



Termos e Condições de Uso e Serviço Telamed

Estes Termos e Condições de Uso e Serviço regem e disciplinam o acesso e uso dos serviços **Telamed**, que podem ser acessados através do site [https://telamed.com.br/files/Termos e Condições de Uso + Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.pdf](https://telamed.com.br/files/Termos%20e%20Condições%20de%20Uso%20-%20Termo%20de%20Consentimento%20Livre%20e%20Esclarecido.pdf) e aplicativo móvel, desenvolvido e de propriedade da **Telamed Saúde Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 28.267.666/0001-20, com sede na **Telamed Saúde Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 28.267.666/0001-20, com sede na Rua Sebastião Furtado Pereira, nº 60, Sala 601B – Bairro Barreiros, cidade de São José/SC, CEP 88.117-400, neste ato representada na forma de seu contrato/estatuto social, denominada a seguir simplesmente como "**Telamed**".

Leia atentamente este documento antes de acessar ou iniciar o uso dos serviços Telamed, nele estão contidas informações indispensáveis sobre os seus direitos e obrigações.

O usuário, desde já, declara possuir plena capacidade civil, para aceitar estes termos e para cumprir com as obrigações deles decorrentes.

Ao acessar e utilizar os serviços, o usuário concorda com os termos e condições de uso aqui informados, os quais estabelecem o relacionamento contratual entre o usuário e a **Telamed**, comprometendo-se o mesmo a cumprí-los em sua integralidade. A discordância sobre estes termos inviabiliza o acesso e a utilização dos serviços disponibilizados pela **Telamed**.

Os Termos e Condições de Uso e Serviço Telamed serão regidos pelas seguintes condições:

1. Serviços

A solução da **Telamed** tem por finalidade intermediar serviços de teletriagem e teleatendimento médico e veterinário e de assistência à saúde humano e animal, permitindo que seus(suas) usuários(as) acessem profissionais de saúde credenciados no aplicativo e tenham atendimento por videochamada e também por meio de telefone.

Os serviços e atendimentos de assistência à saúde prestados por meio da plataforma **Telamed**, serão realizados considerando-se as limitações inerentes aos serviços de assistência à saúde à distância, de acordo com a autonomia técnica de cada profissional de saúde durante o atendimento, o qual poderá orientar o usuário a buscar assistência à saúde presencial, com profissional de saúde a ser escolhido pelo próprio usuário, sem qualquer mediação, interferência ou participação da **Telamed**.

A **Telamed** não presta qualquer serviço de assistência à saúde em caráter presencial, assim como não intermedia, referência, indica ou mesmo encaminha os(as) beneficiários(as) que necessitem de assistência à saúde presencial para serviços e/ou profissionais específicos/determinados, inclusive no tocante a serviços de urgência/emergência, remoção, transferência, deslocamento, etc.

A **Telamed**, ao facilitar, tornar mais rápida, segura e acessível a conexão entre o usuário e o profissional de saúde, por meio de teletriagem e teleconsultas, tem por finalidade auxiliar o usuário na avaliação de condições clínicas, definição e direcionamento ao tipo adequado de assistência à saúde que necessita, bem como promover o atendimento de condições de saúde em atenção primária de



baixa complexidade.

Na hipótese de um determinado profissional de saúde não estar disponível no momento em que o usuário acessar a plataforma **Telamed**, poderá o mesmo agendar seu atendimento com este profissional conforme a disponibilidade de horários apresentada no aplicativo, ou poderá realizar seu atendimento com outro profissional disponível para atendimento no momento do acesso, se for o caso.

Não há a garantia de que um determinado profissional de saúde, que já realizou atendimento em favor do usuário, mantenha seus atendimentos por meio da plataforma **Telamed**. Nos casos em que um determinado profissional de saúde não continue a prestar atendimentos por meio da plataforma **Telamed**, não haverá qualquer obrigação da **Telamed** em informar os dados e contatos deste profissional ao usuário, tendo em vista se tratar de informações pessoais e confidenciais do profissional.

Não há qualquer obrigação da **Telamed** em manter profissionais de saúde específicos disponíveis ao atendimento do usuário. A obrigação da **Telamed** limita-se a manter uma equipe de profissionais de saúde devidamente qualificados e legalmente habilitados para o exercício profissional, com disponibilidade para o atendimento do usuário mediante agendamento prévio ou por demanda de chamada.

O usuário poderá, caso o plano de serviço escolhido assim permita, estender os serviços **Telamed** contratados para os seus dependentes, cadastrando-os através do aplicativo **Telamed**. Após o cadastramento, os próprios dependentes deverão baixar o aplicativo **Telamed** em seus telefones celulares e criar *login* e senha próprios, que funcionarão de forma pessoal e intransferível. Não haverá comunicação de dados e informações pessoais dos dependentes com os dados e informações pessoais do usuário titular, exceto no caso deste ser o responsável legal dos dependentes.

O profissional de saúde é o único responsável pelo fornecimento dos serviços médicos e execução dos seus critérios, com ampla autonomia técnica, de modo que **Telamed** age tão somente como uma plataforma de tecnologia para conectá-lo com o profissional de saúde legalmente habilitado para o exercício da sua profissão.

O profissional de saúde é o responsável direto pelo fornecimento dos serviços médicos e execução dos seus critérios, com ampla autonomia técnica. A plataforma **Telamed** é o meio de conexão do usuário com o profissional de saúde, legalmente habilitado para o exercício de sua profissão.

O usuário é ampla e exclusivamente responsável pela veracidade, exatidão e autenticidade das informações e dados fornecidos para a prestação dos serviços de assistência à saúde disponibilizados pela **Telamed**, não tendo o profissional de saúde, ou mesmo a **Telamed**, qualquer responsabilidade pela falsidade ou imprecisão de tais informações, bem como pelas consequências delas advindas.

O médico poderá prescrever medicamentos quando entender adequado à condição clínica apresentada pelo usuário, bem como fornecer atestado médico quando assim julgar necessário, em decorrência da sua avaliação profissional. Exames para investigação diagnóstica e/ou acompanhamento da evolução do quadro de saúde do usuário, somente serão solicitados pelo médico, de acordo com o entendimento técnico do médico.



Os serviços poderão ser utilizados por usuários que estejam no exterior, entretanto, a **Telamed** responsabiliza-se somente pela validade de prescrições de medicamentos, atestados de saúde e/ou pedido de exames diagnósticos exclusivamente no território e sob a legislação brasileira.

A plataforma **Telamed** não é destinada ao atendimento de urgências ou emergências, condições de saúde de média ou alta complexidade. A finalidade da plataforma **Telamed** é o atendimento de situações de menor complexidade, inseridas na atenção básica em saúde.

A **Telamed** está isenta de responsabilidade pela avaliação, orientação, prescrição, encaminhamento, aconselhamento, dentre outras condutas profissionais que o profissional de saúde, inclusive médico, tenha realizado em favor do usuário por meio da plataforma/aplicativo, sendo o profissional em questão o único responsável pelos esclarecimentos e orientações repassados, bem como pelos atos profissionais praticados.

Todos os profissionais de saúde credenciados para atendimento através da plataforma **Telamed** possuem diploma e licenças profissionais emitidas pelos respectivos conselhos profissionais nos estados em que atuam, bem como passaram por treinamento de protocolo e padronização para atendimento à distância.

O usuário poderá realizar reclamação relacionada aos serviços prestados por profissional de saúde na plataforma/aplicativo da **Telamed**, entrando em contato com a Central de Atendimento ao Cliente **Telamed**, através do e-mail contato@telamedsaude.com.br.

2. Licença

Com rigorosa observância ao previsto nestes Termos e Condições de Uso e Serviço, a **Telamed** concede ao usuário uma licença limitada, não exclusiva, revogável e intransferível para acessar o aplicativo e site da **Telamed** em seu dispositivo pessoal, exclusivamente para a utilização dos serviços através deles disponibilizados, bem como os conteúdos, informações e materiais correlatos, sempre para fins estritamente pessoais, sendo terminantemente proibida a sua utilização para finalidades comerciais, sob pena de responsabilização civil e criminal do beneficiário.

Quaisquer direitos não expressamente concedidos ao usuário por meio destes termos ficam reservados à **Telamed**, de forma exclusiva.

3. Restrições

Ao utilizar os serviços disponibilizados da **Telamed**, o usuário concorda também que não poderá:

- (i) Violar os direitos autorais e de propriedade intelectual da **Telamed**, praticando qualquer modalidade de utilização indevida da Solução;
- (ii) Remover qualquer aviso de direito autoral, direito de marca ou outro aviso de direito de propriedade de qualquer parte dos serviços;
- (iii) Gravar, copiar, vender, revender, reproduzir, modificar, divulgar, compartilhar, preparar obras derivadas, distribuir, licenciar, sublicenciar, transferir, veicular, transmitir, ou de qualquer modo explorar os serviços disponibilizados pela **Telamed**, bem como as imagens, vídeos, gravações, textos, conteúdos disponibilizados no seu aplicativo e site, ainda, realizar engenharia reversa, descompilar, desmontar os serviços e não praticar qualquer modalidade



de utilização indevida, exceto da forma expressamente permitida pela **Telamed**;

(iv) Fazer o upload, transmitir qualquer comunicação ou conteúdo de qualquer tipo no aplicativo ou site da **Telamed** que infrinja ou viole quaisquer direitos de terceiros;

(v) Utilizar o aplicativo e site da **Telamed**, ou qualquer outro canal de comunicação da **Telamed**, como meio para propaganda, publicidade, marketing ou qualquer outra forma de divulgação de material não autorizado;

(vi) Tentar obter acesso não autorizado aos serviços ou prejudicar qualquer aspecto dos serviços, aplicativo, site, sistemas ou redes correlatas.

Havendo a violação de qualquer das obrigações acima previstas, poderá haver a imediata interrupção dos serviços, suspensão ou bloqueio do acesso pelo usuário à sua conta, bem como ao site/aplicativo da **Telamed**, sem prejuízo da tomada de medidas judiciais ou extrajudiciais para responsabilização do usuário pela violação de direitos da **Telamed**, dos profissionais de saúde credenciados e/ou de terceiros.

Os serviços também poderão ser interrompidos e o acesso do usuário ao site/aplicativo suspenso ou bloqueado caso seja identificada qualquer conduta inapropriada ou haja evidências da utilização indevida dos serviços disponibilizados por parte do mesmo.

4. Titularidade

O aplicativo, site e/ou serviços disponibilizados pela **Telamed** são e permanecerão sendo de propriedade da **Telamed** ou de suas respectivas licenciadoras, conforme o caso.

Estes Termos e Condições de Uso e Serviço, assim como o simples acesso e uso dos serviços, não conferem ao usuário qualquer direito sobre os serviços, aplicativo, site, conteúdos, recursos e funcionalidades relacionados a **Telamed**, com exceção da licença concedida acima, tampouco autorizam o usuário a usar ou, de qualquer modo, fazer referência a nomes societários, logotipos, nomes de produtos ou serviços, marcas comerciais ou de serviço da **Telamed** ou de qualquer de suas licenciadoras.

Desta forma, o usuário também não detém qualquer prerrogativa ou garantia de exigir ou obter a manutenção dos serviços prestados pela **Telamed**, os quais poderão ser descontinuados, extintos, cedidos, alienados e/ou transferidos a qualquer título ou natureza sem que isto configure ou gere qualquer espécie de direito ao usuário, ou mesmo obrigação à **Telamed**.

5. Conta do Usuário

Para utilizar os serviços, o usuário deve se registrar e manter uma conta pessoal no aplicativo **Telamed** e, para tanto, serão coletados determinados dados pessoais, que podem incluir seu nome, data de nascimento, endereço, endereço eletrônico (e-mail), número de telefone celular, documento de identificação, senha e demais informações solicitadas, bem como indicar pelo menos um método de pagamento válido.

Para criar um perfil, o usuário deve ter plena capacidade civil para ler, compreender e concordar com estes Termos e Condições de Uso e Serviço, bem como cumprir com as obrigações deles decorrentes. Não estão autorizados a utilizar os serviços disponibilizados pela **Telamed** as pessoas



físicas total ou relativamente incapazes, sem a devida representação ou assistência legal.

O usuário concorda em manter informações corretas, completas e atualizadas em sua conta, caso não o faça poderá ser impedido de acessar e utilizar os serviços disponibilizados pela **Telamed**.

Ao criar uma conta o usuário concorda que a **Telamed** poderá lhe enviar mensagens de texto (SMS), Whatsapp, e-mails e/ou notificações como parte dos serviços disponibilizados pela **Telamed**. O usuário poderá optar por não receber estes SMS, Whatsapp,, e-mails e notificações a qualquer momento, por meio de recursos disponibilizados por seu próprio dispositivo móvel, comunicando a Central de Atendimento ao Cliente da Telamed através do e-mail contato@telamedsaude.com.br, porém, reconhece que o não recebimento de tais SMS, e-mails ou notificações poderá prejudicar o uso dos serviços, isentando a **Telamed** de qualquer responsabilidade pela sua escolha.

O usuário é integral e exclusivamente responsável por todas as atividades realizadas na sua conta, bem como pela veracidade das informações inseridas, e não poderá transferir ou compartilhar a senha de sua conta pessoal com terceiros, comprometendo-se a manter sempre a segurança e confidencialidade do nome de beneficiário (*login* de acesso) e senha.

O usuário deverá comunicar imediatamente à **Telamed**, através do e-mail contato@telamedsaude.com.br, caso verifique ou razoavelmente suspeite que esteja ocorrendo qualquer violação de segurança, incluindo, mas não se limitando a perda, roubo, acesso indevido a sua conta, divulgação não autorizada ou uso de seu nome de beneficiário, senha ou conta, etc.

6. Uso dos Serviços por Crianças, Adolescentes e/ou Incapazes

Os serviços disponibilizados pela **Telamed** também poderão ser direcionados para crianças e adolescentes com menos de 18 (dezoito) anos, bem como para pessoas total ou relativamente incapazes – *nos termos previstos pela legislação civil vigente*. Neste caso, o plano contratado deverá obrigatoriamente ser um plano serviços da **Telamed** da categoria "familiar", ou seja, que atenderá a 1 (um) titular e seus dependentes elegíveis na quantidade permitida pelo plano. O(a) contratante dos serviços e titular do plano deverá ser o pai, mãe ou responsável legal, que irá representar ou assistir o usuário menor de idade ou incapaz, devendo este último estar cadastrado como dependente do plano de serviços **Telamed** em questão.

Ficará o pai, a mãe ou o responsável legal, obrigado(a) e responsável pelo cumprimento destes Termos e Condições de Uso e Serviço em sua integralidade, tanto por si quanto pelos usuários dependentes pelos quais é responsável.

7. Privacidade, Segurança e Proteção

Os serviços disponibilizados pela **Telamed** são prestados em observância às leis federais de privacidade e segurança de saúde, tais como a Lei Geral de Proteção de Dados e o Código de Ética Médica, protegendo de forma ética e segura as informações fornecidas pelo usuário.

Os dados que o usuário fornece ao profissional de saúde durante o atendimento são confidenciais por disposição legal e ética, ressalvadas as exceções previstas em lei, conforme descrito de forma mais detalhada na **Política de Privacidade**, que pode ser acessada em <https://telamed.com.br/files/politica-privacidade.pdf>



As informações relacionadas aos cuidados do usuário, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados.

Não é possível garantir a segurança ou confidencialidade das mensagens enviadas para o usuário através de SMS, e-mail e/ou notificações, bem como das informações que possam ser obtidas através do acesso de sua conta pessoal ou de seu dispositivo pessoal. O usuário é individual e exclusivamente responsável pela correta indicação de seus dados para contato, bem como por realizar o armazenamento seguro destas mensagens, conteúdos e informações, mantendo o seu sigilo.

O usuário declara estar ciente que, mesmo que a **Telamed** venha adotando eficientes ferramentas de segurança para garantir a proteção, integridade e confidencialidade das informações e dados prestados pelos usuários, as medidas de segurança relativas à internet não são integralmente infalíveis, devendo o usuário tomar medidas protetivas que assegurem a proteção de suas informações e dados confidenciais, como o uso de antivírus, firewall e semelhantes.

8. Conteúdo Fornecido pelo Usuário

A **Telamed**, a seu exclusivo critério, poderá permitir que o usuário ou qualquer outra pessoa apresente, carregue, publique ou, de qualquer modo, insira no site ou aplicativo da **Telamed** conteúdo e informações de texto, áudio ou vídeo, inclusive comentários e feedbacks relacionados aos serviços disponibilizados.

Qualquer conteúdo fornecido pelo usuário permanece de sua propriedade. No entanto, ao fornecê-lo o usuário concede à **Telamed** uma licença dos direitos autorais sobre tal conteúdo, sem limitação temporal ou territorial, de forma irrevogável, transferível, isenta e com direito a sublicenciar, usar, copiar, modificar, criar obras derivadas, distribuir, publicar, exibir, executar em público, compartilhar ou, de qualquer outro modo, explorar esse conteúdo de beneficiário, sem a necessidade de qualquer outro aviso ou manifestação de consentimento por parte do beneficiário, bem como sem a necessidade de qualquer pagamento a ele ou a terceiros.

O usuário declara e garante ser o único e exclusivo proprietário, bem como responsabiliza-se exclusivamente, por todo o conteúdo que venha a fornecer a **Telamed** através do site e/ou do aplicativo, assim como dos direitos, licenças, autorizações e permissões necessários para a outorga de licença sobre tal conteúdo, de maneira que seu uso pela **Telamed** não infringirá qualquer direito, constituirá apropriação indevida, ou mesmo violará a propriedade intelectual, os direitos autorais ou a propriedade de terceiros, bem como as leis aplicáveis.

9. Acesso à Internet, Equipamentos e Dispositivos

O usuário é responsável por obter o acesso à rede de dados (internet), bem como por adquirir e atualizar equipamentos e dispositivos (computador, celular, tablet etc.) essenciais para viabilizar o acesso e uso dos serviços disponibilizados pela **Telamed**.

A **Telamed** não garante o acesso contínuo e ininterrupto ao site, aplicativo e serviços disponibilizados, ou mesmo que eles funcionarão em qualquer equipamento ou dispositivo em particular, podendo os serviços, eventualmente, ficarem indisponíveis por motivos técnicos, falhas na prestação de serviços de terceiros, defeitos ou vícios dos equipamentos e dispositivos pessoais do beneficiário, ou hipóteses de caso fortuito ou de força maior, pelo que a **Telamed** não tem qualquer responsabilidade.



10. Planos de Serviço

O acesso ao site, *download* do aplicativo e registro do usuário podem ser realizados de forma gratuita. No entanto, o usuário que pretenda utilizar os serviços disponibilizados pela **Telamed** e usufruir de serviços de assistência à saúde, deverá contratar um plano de serviço.

Para a contratação dos serviços, o valor deverá ser consultado no site www.telamed.com.br, ou através de link, mídia ou proposta comercial informados pela **Telamed**, sendo que a contratação dos serviços será efetivada mediante seleção do plano escolhido, aceite destes termos e realização do pagamento pelo usuário.

Nos planos **Telamed** contratados por pessoa física, cuja utilização é sempre pré-paga, apenas após a devida aprovação e confirmação de pagamento poderá o usuário ter acesso aos serviços de assistência à saúde, incluindo a continuidade de acesso e utilização mediante a confirmação dos pagamentos mensais, de cada mensalidade do plano de serviço contratado.

O meio de pagamento deverá ser escolhido pelo usuário no momento da contratação, sendo possível optar pelos meios de pagamento então disponibilizados pela **Telamed**.

A contratação do plano escolhido pelo usuário será mantida por 12 (doze) meses, sendo renovada por iguais e sucessivos períodos, de modo que, caso o usuário não tenha mais interesse em utilizar os serviços disponibilizados pela **Telamed**, deverá solicitar o seu cancelamento, em conformidade com a política de cancelamento prevista abaixo.

A **Telamed** se resguarda no direito de alterar os planos e serviços fornecidos, bem como seus respectivos preços, os quais poderão ser revisados periodicamente, para melhor adequação ao contínuo aprimoramento dos serviços.

O valor dos planos de serviço contratados será reajustado anualmente, ou sob a periodicidade mínima permitida legalmente, pela aplicação da variação positiva verificada no período imediatamente anterior, do INPC, ou de outro que índice que venha a oficialmente substituí-lo.

A **Telamed** se resguarda no direito de alterar seus planos e preços dos seus serviços fornecidos. Os valores de assinatura (mensalidades) poderão ser revisados periodicamente para melhor adequação ao contínuo aprimoramento dos serviços. Neste caso, havendo renovação automática do plano contratado pelo usuário, será aplicado o preço do plano contratado vigente na época da renovação, sendo o valor informado ao usuário após a efetivação da renovação automática, com a aprovação e confirmação de pagamento.

