

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELESSAÚDE

CONEXA SAÚDE SERVIÇOS MÉDICOS S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 27.092.748/0002-07, com sede na Rua São Tomé, 86, 20º andar, Conj. 201/202, Vila Olímpia, CEP 04551-080, São Paulo/SP, doravante denominada “**CONEXA SAÚDE**” e **ZENKLUB SERVIÇOS LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 24.166.595/0001-18, com sede no mesmo endereço, doravante denominada “**ZENKLUB**”, e, quando em conjunto, “**GRUPO CONEXA**”; e a **CONTRATANTE**, pessoa jurídica de direito privado, identificada e qualificada no Termo de Adesão firmado entre as Partes, têm entre si acertado os Termos e Condições Gerais da Prestação de Serviços de Telessaúde (“Termos”), que será regido pelas seguintes cláusulas:

DEFINIÇÕES ESSENCIAIS:

Para facilitar a leitura e entendimento deste documento, listamos abaixo o significado das principais expressões utilizadas ao longo do texto.

- **Contrato:** Todos os documentos instrutórios e regulatórios da relação entre as Partes, ou seja, o Termo de Adesão, seus Anexos e estes Termos e Condições Gerais.
- **Termo de Adesão:** Instrumento específico que formaliza a contratação, onde constam os dados da CONTRATANTE, valores, prazos e as particularidades comerciais do serviço.
- **Plataforma(s):** Sites, aplicativos e demais softwares de telessaúde de propriedade do GRUPO CONEXA, que permitem o acesso à orientação de saúde à distância e outras funcionalidades.
- **Profissional(is) de Saúde:** Profissional de saúde autônomo vinculado/cadastrado nas Plataformas e responsável pelo atendimento dos Pacientes interessados nos serviços disponibilizados através deste Contrato.
- **Paciente(s) ou Beneficiário(s):** Indivíduo vinculado à CONTRATANTE e beneficiário direto dos serviços disponibilizados através do Contrato.
- **Acesso Administrativo:** Acesso, realizado por login e senha, concedido à CONTRATANTE para que ela possa administrar o cadastro dos Pacientes vinculados a ela.

1. DO OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços de Telessaúde e o licenciamento de uso das Plataformas de propriedade do GRUPO CONEXA, permitindo o acesso à orientação e ao atendimento de saúde à distância aos Pacientes da CONTRATANTE. A modalidade, o escopo e as condições específicas dos serviços contratados serão detalhados no Termo de Adesão.

1.1.1. O GRUPO CONEXA concede à CONTRATANTE e aos Pacientes a permissão de uso das Plataformas em caráter não exclusivo, pessoal e intransferível, enquanto o pagamento acordado estiver em vigor. A utilização da Plataforma para fins distintos daqueles previstos neste Contrato é expressamente vedada.

1.1.2. O acesso à(s) Plataforma(s) será realizado através de login e senha, ambos pessoais e intransferíveis, nos sítios eletrônicos ou aplicativos do Grupo Conexa, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana.

1.1.3. O presente Termo abrange as Plataformas e serviços disponibilizados pelas empresas que integram o GRUPO CONEXA, descritas no preâmbulo acima. Caso a contratação se refira exclusivamente a uma das Plataformas, as obrigações, responsabilidades e direitos previstos neste Contrato aplicar-se-ão unicamente à respectiva empresa contratada.

1.1.4. As condições comerciais específicas da contratação, tais como valores, planos, quantidade de Pacientes e demais parâmetros operacionais, descritas no Anexo I do Termo de Adesão, poderão ser modificadas mediante nova proposta comercial aceita pela CONTRATANTE, permanecendo inalteradas as demais cláusulas e condições deste Termo.

1.2. A CONTRATANTE terá acesso à Plataforma na medida necessária ao gerenciamento do acesso de Pacientes, podendo cadastrar, desvincular, cancelar ou suspender o cadastro de Pacientes, bem como ter acesso a informações que não infringem o sigilo entre o Profissional de Saúde e o Paciente, se restringindo a dados como, por exemplo, CPF, e-mail e número de teleconsultas realizadas na Plataforma.

