

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
"SOS300"

A **ARCA SAUDE VCMED SISTEMA DE SAUDE LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 06.304.930/0001-15, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, doravante denominado **CONTRATADA**, e, de outro lado, o(a) **CONTRATANTE**, portador(a) das informações cadastradas, identificado pelos seus códigos de acesso, doravante denominados "login" e "senha".

CONTRATADA e **CONTRATANTE** doravante referidas isoladamente como "Parte" e, em conjunto e indistintamente, como "Partes".

Considerado que:

- (i) A **CONTRATADA** é empresa prestadora de serviços de intermediação e gerenciamento de acesso de pessoas físicas, associados e/ou empregados de empresas, associações, instituições contratantes, à uma rede privada de saúde formada por clínicas médicas, clínicas odontológicas, laboratórios de análises clínicas, laboratórios de diagnósticos por imagem e profissionais médicos especializados, telemedicina, farmácias, e a outros prestadores de serviços relacionados a atividades ligadas a saúde humana;
- (ii) Os serviços de intermediação e gerenciamento são prestados por meio de associação dos usuários em um sistema denominado "SISTEMA ARCA SAÚDE" ("Sistema de Saúde"), através do qual são associadas pessoas jurídicas e físicas com respectivos dependentes;
- (iii) Além das atividades de intermediação, acima mencionados, a **CONTRATADA** presta serviços de **AGENDAMENTO DE PROCEDIMENTOS MÉDICOS E INFORMAÇÕES** para atendimento na rede privada, instituições de atendimento ambulatorial, bem como laboratórios de exames, devidamente conveniados;
- (iv) A **CONTRATADA** oferece o serviço de **ORIENTAÇÃO MÉDICA POR TELEMEDICINA** denominado "VCMED PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL" ("Telemedicina"), pelo qual disponibilizará acesso a uma Plataforma Integrada de Telemedicina denominada "VCMED SOS PORTAL" ("Plataforma"), permitindo atendimento por médico clínico geral aos usuários que se encontrem em espaços geográficos diversos, por intermédio da tecnologia acessada via web (VCMED.APP.BR ou APP.SOSPORTAL.COM.BR) e/ou por aplicativo para dispositivo móvel Android ou IOS;
- (v) As atividades descritas nos itens (i), (ii) e (iii) são denominadas em conjunto "Serviços";
- (vi) **ASSOCIADO** é qualquer pessoa física ou jurídica, usuários de produtos e serviços da **CONTRATADA**.
- (vii) A **CONTRATADA** não é plano de saúde, operadora, administradora, seguradora de saúde, tampouco cartão de desconto ou autogestão, encontra-se regularmente constituída como prestadora de serviços administrativos de rede de profissionais de atividade médica, odontologia, exames complementares, serviços auxiliares e afins, mantendo tão somente um sistema que foca no auxílio da assistência médica.

Resolvem as Partes celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula 1: Objeto do Contrato

1.1. O presente contrato tem como objeto a prestação dos planos de serviços "**SOS300**", doravante denominado simplesmente como **PLANO**, que é composto por um pacote integrado de múltiplos serviços de saúde e assistência, oferecidos pela **CONTRATADA**. Este plano inclui, mas não se limita a, os seguintes serviços:

- **ORIENTAÇÃO MÉDICA POR TELEMEDICINA:** Oferece consultas médicas realizadas à distância, utilizando tecnologias de comunicação para diagnóstico e orientação médica, conforme detalhado neste contrato.
- **ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA POR VÍDEO OU TELEFONE:** Oferece um canal acessível por vídeo ou telefone que busca promover o bem-estar mental e emocional através de orientação psicológica, conforme detalhado neste contrato.

1.2. Ao aderir ao **PLANO**, o **CONTRATANTE** está contratando um conjunto de serviços, que são prestados de maneira integrada para oferecer uma solução abrangente de assistência.

