

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEMEDICINA
“VITALMED ON LINE”

Por este instrumento, a **Vitalmed - Serviços de Emergência Médica LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 96.706.718/0001-77, com sede na Rua Coronel Jaime Rolemberg, s/n, bloco V, sala A, Parque Bela Vista, Salvador – Bahia, CEP: 40.279-140 (“**CONTRATADA**”), e, de outro, o(a) **CONTRATANTE**, firmam “**Contrato de Prestação de Serviços de Telemedicina**” pelo “VITALMED ON LINE”, que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

Do Objeto e escopo do serviço

1. Objetiva o presente instrumento estabelecer a **prestação de serviços**, via internet, por videoconferência, no “VITALMED ON LINE”, de orientação médica e teleconsulta, para o(s) paciente(s) definidos pelo CONTRATANTE, executada através de Médicos Generalistas devidamente habilitados e à CONTRATADA vinculados, não cabendo ao CONTRATANTE indicação de outros profissionais.

1.1. A prestação ora contratada dar-se-á para situações clínicas agudas ou crônicas agudizadas de baixa complexidade. O serviço **NÃO** inclui o acompanhamento de doenças crônicas, renovação de receitas de uso contínuo, pedidos de exames de rotina ou prescrição de medicações sujeitas à notificação de receita. O paciente pode ser submetido a uma triagem eletrônica e/ou por equipe de enfermagem previamente ao atendimento médico para orientações gerais e/ou dúvidas sobre o escopo do serviço.

2. Por esta contratação, e mediante o pagamento do preço definido, ao CONTRATANTE será disponibilizado, durante 24h por dia e 7 dias por semana, com agendamento prévio através do aplicativo, sem limite de utilização.

2.1. Não será permitida a transferência do direito aos atendimentos a um terceiro.

2.2. Não será permitida a transferência do direito aos atendimentos não realizados.

3. Os atendimentos poderão ser realizados através de celular, computador móvel (tablet) ou computador, desde que tais dispositivos eletrônicos possuam acesso de banda larga à internet e tecnologia e componentes suficiente para suportar comunicação por vídeo conferência. A CONTRATADA não se responsabiliza por garantir a realização do atendimento, caso o paciente não disponha de tecnologia ou meios suficientes para suportar ou viabilizar esse tipo de comunicação.

4. A presente contratação é de caráter pessoal e intransferível, não podendo o CONTRATANTE transferir os direitos e obrigações dele decorrentes a quaisquer terceiros.

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

5.1. Por meio deste contrato, a CONTRATADA não assume qualquer responsabilidade por (i) indicar ao paciente outras unidades de saúde; (ii) remover o paciente para outras unidades de saúde; (iii) garantir ou custear o atendimento do paciente em outras unidades de saúde (iv) acompanhar o paciente em seu trajeto para outras unidades de saúde; sendo, tais providências, de responsabilidade exclusiva, inclusive financeira, do CONTRATANTE.

6. Durante a vigência contratual, o CONTRATANTE e os pacientes indicados como elegíveis por ele terão à sua disposição um Canal de Relacionamento com a CONTRATADA, acessível por telefone, por aplicativo ou por serviços de mensagens de texto, podendo, através de tal meio, esclarecer questões administrativas relativas ao serviço contratado.

6.1. Sendo certo que o registro completo da consulta, com áudio, imagens e vídeo não é obrigatório nas consultas presenciais, o mesmo dar-se-ia com “VITALMED ON LINE ”

6.2. Em observância aos preceitos éticos e legais do exercício da Medicina, inclusive face à responsabilidade pelo ato médico, ao médico é assegurada a autonomia de decidir se utiliza ou recusa a telemedicina, indicando o atendimento presencial sempre que entender necessário.

7. 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 Serviço contratado, ou realizar convites para novos serviços, ou para participar de pesquisas de satisfação.

Do preço

08. Pela prestação dos serviços, objeto deste contrato, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA mensalmente,

a importância discriminada na proposta de admissão que se aprovada, passará a integrar o presente contrato. O pagamento da contraprestação mensal poderá ser efetuado em estabelecimento bancário por meio de boleto bancário, débito automático em conta corrente ou débito no cartão de crédito ou outro meio disponibilizado pela CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE quando da proposta assinalar uma dessas opções. O pagamento mensal independe da utilização ou não dos serviços, incluindo-se no preço além do titular os dependentes que indicar e que forem aprovados na proposta de admissão.