1.2.1. A CONTRATANTE é única, integral e exclusivamente responsável, por si e por seus funcionários, prestadores de serviços, parceiros e qualquer terceiro, pela utilização dos Acessos Administrativos disponibilizados à CONTRATANTE, devendo adotar as medidas de segurança necessárias para impedir o uso por qualquer pessoa não autorizada.

1.3. A CONTRATANTE poderá ter acesso a serviços acessórios, complementares ao serviço principal de Telessaúde, fornecidos por parceiros do GRUPO CONEXA, desde que exista viabilidade técnica e que a CONTRATANTE tenha manifestado expresse interesse. Tais serviços poderão abranger, a título meramente exemplificativo, programas de descontos em medicamentos e exames, benefícios relacionados a saúde financeira, desenvolvimento pessoal, educação física e orientação jurídica, podendo variar conforme a disponibilidade e as condições oferecidas pelos respectivos parceiros. Por se tratarem de serviços acessórios, sua eventual suspensão, interrupção, redução ou extinção será comunicada à CONTRATANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sem que isso dê direito a desconto sobre as mensalidades devidas.

1.4. **Detalhamento dos Serviços.** A não utilização de qualquer dos serviços e/ou funcionalidades incluídos no valor fixo não gera para a CONTRATANTE nenhum direito a qualquer tipo de crédito ou reembolso de valor, exceto quando comprovadamente causada por culpa exclusiva do GRUPO CONEXA.

1.4.1. Em caso de contratação dos serviços de “Assessment – NR1”, a contratação será limitada aos resultados de uma única aplicação da pesquisa quantitativa. Caso o serviço seja contratado de forma recorrente, a pesquisa poderá ser aplicada no máximo 1 (uma) vez a cada 6 (seis) meses.

1.4.2. Para fins de confidencialidade e garantia da privacidade dos participantes, a pesquisa somente será aplicada e considerada válida quando houver a participação de, no mínimo, 5 (cinco) respondentes.

1.5. **Plataforma Conexa e Zenklub.** O acesso às Plataformas seguirão as seguintes condições:

1.5.1. Cada Beneficiário da CONTRATANTE terá direito ao número de consultas mensais indicado na Proposta Comercial, sendo tais consultas intransferíveis e não cumulativas, vencendo a cada mês.

1.5.2. Quando o valor fixo incluir pacote de teleconsultas, sua utilização seguirá os limites definidos entre as Partes. Caso a CONTRATANTE subsidie consultas por pagamento variável, além do valor fixo, será devido o valor correspondente às teleconsultas efetivamente realizadas, conforme o valor unitário e limites previstos na Proposta Comercial.

1.5.3. Os Beneficiários poderão contratar teleconsultas adicionais mediante pagamento a ser feito diretamente ao GRUPO CONEXA, sem responsabilidade da CONTRATANTE pelas consultas contratadas diretamente.

1.5.4. A CONTRATANTE compromete-se a manter atualizada a base de Beneficiários ativos. A exclusão de Beneficiários resultará no cancelamento, em até 48 (quarenta e oito) horas, das consultas totalmente subsidiadas. Nos casos de coparticipação ou pagamento integral pelo Beneficiário, as consultas agendadas para até 30 (trinta) dias após a exclusão serão mantidas; as demais serão canceladas.

1.5.5. Havendo aumento no número de Beneficiários, o valor fixo poderá ser reajustado conforme o valor por Beneficiário adicional indicado na Proposta Comercial. A redução de Beneficiários não implicará diminuição do valor fixo mensal durante os primeiros 12 (doze) meses de vigência.