A **Telamed** poderá, a qualquer momento, ofertar a outros usuários da **Telamed** descontos promocionais ou planos em valores diferentes daqueles cobrados por serviços iguais ou similares contratados pelo usuário. O usuário concorda que estes descontos promocionais e planos com valores especiais, exceto quando lhe sejam ofertados também, não terão influência sobre os preços aplicados em sua respectiva contratação.

A **Telamed** utiliza os serviços de empresas processadoras de pagamentos de terceiros para conectar-se à conta de cartão de crédito do usuário, estando o processamento destes pagamentos ou créditos sujeito aos termos, condições e políticas de privacidade de referida empresa processadora de pagamentos.



Em nenhum momento a **Telamed** acessa as informações de cartão de crédito do usuário, não havendo, assim, qualquer responsabilidade por eventuais erros por parte das empresas processadoras de pagamentos ou do emissor do cartão de crédito.

11. Cobertura e Reembolso dos Serviços

A **Telamed** é um serviço eminentemente privado, com custeio de caráter particular (diretamente pelo usuário) e não possui contrato, convênio, relação de credenciamento, etc com planos, operadoras e seguros de assistência à saúde. Desta forma, não são processadas reivindicações de seguros ou planos de saúde em relação aos serviços disponibilizados, ou mesmo realizados pedidos de reembolsos em nome do usuário, pelos profissionais de saúde que realizam os atendimentos.

Ainda que os serviços de assistência à saúde prestados por meio da **Telamed** possam estar cobertos pelo seguro e/ou plano de saúde do usuário, o mesmo será o único responsável por entrar em contato com a sua seguradora e/ou operadora de plano de saúde a fim de determinar se a cobertura se aplica ou não, bem como por apresentar eventual pedido de reembolso com base na Nota Fiscal e nestes Termos e Condições de Uso e Serviço. Não haverá emissão ou expedição de documento lavrado pelo profissional de saúde responsável pelo atendimento prestado com esta finalidade, bem como não será emitida declaração com valor unitário de consulta e/ou outro serviço de assistência à saúde usufruído pelo usuário. Os valores pagos pelos usuários são referentes ao plano contratado, incluindo os serviços referentes e inseridos no plano escolhido pelo usuário, pelo que não é possível discriminar o valor unitário e isolado de cada atendimento.

Os pagamentos previstos pelos serviços disponibilizados pela **Telamed** deverão ser custeados em caráter particular/privado, em sua integralidade pelo usuário, de forma antecipada.

12. Cancelamento dos Serviços

O usuário poderá desativar sua conta e encerrar sua inscrição junto a **Telamed** a qualquer momento, por qualquer motivo, comunicando a Central de Atendimento ao Cliente da telamed através do e-mail contato@telamedsaude.com.br.

Em caso de solicitação de rescisão antecipada aos 12 primeiros meses de fidelidade do plano contratado, o usuário estará sujeito ao pagamento de 30% (trinta por cento) do valor total das mensalidades remanescentes para completar este prazo, a título de multa contratual, a ser cobrada automaticamente pelo meio de pagamento escolhido para o pagamento dos serviços contratados.

Em caso de solicitação de rescisão realizada após os 12 primeiros meses de fidelidade, o usuário estará sujeito ao pagamento do valor total de 1 (uma) mensalidade, a título de multa contratual, a ser cobrada automaticamente pelo meio de pagamento escolhido para o pagamento dos serviços contratados.

O valor da multa de cancelamento será automaticamente debitado do usuário pelo meio de pagamento escolhido para o pagamento dos serviços contratados, e está desde já autorizada pelo mesmo.

A multa pelo cancelamento antecipado é uma ferramenta importante para manter o equilíbrio do contrato ora estabelecido entre as partes, uma vez que o preço dos planos é calculado com base no recebimento das mensalidades referentes ao prazo integral do plano de serviços contratado. Quando



esta duração é frustrada pelo cancelamento antecipado, o resultado econômico previsto para o contrato é prejudicado.

O cancelamento do plano de serviço contratado nesta hipótese, deverá ser realizado através dos canais de atendimento acima informados. No caso de venda indireta, através de parceiros comerciais da **Telamed**, o cancelamento deverá ser solicitado pelo cliente diretamente através dos canais de atendimento disponibilizados por estes parceiros, que serão responsáveis por comunicar a **Telamed** sobre a solicitação do cliente.

O usuário poderá desistir da contratação realizada pelo site e/ou aplicativo da **Telamed** dentro do prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura do plano de serviço, desde que neste período não tenha realizado nenhuma consulta/atendimento, computando-se neste número, inclusive, consultas/atendimentos realizados em favor de seus dependentes. Nesta hipótese, a integralidade dos valores pagos pelo usuário ser-lhe-á ressarcida, em até 60 (sessenta) dias, podendo haver variação de acordo com as políticas de cada mecanismo de pagamento.

Caso o usuário, no prazo dos primeiros sete dias da contratação, contados da data da assinatura do plano de serviço, tenha utilizado 1 (uma) ou mais consultas/atendimentos, computando-se neste número, inclusive, consultas/atendimentos realizados em favor de seus dependentes, poderá cancelar o plano de serviço contratado, mas não haverá direito a qualquer restituição dos valores pagos.

Com o cancelamento do plano de serviço pelo usuário cessará a cobrança de novas mensalidades, salvo aquelas decorrentes da multa/penalidade aplicáveis, acima informadas.

Após o cancelamento da conta pelo usuário, cessará automática e imediatamente a obrigação da **Telamed** em continuar fornecendo os serviços contratados em favor do mesmo ou de seus dependentes.

Os valores pagos até o seu efetivo cancelamento não serão, em qualquer hipótese, reembolsados ao usuário, independentemente da forma ou volume de serviços utilizados pelo usuário, visto que uma vez contratado um plano de serviço toda uma equipe e estrutura foram dimensionadas para estarem à disposição para atender às eventuais necessidades do usuário.

Em caso de impossibilidade de cobrança de valores devidos pelo usuário, pelo meio de pagamento escolhido pelo mesmo, a **Telamed** poderá tomar as medidas de cobrança previstas e vigentes pelo sistema legal brasileiro, incluindo mas não se limitando a medidas judiciais e extrajudiciais de cobrança, dentre as quais protestos, inscrição do usuário em cadastros de proteção ao crédito, ações judiciais, etc.

O presente instrumento configura título executivo extrajudicial, nos termos da legislação vigente, podendo ser objeto de execução judicial.

13. Inadimplência

O atraso no pagamento dos valores devidos obriga o usuário ao pagamento de multa de mora de 2% (dois por cento), acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado *pro rata die* e correção monetária pelo índice do INPC publicado pelo IBGE ou índice que venha a oficialmente substituí-lo, bem como ao pagamento das custas judiciais e/ou honorários advocatícios necessários à cobrança extrajudicial ou judicial.



Em caso de inadimplência, a Telamed: (1) Comunicará o usuário sobre a suspensão total dos serviços contratados a partir do dia seguinte à data do vencimento inadimplido, através de mensagem enviada para o e-mail oficialmente informado pelo usuário no ato da contratação dos serviços, ficando desde então o usuário ciente sobre a perda de acesso a todos os serviços contratados, incluindo o cancelamento do(s) atendimento(s) de saúde pré-agendado(s), inclusive por seus dependentes, até que seja realizada a plena quitação de todas as pendências financeiras; (2) Continuará realizando a cobrança do valor inadimplido pelo prazo de suspensão máximo de 60 (sessenta) dias corridos, após o qual ficará o usuário sujeito à inclusão no cadastro de inadimplentes, bem como às medidas legais cabíveis para a devida cobrança.

Em caso de quitação das pendências financeiras dentro do período de suspensão acima mencionado, os serviços serão restabelecidos no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a contar da data de constatação, por parte da Telamed, da regularização de todas as pendências.

O inadimplemento por prazo superior a 60 (sessenta) dias, contados da data do vencimento, faculta à **Telamed** a rescisão do contrato e a inclusão do débito no cadastro de inadimplentes.

Na hipótese da **Telamed** tomar as medidas legalmente previstas para cobrança de eventuais valores inadimplidos pelo(a) beneficiário(a), poderá cobrar do próprio(a) beneficiário(a) todas as despesas relacionadas às medidas de cobrança levadas a efeito, incluindo, mas não se limitando a: custas judiciais e/ou extrajudiciais; taxas e emolumentos de cartórios e serventias extrajudiciais; taxas de registro e levantamento de informações perante cadastros de proteção ao crédito; honorários advocatícios, etc.

14. Links Externos e Serviços de Terceiros

O aplicativo e o site da **Telamed** poderão conter links externos redirecionando o usuário para outras páginas de internet, sobre os quais a **Telamed** não exerce controle. Sendo assim, apesar das verificações prévias e regulares realizadas pela **Telamed**, o beneficiário reconhece que a **Telamed** estará isenta de qualquer responsabilidade sobre o conteúdo encontrados nestes links.

Além disso, os serviços poderão ser disponibilizados e acessados em conexão com serviços e conteúdos de terceiros, parceiros da **Telamed**, sobre os quais a **Telamed** igualmente não possui qualquer controle ou ingerência. Estes terceiros não são partes destes Termos e Condições de Uso e Serviço.

O usuário reconhece que Termos de Uso e Políticas de Privacidade diferentes poderão ser aplicáveis a estes serviços e conteúdos de terceiros, e que a **Telamed** não os endossa e não será, em hipótese alguma, responsável por quaisquer produtos ou serviços por eles fornecidos.

15. Atualizações e Funcionalidades

O usuário reconhece que, a qualquer tempo, a **Telamed** pode atualizar o aplicativo e/ou o site e que tais atualizações podem resultar em modificações na sua aparência e/ou em suas funcionalidades (incluindo a adição, modificação ou remoção de funcionalidades, características ou conteúdo), nada tendo a se opor ou a reclamar a respeito.

16. Modificação ou Atualização dos Termos e Condições de Uso e Serviço

A **Telamed** reserva para si o direito de, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, atualizar ou



alterar qualquer dispositivo destes termos. Se assim o fizer, publicará no site e aplicativo os Termos e Condições de Uso e Serviço com as alterações realizadas, atualizando a data da última modificação. O uso dos serviços, após a realização das referidas atualizações e/ou alterações, caracterizará o consentimento do usuário em relação a tais mudanças e a sua vinculação aos termos modificados.

O usuário é responsável por estar atualizado em relação à versão mais atualizada dos Termos e Condições de Uso e Serviço, que se encontram disponíveis no link https://telamed.com.br/files/Termos_e_Condicoes_de_Uso_-_Termo_de_Consentimento_Livre_e_Esclarecido.pdf.pdf

A **Telamed** poderá, ainda, imediatamente encerrar estes termos ou quaisquer serviços em relação ao usuário ou, de modo geral, deixar de oferecer ou negar acesso aos serviços disponibilizados pela **Telamed**, total ou parcialmente, a qualquer momento e por qualquer motivo.

17. Disposições Gerais

O usuário não poderá ceder estes Termos e Condições de Uso e Serviço ou, por qualquer forma, transferi-los a terceiros, seja total ou parcialmente, sem a prévia aprovação da **Telamed**, por escrito. A **Telamed**, por sua vez, poderá ceder ou transferir estes termos, total ou parcialmente, independentemente da anuência do usuário.

Caso qualquer disposição destes Termos e Condições de Uso e Serviço seja considerada ilegal, inválida ou inexecutável, no todo ou em parte, esta disposição será considerada não existente para efeitos destes termos, mas não afetará, de forma alguma, a legalidade, validade e exequibilidade das demais disposições, que serão mantidas e deverão permanecer sendo cumpridas em sua integralmente.

Estes termos constituem a totalidade do acordo e entendimento das partes sobre os assuntos neles contidos, bem como subsistem e prevalecem sobre quaisquer outros entendimentos ou compromissos anteriores, e outros termos que lhes tenham precedido.

18. Legislação Aplicável e Jurisdição

O presente documento será exclusivamente regido e interpretado de acordo com a legislação da República Federativa do Brasil, a qual o usuário desde já se submete.

Qualquer reclamação, conflito ou controvérsia oriunda destes Termos e Condições de Uso e Serviço, inclusive que diga respeito à sua validade, interpretação ou exequibilidade, será solucionada pelo foro da Comarca de São José/SC, eleito em substituição a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.