8.1. Ocorrendo variação, mudança ou revogação de legislação econômica vigente, que torne impossível economicamente a execução do contrato, mediante o pagamento dos valores supracitados nas cláusulas anteriores, poderá a CONTRATADA denunciar o contrato ou renegociar as suas condições, respeitando os interesses do CONTRATANTE e a legislação que estiver em vigência, fazendo uso de indexadores que o Governo Federal venha a determinar ou indexador já existente.

8.2. O valor previsto na cláusula anterior será sempre reajustado na forma da legislação que estiver em vigência, admitindo-se mudanças em caso de alterações da mesma, sempre no sentido de tornar viável economicamente o contrato, observando-se os valores de mercados praticados, salários profissionais resultantes da data base ou dissídios coletivos de médicos e/ou paramédicos, além de outros fatores que compõem ou venham a integrar o custo do seu serviço ora contratado.

8.3. O não recebimento do boleto bancário ou outro instrumento de cobrança não desobriga o CONTRATANTE de efetuar o pagamento da mensalidade correspondente, no prazo do seu vencimento, nos postos de atendimento mantidos pela CONTRATADA, sob pena de terem suspensos os serviços que compõem o objeto do presente instrumento.

8.3.1. Pagamentos realizados pelo CONTRATANTE após o vencimento e através do sistema bancário somente serão validados após a sua efetiva compensação.

8.3.2. O recebimento pela CONTRATADA de parcelas em atraso constituirá mera tolerância, não implicando em novação comercial ou transação.

8.4. A CONTRATADA estará desobrigada da prestação dos serviços objeto deste contrato, ao CONTRATANTE inadimplente, enquanto perdurar a inadimplência, cessando todas as suas obrigações caso concretize-se a rescisão deste contrato.

8.4.1. A inadimplência por parte do CONTRATANTE por mais de 60 (sessenta) dias implicará na rescisão automática deste contrato e no desligamento do mesmo do serviço contratado.

8.4.2. Ocorrendo o pagamento das prestações devidas antes do prazo mencionado no item 8.4.1, o CONTRATANTE terá seu direito a ser atendido restabelecido, após a efetiva compensação bancária do referido pagamento.

Das Obrigações

9. São OBRIGAÇÕES da CONTRATADA: (i) prestar os serviços objeto do "VITALMED ON LINE" 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 para o(s) paciente(s) indicados por tal; (iii) empenhar os melhores esforços para garantir a funcionalidade do "VITALMED ON LINE", e a disponibilidade dos serviços; (iv) preservar a confidencialidade dos dados pessoais, incluindo os dados pessoais sensíveis, fornecidos e coletados junto ao(s) paciente(s) durante o uso do "VITALMED ON LINE", e prestar-lhes, 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 e os pacientes indicados pelo mesmo.

9.1. São, por outro lado, OBRIGAÇÕES dos pacientes indicados pelo CONTRATANTE: (i) realizar seu cadastro e criação de Perfil no "VITALMED ON LINE", fornecendo os dados solicitados, com informações verdadeiras, completas e precisas, mantendo-os atualizados durante todo o período de uso do "VITALMED ON LINE", restando ciente de que a presente contratação é de caráter pessoal e intransferível (cláusula 4), se comprometendo a apresentar documento de identificação quando solicitado; (ii) fornecer 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) providenciar conexão à internet, tecnologia de hardware e software, compatíveis com os requisitos indicados pela CONTRATADA para utilizar o "VITALMED ON LINE"; (iv) observar e cumprir rigorosamente todo o conteúdo deste contrato, do Termo de Uso e Política de Privacidade do "VITALMED ON LINE", e da legislação a ele aplicável e de outras normas que, porventura, sejam-lhe passadas pela CONTRATADA, para o correto uso do "VITALMED ON LINE"; (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 ao "VITALMED ON LINE", imediatamente após o conhecimento do fato; (vii) arcar com as despesas necessárias para seu acesso, via internet, do conteúdo oferecido pelo "VITALMED ON LINE"; (viii) ter

