

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

Estes Termos e Condições de Contratação e Uso do Serviço “Vale Saúde” (“Termo”) estabelecem e regulam a Oferta e prestação do serviço “VALE SAÚDE SEMPRE” (“Serviço”), ofertado por **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 02.558.157/0001-62, com endereço na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Cidade Moções, São Paulo/SP (“VIVO”), em parceria com a empresa **VALE SAÚDE ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A.**, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 14.336.330/0001-67, com endereço na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1.376, Cidade Moções, São Paulo/SP (“PARCEIRO EMISSOR”).

Ao contratar o Serviço, o TITULAR 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:

- “Carga” ou “Recarga”: procedimento pelo qual o TITULAR insere créditos no Cartão, através do pagamento de boletos bancários, de depósito identificado nas agências dos bancos credenciados, cartões de crédito ou outros meios disponíveis de recarga indicados no aplicativo VALE SAÚDE SEMPRE;
- “Cartão”: cartão físico ou virtual (imagem do Cartão) de propriedade exclusiva do PARCEIRO EMISSOR, emitido e cedido para uso do TITULAR e seus dependentes, sob sua exclusiva responsabilidade, contendo número de identificação e o logotipo VALE SAÚDE SEMPRE; tem como funcionalidades básicas efetuar carga e recarga em dinheiro, eletronicamente, por boleto bancário ou por depósito identificado ou outros meios disponíveis de recarga e sua utilização no pagamento de serviços de saúde, exclusivamente na Rede de Atendimento;
- “Mensalidades” ou “Trimestralidades” ou “Semestralidades” ou “Anuidades”: valores cobrados a título de manutenção do Serviço, inclusive do Cartão;
- “Rede de Atendimento”: pessoas físicas ou jurídicas referenciadas cujos serviços podem ser utilizados pelo TITULAR através do Cartão. Os dados dos prestadores de serviços de saúde encontram-se disponíveis no site www.valesaudesempre.com.br e podem sofrer alteração sem aviso prévio;
- “Senha”: números para assinatura eletrônica, pessoal e intransferível, recebida pelo TITULAR. A utilização e divulgação da Senha são de única e exclusiva responsabilidade do TITULAR. A digitação da Senha representa manifestação inequívoca de vontade de uso do Cartão e implica a plena aceitação deste Termo;
- “Serviço”: é um programa de benefícios atualmente denominado “VALE SAÚDE SEMPRE”, mediante assinatura, que proporciona acesso a diversos serviços de saúde e bem-estar com descontos diferenciados, permitindo ao TITULAR e seus dependentes realizar consultas médicas de diversas especialidades, tanto *online* quanto presenciais, exames laboratoriais e de imagem a preços muito mais baixos, em uma ampla rede de clínicas e laboratórios credenciados 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 TITULAR do Cartão. Seus respectivos valores são informados pela Rede de

Atendimento, pela Central de Atendimento ao Assinante ou no aplicativo VALE SAÚDE SEMPRE;

- “Tarifas”: tarifas decorrentes da adesão, carga e recarga do Cartão, solicitação de 2ª (segunda) via do Cartão, taxa de administração, simulação de valores de eventos, consultas através de SMS (saldo, extrato etc.), transferência de saldo entre cartões no mesmo CPF, solicitação de devolução de crédito, tarifa de reembolso, envio de nova Senha, entre outras. Os valores das Tarifas estão disponíveis no site www.valesaudesempre.com.br ou no aplicativo do Serviço.

2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1. O Serviço é um programa de benefícios atualmente denominado “VALE SAÚDE SEMPRE”, mediante assinatura, que proporciona acesso a diversos serviços de saúde e bem-estar com descontos diferenciados, permitindo ao TITULAR e seus dependentes realizar consultas médicas de diversas especialidades, tanto *online* quanto presenciais, exames laboratoriais e de imagem a preços muito mais baixos, em uma ampla rede de clínicas e laboratórios credenciados em todo o Brasil, além de descontos na compra de remédios em diversas farmácias parceiras.

