula 64ª O presente artigo não será oponível caso o usuário utilize qualquer dos serviços disponíveis pela TELEMEDICINA 360, sendo devidos todos os valores dos serviços usufruídos conforme tabela de preços e condições, a partir do momento o qual será considerado devido o valor da consulta, da taxa de adesão, da mensalidade, bem como a aceitação de todos os termos e valores disponíveis no presente termo.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 65ª A TELEMEDICINA 360 reserva o direito de modificar este documento a qualquer tempo, conforme sua finalidade ou conveniência, cabendo aos usuários verificá-lo sempre que efetuar o acesso no sistema através de sítio eletrônico para utilizar a funcionalidade, não podendo alegar desconhecimento de qualquer cláusula ou termo.

DO FORO

Cláusula 66ª As partes elegem o Foro da Comarca de **Belo Horizonte (MG)**, com renúncia expressa qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Cláusula 67ª Os CONTRATANTES declaram que foram devidamente informados das condições de contratação, sobre as regras de utilização dos serviços da TELEMEDICINA 360, e das regras de utilização do Seguro de Acidentes pessoais, sendo fornecida cópia da apólice e contratos, de tal forma que concordam com todas as cláusulas do presente contrato.

Desta forma, celebram o presente contrato, em data de 04 de Julho de 2023.

TELEMEDICINA 360

Contratante

Testemunhas

Nome:

CPF:

Nome:

CPF:

