

TERMOS E CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO E USO DO SERVIÇO “VALE SAÚDE”

Estes Termos e Condições de Contratação e Uso do Serviço “VALE SAÚDE” (“Termo”) estabelecem e regulam a Oferta e prestação do serviço “VALE SAÚDE” (“Serviço VALE SAÚDE”), de responsabilidade da **VALE SAÚDE GESTÃO E SOLUÇÕES LTDA.**, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 14.336.330/0001-67, com endereço na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1.376, Cidade Monções, São Paulo/SP (“VALE SAÚDE”).

Ao contratar o Serviço VALE SAÚDE, o CLIENTE expressamente aceita, sem reservas ou ressalvas, todas as disposições deste Termo.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para perfeito entendimento e interpretação deste Termo, são adotadas as seguintes definições:

- “AGENDAMENTO”: marcação de consultas, exames ou procedimentos médicos, realizada por meios digitais, incluindo telefone, WhatsApp, site ou aplicativo, mediante a indicação de data, horário e profissional específico na grade de atendimento da REDE DE ATENDIMENTO. O AGENDAMENTO somente será considerado confirmado após o envio, ao usuário, de TOKEN/“CÓDIGO DE VALIDAÇÃO individual e intransferível, o qual comprova a efetivação da compra do ATENDIMENTO e habilita o uso do serviço na data e horário selecionados.
- “ATENDIMENTO”: definido como a realização de consulta, exame e/ou procedimento e terapia ao CLIENTE pela REDE DE ATENDIMENTO.
- “CLIENTE”: pessoa física, que contrata o Serviço VALE SAÚDE, por meio dos canais indicados na Cláusula 3 destes Termos para receber o acesso, aquisição e utilização do ATENDIMENTO.
- “TOKEN” ou “CÓDIGO DE VALIDAÇÃO”: identificador único e temporário gerado para cada serviço adquirido. É o código que valida o ATENDIMENTO e substitui o uso de senhas fixas, além de servir como a prova digital de que o CLIENTE compareceu ao estabelecimento. A utilização e divulgação desse código são de única e exclusiva responsabilidade do TITULAR. Sua aplicação representa manifestação inequívoca de vontade de uso do Serviço e plena aceitação a estes Termos.
- “GIFTCARD”: modalidade de assinatura em que o pagamento é de responsabilidade do COMPRADOR, porém o serviço pode ser utilizado dentro do período prescrito no GIFTCARD, para uso próprio ou por um terceiro (em ambos os casos, o usuário do GIFTCARD será denominado “CLIENTE BENEFICIÁRIO”).
- “Mensalidades” ou “Trimestralidades” ou “Semestralidades” ou “Anuidades”: valores cobrados do CLIENTE a título de manutenção do Serviço VALE SAÚDE.
- PROVIDOR DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO: instituição autorizada e/ou contratada pela VALE SAÚDE, para a prestação de serviços de processamento de pagamentos, incluindo o recebimento, processamento e liquidação de valores pagos pelos CLIENTES para utilização dos Serviços VALE SAÚDE, nos termos das condições estabelecidas pela VALE SAÚDE e em conformidade com a regulamentação aplicável, em especial as normas do Banco Central do Brasil.
- “REDE DE ATENDIMENTO”: pessoas físicas ou jurídicas da área da saúde que oferecem

serviços assistenciais de saúde, incluindo, não se limitando a laboratórios de análises clínicas, centros de diagnósticos, clínicas, médicos, hospitais e demais profissionais de saúde, os quais podem ser utilizados pelo CLIENTE, e quando aplicável, por seus dependentes, mediante aceite a estes Termos.

- "SENHA": código numérico ou alfanumérico, de uso pessoal e intransferível, cadastrado pelo CLIENTE, para assinatura eletrônica, para acesso ao Serviço VALE SAÚDE. A utilização e divulgação da SENHA são de única e exclusiva responsabilidade do CLIENTE. A digitação da SENHA representa manifestação inequívoca de vontade do CLIENTE e sua plena aceitação a estes Termos;
- "Serviço VALE SAÚDE": é um programa de benefícios atualmente denominado "VALE SAÚDE", o qual, mediante assinatura, proporciona acesso a diversos serviços de saúde e bem-estar com descontos diferenciados, permitindo ao CLIENTE e seus dependentes a realização de consultas médicas em diferentes especialidades, tanto online quanto presencial, exames laboratoriais e de imagem a preços mais acessíveis, em uma ampla REDE DE ATENDIMENTO, incluindo clínicas e laboratórios, em todo o Brasil, além de descontos na compra de remédios em milhares de farmácias parceiras.
- "TABELA DE CONSULTAS, EXAMES E PROCEDIMENTOS": relação dos procedimentos que poderão ser utilizados pelo CLIENTE, e quando aplicável, por seus dependentes. Seus respectivos valores são informados pela Central de Atendimento ao Assinante ou no aplicativo da VALE SAÚDE.
- TOKEN:

2. MODALIDADES DE ASSINATURA

2.1. A assinatura individual permite o cadastro de apenas 1 (um) usuário, o CLIENTE responsável pela conta. Não é permitido o cadastro de dependentes nesse modelo de assinatura.

2.2. A assinatura familiar permite o cadastro de até 4 (quatro) usuários, sendo 1 (um) CLIENTE responsável e até 3 (três) dependentes. Poderão ser cadastrados como dependentes: cônjuge, filhos, enteados, pais, sogros, avós, netos, irmãos, tios e sobrinhos.

2.2.1. A substituição ou exclusão de dependentes será permitida apenas nas seguintes situações:

(i) quando o dependente não estiver utilizado o serviço até o momento da solicitação de sua exclusão da assinatura; (ii) em caso de divórcio; ou (iii) em caso de falecimento do dependente. Adicionalmente, o CLIENTE responsável poderá realizar a substituição de 1 (um) dependente por ano, independentemente de justificativa

2.2.2. Caso o CLIENTE responsável queira realizar a substituição do dependente fora das possibilidades previstas na cláusula 2.2.1, deverá cancelar a sua assinatura, com a possibilidade de aplicação de multa, a depender do tempo de permanência mínima, nos termos da cláusula 15 abaixo.

2.3. A assinatura do Serviço VALE SAÚDE poderá, a critério do CLIENTE, ser contratada pelos prazos: mensal, trimestral, semestral ou anual. A modalidade de contratação mensal não possui Prazo de Permanência Mínima, nos termos da cláusula 15 abaixo.

- 2.4. A assinatura GiftCard, permite que o serviço seja utilizado para uso do CLIENTE comprador ou pelo CLIENTE beneficiário indicado, desde que não exista uma assinatura avulsa ativa.
- 2.5. A vigência da assinatura tem início no momento da ativação do serviço, conforme instruções fornecidas no ato da compra, e permanece ativa pelo período equivalente contratado pelo CLIENTE comprador.
- 2.6. O serviço poderá ser ativado em até 12 meses após a data de contratação da assinatura pelo CLIENTE comprador, ou enquanto a assinatura estiver ativa.

3. CONTRATAÇÃO

- 3.1. A contratação do Serviço pode ocorrer das seguintes formas:
 - Site do Serviço: www.valesaude.com.br.
 - Aplicativo da VALE SAÚDE (clique na página inicial em “assinar agora”).
 - Em lojas físicas da VIVO (nome fantasia de TELEFÔNICA BRASIL S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62).
 - No Aplicativo da VIVO (abra a sessão de “Assinaturas”, clique em “Assinar novos serviços”, role até o final em “Outras assinaturas” e clique em “Mais”. Selecione “Saúde e bem-estar” e clique em “VALE SAÚDE”. Ao final, o CLIENTE receberá, via SMS, um link para o download do aplicativo da VALE SAÚDE).
 - Vivo App Store (acesse a Vivo App Store, clique em “Categorias”, abra o filtro, vá a sessão “Saúde e Bem-Estar” e clique em “VALE SAÚDE”).
 - Site da Vivo: <https://vivo.com.br/para-voce> selecione a aba de “Produtos e Serviços” e, dentro da aba de “Serviços digitais” clique em “Apps avulsos”. Role até o fim na área de “Saúde e bem-estar” e clique em “VALE SAÚDE”.
- 3.1.1. Para pagamentos via cartão de crédito ou via fatura da VIVO, a assinatura será renovada automaticamente após encerrado o período inicialmente contratado, sendo debitada a MENSALIDADE, TRIMESTRALIDADE, SEMESTRALIDADE ou ANUIDADE de acordo com a forma de pagamento indicada anteriormente.
- 3.1.2. A contratação é realizada através de assinatura, e o pagamento pode ocorrer mensalmente, trimestralmente, semestralmente ou anualmente, de acordo com a modalidade escolhida e com as condições específicas contidas na oferta contratada.
- 3.1.3. O modelo de contratação TRIMESTRAL e SEMESTRAL a partir da data de publicação deste termo somente estará disponível para promoções pontuais.
- 3.1.4. A modalidade GiftCard pode oferecer benefícios exclusivos para seus assinantes, conforme regras e vigências apresentadas no momento da contratação.
- 3.2. O pagamento da assinatura poderá ser efetuado pelos seguintes meios:
 - cobrança na fatura do serviço SMP da VIVO, quando o CLIENTE for cliente do serviço SMP da

VIVO;

- Cartão de Crédito;
- Transferência por PIX: caso o CLIENTE opte pelo pagamento via PIX, este será realizado em parcela única, correspondente ao valor total da assinatura contratada;

3.2.1. O CLIENTE autoriza a VALE SAÚDE a contratar o provedor de serviços de pagamentos para processar os serviços de pagamento via pix e cartão de crédito, bem como para realizar cobrança e/ou desconto em saldos, conforme especificado na cláusula 3.2.

3.2.2. O CLIENTE que também for cliente do serviço SMP da VIVO e optar pelo pagamento via fatura da VIVO receberá uma mensagem de confirmação via SMS.

3.3. Caso seja verificado (i) o atraso ou ausência de pagamento dos serviços SMP da VIVO pelo CLIENTE, ou (ii) qualquer situação que impeça a cobrança do pagamento via cartão de crédito, tais como ausência de limite de crédito disponível ou bloqueio do cartão, em ambos os casos, nos termos do item 13.1. (i), o Serviço VALE SAÚDE poderá ser suspenso até que haja a regularização do pagamento.

3.4. As Ofertas podem sofrer alteração a qualquer momento, a exclusivo critério da VALE SAÚDE, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias aos CLIENTES. O CLIENTE deve sempre verificar a Oferta vigente no momento da contratação.

3.5. A critério exclusivo da VALE SAÚDE, o Serviço VALE SAÚDE poderá ser ofertado com preços promocionais. Neste caso, a VALE SAÚDE disponibilizará um termo promocional formalizando as características da oferta, incluindo o tempo de duração.

3.6. O GiftCard é uma modalidade de assinatura oferecida exclusivamente em lojas físicas para clientes do serviço SMP da VIVO, com pagamento diretamente na fatura da VIVO e que possuam, no máximo, uma assinatura avulsa ativa do Serviço VALE SAÚDE por linha vinculada à mesma fatura.

4. ACESSO AO SERVIÇO

4.1. Para ter acesso ao serviço e aos descontos oferecidos na REDE DE ATENDIMENTO, o CLIENTE precisa estar adimplente.

4.2. Para ter acesso aos serviços médicos prestados por terceiros, o CLIENTE precisa realizar o agendamento através do app Vale Saúde ou da Central de Atendimento e efetuar o pagamento antecipado através do link de pagamento por cartão de crédito ou pix.

4.3. Caso o CLIENTE e/ou os seus dependentes compareçam à REDE DE ATENDIMENTO e, por qualquer motivo, o serviço não seja efetivamente prestado, a VALE SAÚDE fará o estorno ao CLIENTE, na mesma forma de pagamento originária, conforme as regras abaixo:

4.3.1. Se a solicitação for realizada pelo prestador da REDE DE ATENDIMENTO, o estorno será total e realizado na mesma forma do pagamento, com prazo de devolução variando de

acordo com o meio de pagamento utilizado na transação.

4.3.2. Se a solicitação for realizada pelo CLIENTE, o prazo para análise e eventual estorno será de até 15 (quinze) dias úteis. Nessa hipótese, o CLIENTE deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e solicitar formalmente a apuração.

4.3.2.1. Se a solicitação for realizada dentro do prazo de 24h de antecedência ao ATENDIMENTO o estorno será total.

4.3.2.2. Se a solicitação for realizada com menos de 24h de antecedência ao ATENDIMENTO o estorno será parcial, sendo cobrada a Taxa de Serviço.

4.4. Em caso de assinatura GiftCard, o estorno será realizado conforme descrito no item 4.3.

5. CARTÃO VIRTUAL DE IDENTIFICAÇÃO

5.1. A imagem do Cartão, contendo o número de identificação e o logotipo "VALE SAÚDE" é disponibilizado pela VALE SAÚDE virtualmente, através do aplicativo do Serviço em até 6 (seis) horas após a confirmação do 1º (primeiro) pagamento de assinatura.

5.2. O Cartão tem como funcionalidade básica a apresentação para identificação do CLIENTE na REDE DE ATENDIMENTO e Farmácias.

5.3. O uso do Cartão é de responsabilidade exclusiva do CLIENTE. Caso o CLIENTE tenha dependentes cadastrados no Serviço, o CLIENTE será o único responsável pela utilização do Cartão pelos dependentes.

5.4. A validade do Cartão é condicionada ao pagamento da assinatura contratada.

6. TOKEN / CÓDIGO DE VALIDAÇÃO

6.1. O Código de Validação é pessoal e intransferível, recebido pelo CLIENTE ou dependente indicado no agendamento.

6.2. O CLIENTE ou dependente deverá validar com o Código a autorização para o ATENDIMENTO .

6.3. A utilização e divulgação do Código de Validação são de única e exclusiva responsabilidade do CLIENTE.

6.4. A confirmação do Código de Validação no prestador representa manifestação inequívoca de vontade de uso do Serviço e implica a plena aceitação das condições deste Termo.

6.5. Cada agendamento gera um Código de Validação de uso único que estará disponível nas comunicações de confirmação do agendamento recebidas via e-mail e SMS cadastrados no momento da solicitação de agendamento.

6.6. Caso necessário, o CLIENTE ou dependente poderão entrar em contato com a Central de Atendimento para solicitar o Código de Validação.

7. AGENDAMENTO E PAGAMENTO

7.1. A solicitação de agendamento só é efetivada após a confirmação do pagamento.

7.2. O agendamento está sujeito à disponibilidade de agenda do prestador da REDE DE ATENDIMENTO. Não garantimos que será realizado na data e horário selecionados na solicitação.

7.3. O agendamento será realizado na data e horário disponíveis mais próximas do solicitado. Caso o CLIENTE não esteja de acordo com o agendamento, ele poderá solicitar o reagendamento ou cancelamento com até 24 horas de antecedência ao ATENDIMENTO.

7.4. O prazo para confirmação do agendamento é de até 48 horas úteis após o envio da solicitação.

7.5. Uma vez realizado o agendamento, sua confirmação é automática, a não ser que haja a solicitação de reagendamento ou cancelamento por parte do CLIENTE, seguindo as regras previstas nos itens 9 e 10.

7.6. No dia agendado, o ATENDIMENTO só será realizado mediante apresentação do CÓDIGO DE VALIDAÇÃO .

7.7. O pagamento antecipado garante os descontos acordados pela VALE SAÚDE com a REDE DE ATENDIMENTO. Nenhuma cobrança deve ser realizada fora dos canais oficiais da VALE SAÚDE. Em casos de pagamentos direto ao prestador, a VALE SAÚDE não garante os preços acordados e não realizará reembolso.

7.8. Caso seja necessária a inclusão ou exclusão de algum item no agendamento realizado, será necessário entrar em contato com a Central de Atendimento para resolução.

7.8.1. A realização de procedimentos adicionais não previstos no agendamento, serão integralmente de responsabilidade do CLIENTE e deverão ser pagos pelo mesmo de acordo com o item 7.7.

7.9. Consulta de Retorno: o retorno referente às consultas presenciais ou online poderá variar conforme o prestador selecionado.

7.9.1. Consulta Presencial: o agendamento da consulta de retorno com prestador presencial deverá ser solicitado diretamente ao próprio prestador, observando-se os prazos estabelecidos por este.

Não será necessária a emissão de um novo Código de Validação, pois a consulta de retorno já está vinculada ao código originalmente emitido.

7.9.2. Consulta com Especialista Online: o retorno com especialistas online será permitido somente quando houver solicitação de exames que demandem posterior avaliação. Nesses casos, o agendamento deverá ser solicitado por meio da Central de Atendimento, sempre respeitando o prazo informado pelo próprio prestador. Caso não haja solicitação de exames, uma nova consulta deverá ser agendada normalmente, conforme disponibilidade do prestador.

7.9.3. Pronto Atendimento Online: não há direito a retorno, mesmo se o médico solicitar exames.

8. FORMAS DE PAGAMENTO

8.1. O pagamento de AGENDAMENTO pode ser realizado através de Pix ou Cartão de Crédito, à vista ou parcelado.

8.2. Caso o CLIENTE opte pelo pagamento via PIX, este será realizado em parcela única, correspondente ao valor total do AGENDAMENTO.

8.3. Caso o CLIENTE opte pelo pagamento via Cartão de Crédito, este poderá ser realizado à vista ou parcelado com juros de acordo com política de parcelamento vigente.

9. REAGENDAMENTO

9.1. O reagendamento só é possível caso seja no mesmo prestador e da mesma especialidade que foi solicitado originalmente. Só será possível solicitar, no máximo, 3 reagendamentos.

9.2. Para alteração do prestador ou especialidade, será necessário o cancelamento e solicitação de um novo AGENDAMENTO.

9.3. O cancelamento deve ocorrer de acordo com os prazos determinados no item 10.

10. CANCELAMENTO

10.1. O cancelamento de um AGENDAMENTO pode ser solicitado com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência para que o usuário receba o estorno total do valor pago. O estorno será realizado na mesma forma do pagamento e o prazo de devolução varia de acordo com o meio de pagamento utilizado na transação.

10.1.1. Estornos via Pix: serão realizados mediante o cancelamento do AGENDAMENTO e a data do crédito na conta do CLIENTE dependerá dos prazos definidos pelo PROVEDOR DE SERVIÇOS DE PAGAMENTOS.

10.1.2. Estornos via Cartão de Crédito: serão realizados mediante o cancelamento do ATENDIMENTO e o valor será reembolsado na fatura do CLIENTE, cujo prazo dependerá da política da administradora do Cartão.

10.2. Caso o cancelamento seja solicitado com menos de 24 horas de antecedência, o estorno será parcial, sendo retida a Taxa de Serviço.

10.2.1. Para ATENDIMENTO online, o ATENDIMENTO poderá ser cobrado, não havendo estorno.

10.3. Caso o cancelamento seja solicitado pelo prestador, o CLIENTE terá direito ao reagendamento ou estorno total do valor pago.

11. NOTA FISCAL

11.1. O TOMADOR DO SERVIÇO (CLIENTE) deve solicitar ao prestador (REDE DE ATENDIMENTO) a emissão da Nota Fiscal do ATENDIMENTO no momento da prestação de serviço.

11.1.1. Apenas a Nota Fiscal do ATENDIMENTO pode ser deduzida do Imposto de Renda. As notas referentes à Taxa de Serviço e ao valor da assinatura do Serviço VALE SAÚDE não podem ser deduzidas do IR e são emitidas em nome do CLIENTE.

12. TABELA DE VALORES DOS ATENDIMENTOS - CONSULTAS, EXAMES E PROCEDIMENTOS

12.1. A relação das consultas, exames e procedimentos, e seus respectivos valores, que poderão ser utilizados pelo CLIENTE são informados pela REDE DE ATENDIMENTO, Aplicativo da VALE SAÚDE, pelo site www.valesaude.com.br e através da Central de Atendimento, cujo número do telefone 3003-0256 consta também no site e no aplicativo da VALE SAÚDE.

12.2. O valor dos procedimentos, exames e consultas poderá ser reajustado periodicamente e sem prévio aviso, de acordo com a negociação feita entre a VALE SAÚDE e os integrantes da REDE DE ATENDIMENTO. De forma recomenda-se que o CLIENTE sempre confira a relação dos valores nos canais elencados na cláusula 12.1 supra.

12.3. Os dados dos prestadores de serviços de saúde que integram a REDE DE ATENDIMENTO encontram-se disponíveis no site www.valesaude.com.br e podem sofrer alteração sem aviso prévio. Assim, o CLIENTE, e/ou quando aplicável, seus dependentes, devem sempre verificar a disponibilidade dos prestadores de serviço antes de realizar o agendamento dos serviços.

13. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

13.1. O CLIENTE obriga-se a:

- (i) manter em dia suas obrigações de pagamento da assinatura, ciente que o não cumprimento desta obrigação por um prazo superior a 60 (sessenta) dias importará na suspensão do uso do Serviço;
- (ii) assumir total responsabilidade pelo uso do Token / Código de Validação;
- (iii) manter a VALE SAÚDE informada sobre dados cadastrais, em especial sobre alterações de

endereço, e demais dados por ele declarados e aceitos como verdadeiros;

14. CANCELAMENTO DO SERVIÇO VALE SAÚDE

14.1. O cancelamento do Serviço VALE SAÚDE cobrado na fatura mensal do serviço SMP poderá ser efetuado através dos seguintes modos:

- App "VIVO": selecione o Serviço VALE SAÚDE dentro da aba de "Assinaturas" e, ao final da página, terá a opção de "Cancelar Assinatura", Leia os termos e "Confirme" o cancelamento.
- SMS: com o envio de SMS com a mensagem "SAIR" para o número "8432". Após esse processo, o CLIENTE receberá uma mensagem de confirmação de cancelamento do Serviço, a qual recomenda-se que o CLIENTE armazene para melhor organização de seus serviços contratados.

14.2. O cancelamento do Serviço VALE SAÚDE cujo pagamento se dá em qualquer outra forma de pagamento que não seja através da fatura mensal do serviço SMP deverá ser solicitado na Central de Atendimento.

14.3. Se não houver o cancelamento do Serviço pelo CLIENTE na forma acima especificada, o Serviço continuará disponível para utilização e o pagamento da assinatura permanecerá devida pelo CLIENTE.

14.4. Não serão restituídos os valores pagos anteriormente ao cancelamento referente à assinatura, isto é, será devolvido o valor proporcional ao período restante da assinatura do CLIENTE, descontadas eventuais penalidades.

14.4.1. O CLIENTE deve verificar a quantidade de dias restantes que ainda terá direito ao Serviço, de acordo com a data da contratação deste, para os casos em que a oferta está vinculada a um período de Permanência Mínima.

14.5. Para CLIENTES que também sejam clientes Vivo Pré-pago, o cancelamento do Serviço não gerará o direito ao ressarcimento do valor que foi debitado de seu saldo no momento da contratação.

14.6. Para CLIENTES beneficiários de Gift Card, o cancelamento do Serviço VALE SAÚDE deve ser solicitado pelo CLIENTE COMPRADOR seguindo o fluxo definido no item 14.1.

15. PERMANÊNCIA MÍNIMA

15.1. O CLIENTE declara ter ciência de que, a depender da ASSINATURA contratada, estará vinculado ao prazo de Permanência Mínima, em razão do benefício concedido e descrito nos termos da opção de assinatura escolhida, no momento da contratação.

15.1.1. Com exceção da contratação do Serviço VALE SAÚDE na modalidade Mensal, todas as

demais modalidades de contratações possuem prazo de Permanência Mínima: a) para a contratação Anual, o período de Permanência Mínima é de 12 (doze) meses; b) para a contratação Semestral, o período de Permanência Mínima é de 06 (seis) meses; c) para a contratação Trimestral, o período de Permanência Mínima é de 03 (três) meses.

15.2. Exceto quando da hipótese de aplicação do direito de arrependimento, contido no art. 49 da Lei nº 8.078/90 (“Código de Defesa do Consumidor” ou “CDC”), ou seja, o cancelamento do serviço em até 07 (sete) dias contados da contratação, quando esta ocorrer fora do estabelecimento comercial, ou quando se tratar de uma assinatura através de Gift Card, observado o previsto na cláusula 15.3, o cancelamento e/ou redução/alteração para assinatura de valor inferior ao inicialmente contratado antes do término da Permanência Mínima, será considerado um descumprimento contratual e o CLIENTE estará sujeito ao pagamento de multa proporcional ao tempo faltante para o término da Permanência Mínima, de acordo com o estabelecido na ASSINATURA contratada.

15.2.1. Ao solicitar o cancelamento da ASSINATURA, o CLIENTE ainda terá acesso ao Serviço VALE SAÚDE até o final do ciclo de renovação do Serviço, sendo que cada ciclo tem 30 (trinta) dias e a contagem inicia na data da contratação da ASSINATURA.

15.2.2. **Multa:** Para cancelamentos solicitados antes do término do período de Permanência Mínima será cobrada uma multa por quebra de contrato do Serviço, para isso, o valor a ser pago será de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das parcelas faltantes até o término do período contratado.

Exemplo:

ASSINATURA Contratada Anual: 12 (doze) meses fidelizado. Solicitação de cancelamento depois de 3 (três) meses de uso. Tempo restante até o término da fidelidade 9 (nove) meses. Multa a ser paga: 50% (cinquenta por cento) do valor da soma das 9 (nove) parcelas restantes.

15.2.2.1. Nos casos de pagamento via fatura mensal do serviço SMP da VIVO, os valores de multa serão cobrados em uma única parcela, e o não pagamento deste ensejará o envio do nome do CLIENTE aos cadastros de proteção ao crédito e/ou à adoção das medidas legais cabíveis.

15.2.2.2. Nos casos de pagamento via Cartão de Crédito, o valor de multa será cobrado em uma única parcela, no cartão de crédito em que foi realizado o pagamento da contratação da ASSINATURA.

15.2.2.3. Nos casos de pagamento via PIX, o valor de multa será abatido da quantia a ser estornada, e o cancelamento será efetuado mediante a informação dos dados bancários do CLIENTE que contratou a ASSINATURA.

15.2.2.4. No caso de contratação de pagamento via desconto do saldo dos Clientes VIVO Pré Pago, o CLIENTE não pagará multa, mas também não terá o ressarcimento do

valor debitado de seu saldo no momento da contratação.

15.2.3. O CLIENTE reconhece que lhe foi dada a oportunidade de contratar o Serviço VALE SAÚDE em opções de assinatura sem vinculação à Permanência Mínima e garante que a ASSINATURA contratada foi escolhida por sua livre e espontânea vontade.

15.3. Caso o CLIENTE utilize os Serviços de consultas, exames, procedimentos e outros que são fornecidos pela REDE DE ATENDIMENTO, mesmo durante o período relativo ao direito de arrependimento contido no art. 49 do CDC, não terá direito a devolução do valor pago pelo serviço prestado e a restituição de valores pagos referente à ASSINATURA.

15.4. A VALE SAÚDE poderá cancelar acesso ao Serviço a qualquer tempo, sem prévia comunicação e a seu exclusivo critério, na hipótese de ser identificado eventual mau uso do serviço por parte do CLIENTE ou seus dependentes, sem que seja devido qualquer tipo de indenização, pagamento ou restituição a que título for. Posteriormente, a VALE SAÚDE notificará o CLIENTE sobre o cancelamento.

16. EXCLUSÕES

16.1. O CLIENTE declara que tem ciência clara e inequívoca de que o Serviço VALE SAÚDE é uma ASSINATURA de benefícios. O Serviço não constitui plano privado de assistência à saúde, não opera modalidade de seguro saúde e não se enquadra como administradora de benefícios. O CLIENTE reconhece e declara ciência de que a VALE SAÚDE atua exclusivamente como plataforma tecnológica de intermediação, por meio da qual é disponibilizado acesso para aquisição de ATENDIMENTOS realizados pela REDE DE ATENDIMENTO a preços diferenciados, sem garantia de cobertura, financiamento ou transferência de riscos na área da saúde.

16.2. Estão EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS:

- (i) internação hospitalar, exames e procedimentos que necessitem de internação hospitalar e qualquer tipo de reembolso.
- (ii) as internações eletivas e de URGÊNCIA/EMERGÊNCIA.
- (iii) os materiais, medicamentos e taxas hospitalares.

16.3. Não haverá reembolso ao CLIENTE em qualquer hipótese envolvendo a prestação de serviços que não estão inclusos no Serviço.

16.4. NÃO SERÃO ADMITIDOS atendimentos de consultas, exames e procedimentos de profissionais de saúde que NÃO FAÇAM PARTE da REDE DE ATENDIMENTO.

16.5. O CLIENTE tem toda a liberdade de escolha dos prestadores de serviços da REDE DE ATENDIMENTO, bem como do tratamento e medicamentos que vier a pagar através da VALE SAÚDE, não respondendo a VALE SAÚDE por quaisquer danos, vícios ou defeitos nos serviços prestados ou nos produtos adquiridos.

16.6. A VALE SAÚDE não se responsabiliza por pagamentos de atendimentos realizados diretamente aos

prestadores de serviços de saúde. Nenhuma cobrança deve ser realizada fora dos canais oficiais da VALE SAÚDE.

16.7. A VALE SAÚDE não se responsabiliza por pagamentos de atendimentos realizados diretamente à REDE DE ATENDIMENTO sem a utilização do Serviço VALE SAÚDE.

16.8. A VALE SAÚDE não fornece ou emite Notas Fiscais referentes ao ATENDIMENTO realizado pelo CLIENTE. Caso o CLIENTE queira obter a NF na REDE DE ATENDIMENTO, deverá solicitar diretamente ao PARCEIRO no momento do atendimento

17. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

17.1. O CLIENTE, ao aceitar este Termo, expressamente aceita e autoriza que a VALE SAÚDE compartilhe os dados pessoais fornecidos pelo CLIENTE com outras empresas parceiras, no Brasil e/ou exterior, com a finalidade específica de execução do contrato, e na medida que os referidos dados sejam necessários para a execução destes Termos.

17.2. O tratamento dos dados pessoais do CLIENTE pela VALE SAÚDE é regida pelo disposto em seu Aviso de Privacidade (<https://vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade/privacidade-e-seguranca/politicas-de-privacidade>).

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Estes Termos poderão ser alterados a qualquer momento, a critério exclusivo da VALE SAÚDE, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação do Serviço à legislação aplicável, e os valores do Serviço poderão ser alterados ou revistos/reajustados a qualquer tempo, atendidos os procedimentos em vigor para alteração da Taxa de Serviço, e respeitando a obrigação de notificar previamente os CLIENTES.

18.2. A omissão ou tolerância da VALE SAÚDE em exigir o estrito cumprimento destes Termos não implicará em novação ou renúncia a direitos, sendo considerada mera liberalidade, não afetando os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

18.3. Na hipótese de que quaisquer termos ou disposições destes Termos venham a ser declarados nulos ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do Termo, que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

18.4. Quaisquer questões não tratadas nestes Termos serão resolvidas pela VALE SAÚDE podendo o usuário obter maiores esclarecimentos através do e-mail: faleconosco@valesaudesempre.com.br.

18.5. CENTRAL DE ATENDIMENTO: Disponível através do telefone 3003-0256. As ligações feitas para este número terão o custo de tarifação local.

18.6. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Termo, as partes elegem o Foro de domicílio do CLIENTE.

São Paulo/SP, 4 de maio de 2026.

VALE SAÚDE GESTÃO E SOLUÇÕES LTDA.