3. CONTRATAÇÃO

- 3.1. A contratação do Serviço é realizada através de assinatura com pagamento mediante Mensalidade, Trimestralidade, Semestralidade ou Anuidade, de acordo com a modalidade escolhida e com as condições específicas contidas na oferta contratada, conforme disponível nas seguintes *interfaces*:

- Site do Serviço: www.valesaudesempre.com.br;
- Aplicativo “VIVO” (abra a sessão “Ofertas”, role para baixo até a sessão “Apps”, clique em “Veja outros apps”, percorra as opções até chegar em “Saúde e Bem-Estar” e clique em “VALE SAÚDE SEMPRE”);
- 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 SEMPRE”);
- Portal Vivo (clique no menu, vá na sessão “Produtos e Serviços”, depois “Serviços Digitais”, clique em “Apps Avulsos”, abra o filtro, vá a sessão “Saúde e Bem-Estar” e clique em “VALE SAÚDE SEMPRE”).

- 3.1.1. 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.

- 3.2. O pagamento da assinatura poderá ser efetuado pelos seguintes meios:

- cobrança na fatura do serviço SMP da VIVO, quando o TITULAR for cliente do serviço SMP da VIVO;
- Cartão de Crédito;

- Transferência por PIX.

3.2.1. O TITULAR que for cliente do serviço SMP da VIVO e que optar pelo pagamento via fatura da VIVO receberá uma mensagem de confirmação via SMS e o *link* para *download* do aplicativo.

3.3. Caso seja verificado (i) o atraso ou ausência de pagamento dos serviços SMP da VIVO pelo TITULAR, 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, o Serviço poderá ser suspenso até que haja a regularização do pagamento.

3.4. As Ofertas podem sofrer alteração a qualquer momento, a exclusivo critério da VIVO, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias aos TITULARES contratantes do Serviço. Sempre verifique a Oferta vigente no momento da contratação.

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

3.6. CARTÃO VIRTUAL

3.7. A imagem do Cartão contendo o número de identificação e o logotipo “VALE SAÚDE SEMPRE” é disponibilizado pelo PARCEIRO EMISSOR de forma VIRTUAL através do aplicativo do Serviço em até 6 (seis) horas após a confirmação do 1º (primeiro) pagamento de assinatura, conforme Oferta contratada.

3.8. O Cartão tem como funcionalidades básicas efetuar carga e recarga em dinheiro, eletronicamente, por boleto bancário, depósito identificado, cartão de crédito ou outros meios disponíveis de recarga para sua utilização no pagamento de serviços de saúde, exclusivamente nas atividades de consultas, exames e procedimentos disponíveis na Rede de Atendimento.

3.9. Para depósito identificado, é necessário que se tenha em mãos o número do Cartão e os dados das contas bancárias.

3.10. O uso do Cartão é de responsabilidade exclusiva do TITULAR, portanto, pessoal e intransferível. No entanto, o TITULAR poderá ceder o uso do Cartão a seus dependentes, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.

3.11. O funcionamento do Cartão e a utilização na Rede de Atendimento depende da existência de saldo de crédito no Cartão em valor suficiente para cobrir os custos necessários.

3.12. O saldo máximo de créditos permitido no Cartão é de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

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

4. SENHA

- 4.1. O número de senha para assinatura eletrônica é pessoal e intransferível, recebido pelo TITULAR.
- 4.2. O TITULAR deverá validar com a Senha do Cartão a autorização para o atendimento.
- 4.3. A utilização e divulgação da Senha são de única e exclusiva responsabilidade do TITULAR.
- 4.4. A digitação da Senha representa manifestação inequívoca de vontade de uso do Cartão e implica a plena aceitação das condições deste Termo.
- 4.5. O TITULAR poderá trocar a Senha do Cartão através da Central de Atendimento ao Assinante ou aplicativo do Serviço, fornecendo os dados solicitados.
- 4.6. É obrigação do TITULAR cancelar a autorização validada por Senha, no prestador, caso o atendimento não se realize, devendo para tanto digitar a Senha novamente.