1.3. Todas as PESSOAS (titulares, dependentes e agregados), para utilização dos serviços previstos neste contrato, serão denominados doravante simplesmente como "**ASSOCIADO**".

1.4. DA ORIENTAÇÃO MÉDICA POR TELEMEDICINA

1.4.1. As seguintes cláusulas referem-se, exclusivamente, a prestação de serviços de **ORIENTAÇÃO MÉDICA POR TELEMEDICINA**, via internet, por videoconferência, através do site/aplicativo "**VCMED SOS PORTAL**" doravante denominado simplesmente de "**Plataforma**".

§1o: Para tanto, entende-se que a **plataforma** tratar-se-á meramente como meio sistêmico de comunicação, para viabilizar o serviço "**ORIENTAÇÃO MÉDICA POR TELEMEDICINA**". Sendo também que, desta forma, a plataforma é utilizada como ferramenta por outros profissionais de saúde que não necessariamente prestam serviços relacionados ao produto "**Plataforma**".

§2o: A orientação médica ora contratada se destina **APENAS** a queixas de saúde que possam ser consideradas de **baixa complexidade**, tais como: sintomas de gripe e resfriado; febre; dor de cabeça; desconforto abdominal; náusea e vômitos; dor de garganta e ouvido; dor lombar; picadas de inseto; dor ou infecção nos olhos; sintomas urinários; alergias e lesões; dificuldade respiratória; feridas ou queimaduras.

1.4.2 Por esta contratação, e mediante o pagamento do preço definido, ao **CONTRATANTE**, será disponibilizado, durante 24h por dia e 7 dias por semana, o direito de obter atendimentos ilimitados para receber orientação médica, prestada **APENAS** por Médico Clínico Geral.

1.4.3. As consultas e/ou atendimentos poderão ser realizadas através de celular, computador móvel (tablet) ou computador, desde que tais dispositivos eletrônicos possuam acesso à internet, tecnologia e componentes suficiente para suportar esse tipo de comunicação como: câmera, microfone e tela para vídeo conferência. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por garantir que

o **ASSOCIADO** poderá ser atendido caso o dispositivo eletrônico escolhido pelo **ASSOCIADO** não possua tecnologia ou meios suficientes para suportar ou viabilizar esse tipo de comunicação.

1.4.4. Em decorrência de um atendimento realizado, pela plataforma, caso entenda cabível, e a seu exclusivo critério profissional, o médico atendente poderá encaminhar ao **ASSOCIADO**, receita médica, relatório médico e/ou atestado médico, devidamente assinados pelos meios legais permitidos (os "documentos médicos"), para os devidos fins. O médico não estará obrigado a apresentar nenhum dos documentos médicos de atendimento, aqui referidos, se, com base nas características específicas do caso, entender que não possui elementos suficientes ou não há necessidade que justifiquem a sua emissão.

§1: Durante os atendimentos, ou em decorrência deles, os médicos não prescrevem e enviam aos **ASSOCIADOS** pedidos de exames. Caso o médico entenda que o **ASSOCIADO** deve realizar um exame, recomendará a este que busque atendimento médico presencial, às suas próprias expensas e sob sua exclusiva responsabilidade (do **CONTRATANTE**) em uma Unidade de Saúde de sua preferência, ou de sua rede credenciada.

§2: Para que os **ASSOCIADOS** possam receber os documentos médicos, quando e **APENAS SE** estes forem emitidos pelo médico atendente, a **CONTRATADA** enviará tais documentos para o e-mail de cadastro do **ASSOCIADO**. A obrigação de envio de documentos, sempre que estes forem emitidos, estará concluída uma vez que estes sejam remetidos para o e-mail de cadastro do **ASSOCIADO**, indicado em seu cadastro, sendo de responsabilidade do **CONTRATANTE** indicar e manter seu cadastro atualizado com um e-mail pessoal, e nunca de terceiros, e tratar como confidenciais os documentos porventura emitidos e encaminhados pela **CONTRATADA**, somente os utilizando aos fins aos quais eles se destinarem.

1.4.5. A presente contratação é de caráter pessoal e intransferível, não podendo o **CONTRATANTE** transferir os direitos e obrigações dele decorrentes a quaisquer terceiros. Para pessoas menores de 18 (dezoito) anos de idade, ou de outras pessoas que necessitem de representação ou assistência, na forma da lei, a presente contratação deve ser realizada pelo representante legal do **ASSOCIADO**.

1.4.6. Durante quaisquer atendimentos realizados, a **CONTRATADA** poderá identificar a necessidade e recomendar ao **ASSOCIADO** que busque outros profissionais ou serviços de assistência à saúde não garantidos por este Contrato. Neste caso, o **ASSOCIADO** deverá, caso queira, buscar tais serviços e atendimentos às suas expensas, junto a qualquer prestador de serviços de sua preferência.

1.4.7. Por meio deste Contrato, a **CONTRATADA** não assume qualquer responsabilidade por: (i) indicar ao **ASSOCIADO** outras unidades de saúde; (ii) remover o **ASSOCIADO** para outras unidades de Saúde; (iii) garantir ou custear o atendimento do **ASSOCIADO** em outras unidades de saúde (iv) Acompanhar o **ASSOCIADO** em seu trajeto para outras unidades de saúde; sendo, tais providências, de responsabilidade exclusiva, inclusive financeira, do **ASSOCIADO**.

1.4.8. Durante a vigência contratual, o **ASSOCIADO** terá à sua disposição um Canal de Relacionamento com a **CONTRATADA**, acessível por telefone ou por webchat, na própria plataforma, podendo, através de tal meio, esclarecer dúvidas técnicas sobre a plataforma.

1.4.9. A **CONTRATADA** poderá, durante a vigência contratual, entrar em contato com o **CONTRATANTE**, pelos meios de contato indicados no presente instrumento, o que, desde já fica autorizado pelo **CONTRATANTE**, para passar orientações acerca do pacote contratado, ou realizar convites para novos serviços, ou para participar de oficinas de saúde.

1.4.10. São **OBRIGAÇÕES** da **CONTRATADA**: (i) prestar os serviços objeto deste Contrato em conformidade com a legislação e normativo aplicável, por profissionais devidamente habilitados e capacitados, respeitando todos os preceitos aplicáveis ao exercício da Medicina e da Telemedicina, e em estrita observância a este Contrato; (ii) prestar informações claras, completas e precisas sobre os serviços disponibilizados ao **CONTRATANTE**; (iii) envidar os melhores esforços para garantir a funcionalidade do site/aplicativo, e a disponibilidade dos serviços; (iv) preservar a confidencialidade dos dados pessoais, e dados pessoais sensíveis, fornecidos e coletados junto ao **CONTRATANTE** durante a prestação dos serviços e uso da "**ORIENTAÇÃO MÉDICA POR TELEMEDICINA**", e prestar-lhe, sempre que solicitado, informações sobre os dados pessoais que possui, em estrita conformidade com a legislação vigente e com a Política de Privacidade aqui disposta; e (v) disponibilizar Atendimento ao Cliente (SAC) para o **CONTRATANTE**.

§1: Em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, com redação dada pela Lei n. 13.709/2018, a **CONTRATADA** se obriga a respeitar a privacidade do **CONTRATANTE**, comprometendo-se a proteger e manter em sigilo todos os dados pessoais fornecidos pelo mesmo em função deste contrato, salvo os casos em que seja obrigado, por autoridades públicas, a revelar tais informações a terceiros.

§2: Nos termos dos arts. 7., V da LGPD, a **CONTRATADA** está autorizada a realizar o tratamento de dados pessoais do **CONTRATANTE**, e, com base no art. 10., I da LGPD, ostenta legítimo interesse em armazenar, acessar, avaliar, modificar, transferir e comunicar, sob qualquer forma e por tempo indeterminado, todas e quaisquer documentos, contratos, emails, cartas, não se limitando a isso, e, demais documentações relativas ao objeto desta contratação.