comportamento condizente com a ética e bons costumes, durante os acessos ao “VITALMED ON LINE”; (ix) não utilizar o “VITALMED ON LINE”; 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 ao “VITALMED ON LINE”; (x) não apagar, deturpar, corromper, alterar, editar, adaptar, transmitir ou de qualquer forma modificar, sob qualquer meio ou forma, no todo ou em parte, o “VITALMED ON LINE”, e/ou qualquer conteúdo dele constante; (xi) não carregar, enviar e/ou transmitir durante o uso do “VITALMED ON LINE” 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, médicos ou profissionais do “VITALMED ON LINE”; (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 profissional do “VITALMED ON LINE”, no início de todo acesso, apresentando-lhe um documento pessoal emitido há menos de 10 anos, com foto, sempre que solicitado.

Da vigência

10. A vigência deste contrato é por tempo indeterminado, podendo ser denunciado, contudo, por quaisquer das partes através de comunicação prévia e escrita de 30 (trinta) dias, sem que caiba a outra parte qualquer direito de reclamar indenização pela denúncia, ressalvando, contudo, a Vitalmed, o direito de receber os seus créditos pendentes até a data da efetiva rescisão do contrato, prazo este que será concedido ao CONTRATANTE para gozo dos serviços da CONTRATADA.

Dos Dispositivos Gerais

11. 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 à CONTRATADA, 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.

11.1. 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 ou os pacientes indicados pelo mesmo, de utilizar o “VITALMED ON LINE” até que, a critério da CONTRATADA, a situação de anomalia esteja regularizada.

11.2. O CONTRATANTE se obriga a garantir o bom uso e não divulgar seus dados de acesso ao “VITALMED ON LINE” a terceiros, ficando sob a sua exclusiva responsabilidade qualquer solicitação ou uso do “VITALMED ON LINE” que sejam feitas com seu login e senha pessoais.

11.3. Os pacientes cadastrados no “VITALMED ON LINE” CONSENTEM EXPRESSAMENTE com o envio dos documentos relacionados diretamente ao atendimento médico prestado, como relatórios médicos, prescrições, atestados, pedidos de exame, entre outros, ao endereço de e-mail informado em seu cadastro no “VITALMED ON LINE” ou no ato do atendimento. O acesso à caixa de e-mail informada no cadastro no “VITALMED ON LINE” deve ser de uso privativo e exclusivo do paciente ou seu responsável legal, devido à natureza potencialmente sensível dos dados enviados.

11.4. 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.

11.5. A renúncia a qualquer direito deste contrato não será considerada renúncia adicional ou contínua 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.

Da Proteção Dos Dados

12. Dos Dados

O Titular autoriza a VITALMED a realizar o tratamento, ou seja, utilizar os seguintes dados pessoais, para os fins de execução do presente contrato: nome completo; data de nascimento; idade; número e imagem da Carteira de Identidade; número e imagem do Cadastro de Pessoas Físicas; endereço completo; números de telefone; WhatsApp; endereços de e-mail; informações bancárias; nome de usuário e senha específicos para uso dos serviços contratados; comunicação, verbal e escrita, mantida entre o Titular e a empresa; dados clínicos, exames e documentação de

dependentes.

Asseguramos que os referidos dados serão tratados por operadores capacitados e em observância ao ordenamento jurídico, inclusive leis de proteção de dados pessoais. Para tal, a empresa mantém políticas e procedimentos internos de segurança de dados, extensíveis aos seus terceirizados autorizados, bem como um programa de treinamento de proteção e privacidade de dados pessoais.

12.1. Finalidade do Tratamento dos Dados

O Titular autoriza que a VITALMED utilize os dados pessoais, inclusive os sensíveis listados neste termo para as seguintes finalidades:

i) Execução do objeto destacado no presente contrato, inclusive após o seu termo, cumprimento de obrigações decorrentes da legislação, sem prejuízo das obrigações impostas por órgãos de fiscalização; ii) A pedido do titular dos dados; iii) Para o exercício regular de direitos em ações judiciais, administrativo ou arbitral; iv) Para proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros; v) Para ações comerciais e políticas de Marketing; vi) Tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; vii) Quando necessária a contratação de prestadores de serviços inerentes a execução do presente contrato, quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; viii) Contratação e prestação de serviços diversos dos inicialmente ajustados, desde que o Titular também demonstre interesse em contratar novos serviços.

Parágrafo Primeiro: Em caso de alteração na finalidade, que esteja em desacordo com o consentimento original, a Vitalmed deverá comunicar o Titular, a fim de que esse avalie a manutenção do consentimento.

12.2. Ações comerciais e publicitárias

Por força do presente instrumento, o Titular de Dados autoriza o compartilhamento dos seus dados pessoais, inclusive os sensíveis, entre as empresas que integram o Grupo Vitalmed, colaboradores e prestadores de serviços que atuam como Operadores, para execução de ações comerciais e políticas de marketing.

12.3. Compartilhamento de Dados

A Vitalmed fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do Titular e dependentes, se houver, com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário a subcontratação para as finalidades listadas neste instrumento, desde que sejam respeitados os princípios da boa-fé, finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas. Todo e qualquer tratamento de dados pessoais relacionados ao contrato firmado, realizado fora do Brasil, depende de autorização prévia do Titular para que seja validado.

12.4. Responsabilidade pela Segurança dos Dados

A Vitalmed se responsabiliza por manter medidas de segurança, técnicas e administrativas suficientes a proteger os dados pessoais do Titular perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

As partes se comprometem a utilizar ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível, incluindo, mas não se limitando, a antivírus, antimalware, detecção de intrusão e outros métodos adequados, garantindo a confidencialidade, anonimização, pseudonimização e a criptografia dos dados pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão e descarte, nos moldes da legislação de proteção de dados pessoais. A Vitalmed informa que dados bancários, assim como dados clínicos serão registrados, armazenados e descartados, utilizando-se de mecanismos de anonimização, prevenção a fraude, dupla autenticação e controle de acesso.

12.5. Término do Tratamento dos Dados

À Vitalmed é permitido manter e utilizar os dados pessoais do Titular durante todo o período contratualmente firmado para as finalidades relacionadas nesse termo e ainda após o término da contratação para cumprimento de obrigação legal ou impostas por órgãos de fiscalização, nos termos do artigo 16 da Lei nº 13.709/2018. Dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ter tratamento mantido por período indefinido.

12.6. Direito do Titular

São direitos do Titular:

i) Requerer a confirmação da existência de tratamento; ii) Acesso aos dados; iii) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; iv) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei; v) Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; vi) Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no artigo 16 da Lei nº 13.709/2018; vii) Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; viii) Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; ix) Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º desta Lei.

O Titular poderá requerer a adoção das medidas acima descritas, bem como revogar o seu consentimento, a qualquer tempo, através do e-mail protecaodedados@vitalmed.com.br, conforme o artigo 8º, § 5º, da Lei nº 13.709/2020.

12.7. Tempo de Permanência com os Dados

O Titular fica ciente de que a Vitalmed poderá permanecer com os seus dados e de seus dependentes, se houver, nas hipóteses elencadas no art. 16 da Lei 13709/2020, bem como pelo período mínimo de guarda de documentos, em observância à legislação civil, trabalhista, tributária, previdenciária criminal e a aplicável a atividade desenvolvida pela empresa, mesmo após o encerramento do contrato. Dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser armazenados por período indefinido.

12.8. Vazamento de Dados ou Acessos Não Autorizados – Penalidades A Vitalmed se compromete a comunicar ao Titular, caso ocorra algum incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, conforme artigo 48 da Lei nº 13.709/2020, assim como respeitando seus direitos estabelecidos nos arts. 9º e 18º da Lei 13709/2020, bem como a Acionar agentes competentes a fiscalização e regulamentação de crimes relacionados a Segurança de Dados (Agência Nacional de Proteção de Dados).

As partes poderão entrar em acordo, quanto aos eventuais danos causados, caso exista o vazamento de dados pessoais ou acessos não autorizados, e caso não haja acordo, a Vitalmed tem ciência que estará sujeita às penalidades previstas no artigo 52 da Lei nº 13. 709/ 2018, sempre que atuar em contrariedade aos fundamentos da referida norma.

Foro

13. Fica eleito o foro de Salvador - Ba, para dirimir dúvidas decorrentes deste contrato, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, assim, por estarem certos e ajustados, assinam o presente instrumento, em 2 (duas) vias, de igual teor e forma, de forma digital através do aceite no momento da contratação.