5. CARGA OU RECARGA

- 5.1. Todos os créditos carregados no Cartão estarão disponíveis em até 02 (dois) dias úteis após a sua aquisição, dependendo da forma de pagamento e liquidação bancária (de acordo com as normas vigentes do Sistema Financeiro Nacional).
 - 5.1.1. O Cartão só poderá ser utilizado quando os créditos estiverem disponíveis.
- 5.2. A Central de Atendimento ao Assinante informará o saldo atualizado do Cartão e seu extrato.
- 5.3. A simulação de valores de carga para eventos e procedimentos diversos será cobrada do TITULAR por meio do desconto da respectiva Tarifa do saldo do CARTÃO. A tabela com as Tarifas do Cartão consta no site www.valesaudesempre.com.br, no aplicativo do Serviço ou através da Central de Atendimento ao Assinante.
- 5.4. Na medida em que o TITULAR utilizar o Cartão na realização de exames, consultas ou procedimentos, os créditos serão abatidos automaticamente, conforme valores vigentes.
- 5.5. Identificado pelo TITULAR ou prestador que não há créditos suficientes para a realização da consulta, do exame ou de outros procedimentos, o TITULAR poderá adquirir créditos de acordo com o estipulado no item 5.1.
- 5.6. O TITULAR poderá solicitar devolução de crédito carregados no Cartão, com incidência de Tarifa de acordo com o item 7.
 - 5.6.1. O prazo para devolução de crédito é de até 5 (cinco) dias úteis.

6. TABELA DE CONSULTAS, EXAMES E PROCEDIMENTOS

6.1. A relação das consultas, exames e procedimentos que poderão ser utilizados pelo TITULAR do Cartão e seus respectivos valores, são informados pela Rede de Atendimento, Aplicativo do Serviço e através da Central de Atendimento ao Assinante, cujo número do telefone consta no *site* www.valesaudesempre.com.br e no aplicativo do Serviço.

6.2. O valor dos procedimentos, exames e consultas poderá ser reajustado periodicamente e sem prévio aviso, de acordo com a negociação feita entre o PARCEIRO EMISSOR e os prestadores do Serviço de saúde (médicos, laboratórios e demais estabelecimentos credenciados na Rede de Atendimento).

7. TARIFAS

7.1. As Tarifas decorrentes Carga e Recarga do Cartão, transferência de saldo entre Cartões, solicitação de devolução de crédito estão disponíveis no *site* www.valesaudesempre.com.br, no aplicativo do Serviço ou através da Central de Atendimento ao Assinante.

8. OBRIGAÇÕES DO TITULAR

8.1. O TITULAR obriga-se a:

- (i) manter em dia suas obrigações de pagamento da assinatura, ciente que o não cumprimento desta obrigação importará na suspensão do uso do Serviço.
- (ii) assumir total responsabilidade pelo uso de sua Senha privativa, mantendo-a sempre em separado do Cartão;
- (iii) manter a VIVO informada sobre dados cadastrais, em especial sobre alterações de endereço e demais dados por ele declarados e aceitos como verdadeiros;
- (iv) Responder, como único e exclusivo responsável, pelo uso indevido do Cartão por terceiros;
- (v) No caso do Cartão físico:
 - (a) mantê-lo em boa guarda, na qualidade de fiel depositário, conservando-o em segurança, comunicando imediatamente à VIVO a perda, furto, roubo ou o não recebimento do Cartão, por estar o envelope violado ou rasurado;
 - (b) destruí-lo de forma a inutilizá-lo para uso, na hipótese de cancelamento ou término da assinatura, sendo certo que o uso do Cartão nesta hipótese será considerado fraudulento, para efeitos contratuais e de lei;
 - (c) responder, como único e exclusivo responsável até o momento da comunicação formal de extravio, perda, roubo, fraude ou falsificação à Central de Atendimento ao Assinante, sendo o Cartão cancelado e os créditos existentes bloqueados, até o envio do novo Cartão. Os créditos restantes no Cartão serão passados automaticamente para o novo Cartão ou devolvidos ao TITULAR, descontadas as Tarifas devidas.

- 8.2. Caso deseje o envio de novo Cartão físico, será condicionado ao pagamento de taxa referente à emissão da 2ª (segunda) via do Cartão, constante no [site www.valesaudesempre.com.br](http://www.valesaudesempre.com.br), no aplicativo do Serviço ou informado através da Central de Atendimento ao Assinante.

9. CANCELAMENTO DO SERVIÇO

- 9.1. O cancelamento do Serviço cobrado na fatura mensal do serviço SMP poderá ser efetuado através dos seguintes modos:

- App "VIVO": selecione o Serviço 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 TITULAR receberá uma mensagem de confirmação de cancelamento do Serviço, a qual deverá ser armazenada pelo usuário como prova do cancelamento.

- 9.2. O cancelamento do Serviço em cartão de crédito ou outra forma de pagamento que não seja através da fatura mensal do serviço SMP deverá ser solicitado na Central de Atendimento ao Assinante.

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

- 9.4. Em caso de cancelamento da assinatura pelo TITULAR, serão restituídos os valores constantes no saldo do Cartão, descontada a Tarifa de devolução de crédito, informada no [site www.valesaudesempre.com.br](http://www.valesaudesempre.com.br).

- 9.5. Não serão restituídos os valores pagos anteriormente ao cancelamento referente à assinatura, isto é, não será devolvido o valor proporcional ao período anterior ao cancelamento.

- 9.5.1. Deve-se 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.

10. PERMANÊNCIA MÍNIMA

- 10.1. O TITULAR 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.

- 10.2. Exceto quando da hipótese de aplicação do direito de arrependimento contido no art. 49 da Lei nº 8078/90 ("Código de Defesa do Consumidor" ou "CDC"), 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 TITULAR estará sujeito ao pagamento de multa proporcional ao tempo faltante para o término da Permanência Mínima, de acordo com o estabelecido na assinatura contratada.

10.2.1. Ao solicitar o cancelamento do Serviço, o cliente terá acesso até o final do ciclo de renovação do Serviço, sendo que cada ciclo tem 30 (trinta) dias e inicia na data de contratação do Serviço.

10.2.2. Multa

10.2.2.1. Para cancelamentos solicitados antes do término do período de permanência mínima, será cobrado uma multa de 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 meses fidelizado. Solicitação de cancelamento depois de 3 meses de uso. Tempo restante até o término da fidelidade 9 meses. Multa a ser paga: 50% do valor da soma das 9 parcelas restantes

10.2.2.2. Meio de pagamento: fatura mensal do serviço SMP (Vivo), os valores devidos serão cobrados, em uma única parcela, e o não pagamento deste ensejará o envio do nome do TITULAR aos cadastros de proteção ao crédito e/ou à adoção das medidas legais cabíveis.

10.2.2.3. Meio de Pagamento Cartão de Crédito, o valor de multa referente aos 50% (cinquenta por cento) a ser estornado deverá ser solicitado via atendimento no momento do cancelamento e o mesmo será efetuado no cartão de crédito que foi realizado o pagamento.

10.2.2.4. Meio de pagamento PIX, o valor de multa referente aos 50% (cinquenta por cento) a ser estornado deverá ser solicitado via atendimento no momento do cancelamento e o mesmo será efetuado mediante a informação dos dados bancários do titular da assinatura.

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

10.3. Caso o TITULAR utilize os serviços de consultas, exames, procedimentos e outros que são fornecidos pela Rede de Atendimento, mesmo que durante o período relativo ao direito de arrependimento contido no art. 49 do CDC, não terá direito a devolução de crédito e restituição de valores pagos referente à assinatura.