§3: Tal operação de tratamento de dados é, e sempre será realizada unicamente em apoio e promoção às atividades técnicas e intelectuais desenvolvidas internamente pela **CONTRATADA**, em especial para fins de comprovação e defesa da regular prestação dos serviços de orientação médica via internet e o respectivo resguardo de direitos e responsabilidades.

1.4.11. São, por outro lado, **OBRIGAÇÕES** do **CONTRATANTE**: (i) realizar seu cadastro e criação de Perfil na plataforma, fornecendo os dados solicitados, com informações verdadeiras, completas e precisas, mantendo-os atualizados durante todo o período da contratação; (ii) fornecer ao Médico atendente informações confiáveis, a fim de proporcionar uma avaliação adequada de seu estado de saúde, como antecedentes clínicos e cirúrgicos, hospitalizações, uso de medicamentos ou hábitos sociais. (iii) dispor de computador ou celular com conexão à internet, que possua métodos capazes de realizar videochamadas, para utilizar a plataforma; (iv) observar e cumprir rigorosamente todo o conteúdo deste Contrato, do Termo de Uso e Política de Privacidade da plataforma, e da legislação a ele aplicável e de outras normas que, porventura, sejam-lhe passadas pela **CONTRATADA**, para o correto uso da plataforma; (v) resguardar, na forma da lei, os documentos que, porventura, sejam-lhe enviados após um atendimento; (vi) comunicar à **CONTRATADA**, pelos canais de atendimento indicados neste Contrato o extravio ou uso indevido de sua senha e login pessoal de acesso à plataforma, imediatamente após o conhecimento do fato; (vii) arcar com as despesas necessárias para seu acesso, via internet, do conteúdo oferecido pela plataforma; (viii) ter comportamento condizente com a ética e bons costumes, durante os acessos à plataforma; (ix) não utilizar a plataforma; ou qualquer conteúdo dele constante, no todo ou em parte, sob qualquer meio ou forma, com propósito diverso daquele a que este se destina e de forma diversa da prevista neste Contrato, inclusive divulgando, a qualquer título, a terceiros que não tenham ou não devam ter acesso à plataforma; (x) não apagar, deturpar, corromper, alterar, editar, adaptar, transmitir ou de qualquer forma modificar, sob qualquer meio ou forma, no todo ou em parte, a plataforma, e/ou

qualquer conteúdo dele constante; (xi) não carregar, enviar e/ou transmitir durante o uso da plataforma qualquer conteúdo de cunho erótico, pornográfico, obsceno, difamatório ou calunioso ou que façam apologia ao crime, uso de drogas, consumo de bebidas alcoólicas ou de produtos fumígenos, violência física ou moral, ou que promova ou incite o preconceito (inclusive de origem, raça, sexo, cor, orientação sexual e idade) ou qualquer forma de discriminação, bem como o ódio ou atividades ilegais; (xii) não ameaçar, coagir, ou causar constrangimento físico ou moral aos demais usuários ou médicos da plataforma; (xiii) não usar qualquer nome, marca, nome de domínio, slogan ou expressão de propaganda ou qualquer sinal distintivo ou bem de propriedade intelectual de titularidade da **CONTRATADA**; (xiv) identificar-se adequadamente ao médico, no início de todo acesso, apresentando-lhe um documento pessoal emitido há menos de 10 anos, com foto.

1.5 ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA POR VÍDEO OU TELEFONE

1.5.1 As seguintes cláusulas referem-se, exclusivamente, ao “Sistema de Saúde” nos serviços relacionados a atividades de **ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA POR VÍDEO OU TELEFONE**.

1.5.2 A Orientação Psicológica tem característica orientativa, tendo como objetivo oferecer medidas de cuidado e suporte a promoção da saúde e prevenção do adoecimento mental, acolhendo a queixa trazida pelo paciente e realizando o encaminhamento psicológico caso seja necessário. É uma alternativa de ajuda terapêutica com o objetivo fundamental de oferecer informação, orientação e encaminhamento adequados.

1.5.3 O conteúdo transmitido pelo serviço é informativo e não substitui a consulta presencial de um médico nem mesmo consulta psicoterapêutica;

1.5.4 Atendimento de Segunda à Sexta- feira das 8hs às 18hs e aos Sábados das 8hs às 13hs de acordo com a agenda do psicólogo por vídeo ou telefone.

1.5.5 O agendamento será realizado por uma central digital ou telefone, incluindo data e horário marcado assim como nome e contato do beneficiário.

1.5.6 O psicólogo faz o contato direto no telefone cadastrado do beneficiário via WhatsApp.

1.5.7 Sessões com duração média de 15 minutos.

1.5.8 Programa de atendimento com equipe fixa de profissionais capacitados.

1.5.9 Para menores de idade, é necessária a apresentação de um Termo de Autorização assinado pelo responsável legal. Este termo deve ser preenchido e assinado pelo responsável legal, acompanhado de uma cópia de um documento de identificação do responsável, no momento do agendamento inicial. O modelo do Termo de Autorização está disponível no site da Arca Saúde e pode ser solicitado previamente na central de atendimento. O Termo de Autorização deve estar datado e será solicitado sempre que o prestador do serviço julgar necessário para confirmar a autorização e garantir a conformidade legal do atendimento ao menor.

2. O presente Contrato tem vigência de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura, sendo que o acesso à plataforma estará liberado, após o aceite deste Contrato, e criação de conta do Usuário, com a confirmação do pagamento do pacote contratado, pela administradora de cartão de crédito.

§1: Em se tratando de contratação por meios eletrônicos, e na forma prevista pela legislação vigente, caso o **CONTRATANTE** venha a desistir da presente contratação dentro de 07 (sete) dias, contados da data de aceite deste Contrato, a rescisão contratual ocorrerá sem multas ou ônus de quaisquer espécies, e com estorno do valor pago. Em qualquer caso, se, até o exercício do direito de arrependimento aqui tratado, o **CONTRATANTE** tiver passado por uma consulta, na plataforma, será descontado dos valores a serem estornados em seu cartão de crédito, o valor de R\$ 99,00 (noventa e nove reais), por atendimento realizado, equivalente ao valor de uma consulta avulsa disponível para contratação no website.

§2: Caso o **CONTRATANTE** solicite a rescisão antecipada do Contrato fora do período de 07 (sete) dias, previsto na cláusula 13.1 acima, a **CONTRATADA** realizará o processo, junto à operadora de cartão de crédito utilizado pelo **CONTRATANTE**, para estorno.

§3: Para formalizar uma solicitação de cancelamento do Plano Contratado, o **CONTRATANTE** deverá entrar em contato com a **CONTRATADA**, através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), para solicitar a rescisão contratual, ou formular um pedido de cancelamento através do formulário de cancelamento no site do “**ARCA SAUDE**”, no caminho: Meus Planos / Cancelar Assinatura.

§4: O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, pela **CONTRATADA**: (i) imediatamente, por simples aviso ao **CONTRATANTE**, caso haja determinação do Conselho Federal de Medicina ou entidade competente que impeça a execução dos serviços; (ii) mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias caso a **CONTRATADA** opte por descontinuar a oferta dos serviços na forma aqui contratada. O encerramento contratual nos casos aqui previstos, ocorrerá sem qualquer ônus, multa ou dever de pagamento de indenização entre as partes, e com a devida restituição ao **CONTRATANTE** dos valores pagos de forma adiantada, proporcionais ao período que restava para o encerramento do prazo determinado.