10.4. A VIVO poderá cancelar o 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 TITULAR ou seus dependentes, sem que seja devido qualquer tipo de indenização, pagamento ou restituição a que título for. Posteriormente ao cancelamento, nesta hipótese, a VIVO notificará o TITULAR.

11. EXCLUSÕES

- 11.1. O TITULAR declara que tem ciência clara e inequívoca de que o Serviço é um programa de benefícios. O SERVIÇO NÃO CONSTITUI UM PLANO DE SAÚDE. O Cartão será utilizado como meio de pagamento para as atividades de consultas presenciais, consultas *online*, exames e procedimentos nos prestadores credenciados.
- 11.2. Estão EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS os atendimentos de internação hospitalar, exames e procedimentos que necessitem de internação hospitalar e qualquer tipo de reembolso.
- 11.3. Estão EXPRESSAMENTE EXCLUÍDAS as internações eletivas e de URGÊNCIA/EMERGÊNCIA.
- 11.4. Estão EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS os materiais, medicamentos e taxas hospitalares.
- 11.5. NÃO SERÃO ADMITIDOS atendimentos de consultas, exames e procedimentos de profissionais de saúde que NÃO FAÇAM PARTE da REDE DE ATENDIMENTO.
- 11.6. O TITULAR tem toda a liberdade de escolha dos prestadores de serviços da Rede de Atendimento credenciada, bem como do tratamento e medicamentos que vier a pagar por meio do Cartão, não respondendo o PARCEIRO EMISSOR por quaisquer danos, vícios ou defeitos nos serviços prestados ou nos produtos adquiridos.
- 11.7. A VIVO e o PARCEIRO EMISSOR viabilizam o meio de pagamento e os prestadores de serviços de saúde através da Rede de Atendimento. Portanto, NEM A VIVO NEM O PARCEIRO EMISSOR PRESTAM SERVIÇO DE AGENDAMENTO de consultas e de exames junto aos prestadores de serviços de saúde credenciados. É de RESPONSABILIDADE EXCLUSIVO DO TITULAR O AGENDAMENTO da consulta, do exame ou de outros procedimentos com o prestador de serviço de saúde da Rede de Atendimento que consta no site www.valesaudesempre.com.br ou no aplicativo do Serviço.

12. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 12.1. O TITULAR, ao aceitar este Termo, expressamente aceita e autoriza que a VIVO compartilhe os dados pessoais fornecidos pelo TITULAR com o PARCEIRO EMISSOR e com outras empresas parceiras, no Brasil e/ou exterior, com a finalidade específica de execução do contrato.
- 12.2. O tratamento dos dados pessoais do TITULAR pela VIVO e pelo PARCEIRO EMISSOR é regida pelo disposto na Política de Privacidade da VIVO (<https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade>) e do PARCEIRO EMISSOR (<https://valesaudesempre.com.br/politica-de-privacidade>), ambos os quais o TITULAR, ao aceitar este Termo, reconhece e aceita.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 13.1. O presente Termo poderá ser alterado a qualquer momento, a critério exclusivo da VIVO,

especialmente, mas não se limitando a 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 de Tarifas para o Serviço.

- 13.2. A omissão ou tolerância da VIVO em exigir o estrito cumprimento do presente Termo não implicará em novação ou renúncia a direitos, sendo considerada mera liberalidade, não afetando os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.
- 13.3. Na hipótese de que quaisquer termos ou disposições do presente Termo 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.
- 13.4. Quaisquer questões não tratadas no presente Termo serão tratadas pela VIVO com base em procedimentos previstos para o Serviço Móvel Pessoal, se passíveis de aplicação similar ao caso, podendo o usuário obter maiores esclarecimentos através do e-mail: contato@telefonica.com.
- 13.5. CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE: Disponível através do telefone 3003. As ligações feitas para este número terão o custo de tarifação local.
- 13.6. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Termo, as partes elegem o Foro de domicílio do TITULAR.

São Paulo, 20 de setembro de 2023

TELEFONICA BRASIL SA