§5: A validade deste contrato de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura na **PROPOSTA DE ADESAO**. É possível a renovação caso o **CONTRATANTE** manifeste sua vontade de continuidade antes da data do vencimento. A **CONTRATADA** pode a seu critério aplicar reajuste no valor da mensalidade do plano adquirido pelo **CONTRATANTE** corrigido pelo IGP-M – Índice Geral de Preços - Mercado, apurado pela Fundação Getúlio Vargas, cabendo à **CONTRATADA**, tão somente, o dever de comunicar, pelos meios de contato informados em seu cadastro (e-mail) com 30 (trinta) dias de antecedência, o reajuste e percentual aplicado.

3. O **CONTRATANTE** declara pelo presente, e na melhor forma de direito, sob as Penas da Lei, serem corretos os dados cadastrais por ele fornecidos no preâmbulo deste instrumento, obrigando-se ainda, a informar a **CONTRATANTE**, acerca de qualquer alteração dos referidos dados cadastrais, dentro do prazo de 05 (cinco) dias da ocorrência, sob pena de serem os dados anteriores considerados vigentes, para todos os fins decorrentes dos serviços.

4. Para pessoas menores de 18 (dezoito) anos de idade, ou de outras pessoas que necessitem de representação ou assistência, na forma da lei, a presente contratação apenas pode ser efetivada pelo representante legal do **CONTRATANTE**.

5. Em caso de informações incorretas, inverídicas, não confirmadas ou que violem as disposições deste contrato, bem assim na hipótese da negativa, pelo **CONTRATANTE**, em corrigi-las ou enviar documentação que comprove a autenticidade ou correção solicitadas, a **CONTRATADA** se reserva o direito de não concluir a contratação em curso ou, ainda, de rescindir a contratação já existente, impedindo o **CONTRATANTE** de usufruir das coberturas, até que, a critério da **CONTRATADA**, a situação de anomalia esteja regularizada.

6. O **CONTRATANTE** se obriga a garantir o bom uso e não divulgar seus dados de acesso à plataforma a terceiros, ficando sob a sua exclusiva responsabilidade qualquer solicitação ou uso da plataforma que sejam feitas com seu login e senha pessoais.

7. O **CONTRATANTE** poderá encaminhar suas dúvidas, solicitações e reclamações quanto à plataforma ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da **CONTRATADA**, cujo horário de atendimento se dará em dias úteis, das 09h00 às 18h00, pelo e-mail: faleconosco@arcasaude.com.br, pelo WhatsApp (11) 5026-7323.

8. Se qualquer disposição deste Contrato for considerada inválida, inexecutável, nula ou sem efeito por qualquer órgão administrativo ou judicial competente, ou se, por força de lei, qualquer disposição se tornar inválida, inexecutável, nula ou sem efeito, as demais disposições permanecerão válidas, em pleno vigor e efeito, e as partes deverão substituir a disposição inválida, inexecutável ou nula por outra válida e executável que corresponda, tanto quanto possível, ao espírito e objetivo da disposição substituída.

9. A renúncia a qualquer direito deste Contrato não será considerada renúncia adicional ou continua a esse ou a qualquer outro direito, e a omissão por uma parte de executar qualquer direito ou cláusula de acordo com este contrato não constituirá renúncia ou novação a tal direito ou cláusula.

10. Este CONTRATO é regido de acordo com a legislação brasileira. Quaisquer disputas ou controvérsias oriundas de quaisquer atos praticados no âmbito dos serviços do objeto deste CONTRATO, inclusive com relação ao descumprimento deste CONTRATO, serão processadas na Comarca de São Paulo/SP, podendo, contudo, serem processadas no Foro de domicílio do Usuário, desde que este seja no Brasil.

ACEITE ELETRÔNICO: Assim, tendo em vista as cláusulas do presente Contrato, o CONTRATANTE declara que concorda integralmente com todas as disposições nele contidas, obrigando-se a respeitá-las durante toda a vigência de sua contratação, bem como a utilizar de modo proveitoso e legal os serviços a ele oferecidos.