1.6 Palestras e treinamentos. O escopo dos serviços poderá incluir palestras, treinamentos ou eventos correlatos sobre temas de saúde, com duração de até 1 (uma) hora cada, realizados em plataforma on-line ou presencialmente, se previamente acordado e indicado na Proposta Comercial. As datas e horários serão definidos de comum acordo entre as Partes. O reagendamento ou cancelamento somente poderá ser solicitado com, no mínimo, 2 (dois) dias úteis de antecedência, sob pena de multa de R\$ 300,00 (trezentos reais) para serviços on-line e R\$ 600,00 (seiscentos reais) para eventos presenciais. É vedado à CONTRATANTE gravar, filmar ou distribuir, total ou parcialmente, o conteúdo das atividades, salvo autorização expressa e por escrito do GRUPO CONEXA.

2. DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

2.1. O preço relativo à prestação de serviços, de acordo com cada item contratado, e a forma de pagamento, constarão no Termo de Adesão e/ou nas Notas Fiscais emitidas pelo GRUPO CONEXA.

2.2. A CONTRATANTE se compromete a efetuar o pagamento dos valores devidos na forma e prazo definidos no Termo de Adesão.

2.2.1. Se aplicável, caso o Paciente extrapole o número mínimo de consultas do pacote de serviços adquirido pela CONTRATANTE, o pagamento de cada atendimento extra será realizado diretamente na(s) Plataforma(s), antes da referida consulta.

2.2.2. O pagamento por cada consulta excedente poderá ser feito pelo CONTRATANTE ou pelo Paciente, de acordo com o que for estipulado na proposta aprovada e constante no Anexo I deste Termo.

2.3. Em caso de atraso no pagamento, incidirão multa moratória de 2% (dois por cento), juros de 1% (um por cento) a.m. e correção monetária pelo IPCA/IBGE sobre o valor em atraso, desde a data de vencimento até o seu efetivo pagamento.

2.4. O atraso do pagamento por um período igual ou superior a 15 (quinze) dias corridos poderá implicar na suspensão dos serviços, sem prejuízo da cobrança dos valores inadimplidos. Após 60 (sessenta) dias corridos de atraso, o GRUPO CONEXA poderá registrar a dívida da CONTRATANTE em cadastro de inadimplentes.

2.5. O valor objeto do presente Contrato será faturado integralmente contra um único CNPJ indicado pela CONTRATANTE e qualificado no Termo de Adesão, ainda que os serviços sejam prestados a mais de uma empresa do grupo econômico e ainda que o Termo de Adesão indique mais de uma empresa como parte contratante.

2.6. Os valores devidos pela CONTRATANTE ao GRUPO CONEXA serão reajustados a cada 12 (doze) meses com base no índice de reajuste descrito no Termo de Adesão ou, na sua falta, do índice que venha a substituí-lo. A CONTRATANTE concorda desde já que os valores reajustados serão faturados e cobrados no mês subsequente ao aniversário do Contrato, não sendo necessária qualquer comunicação prévia.

2.7. Todos os tributos que forem devidos em decorrência do presente Contrato ou de sua execução constituem ônus de responsabilidade do respectivo sujeito passivo da obrigação tributária, conforme definido na legislação vigente.

2.8. Se, durante a vigência do Contrato, forem criados tributos, extintos os ora incidentes, modificadas suas bases de cálculo e/ou alíquotas, dada nova interpretação pelo fisco quanto à sua arrecadação ou implementadas normas de eventual reforma na legislação tributária e, desde que haja repercussão direta sobre os valores ora ajustados, tais valores poderão ser reajustados de forma automática, limitado estritamente ao percentual acrescido aos custos tributários da CONTRATADA, na busca de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

3. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- i) Disponibilizar ao GRUPO CONEXA os meios e informações necessários para o cumprimento de suas obrigações contratuais;
- ii) Efetuar os pagamentos pontualmente e de acordo com as condições estabelecidas neste Contrato;
- iii) Não utilizar a Plataforma indevidamente, incluindo intervenções por meio de outras ferramentas ou acesso ao sistema e aos códigos por qualquer meio que não seja o padrão;
- iv) Manter atualizada a base de Pacientes vinculados à CONTRATANTE, incluindo novos Beneficiários ou excluindo Beneficiários desvinculados sempre que necessário, declarando estar ciente de que para o efetivo funcionamento da Plataforma o GRUPO CONEXA deverá ter acesso à referida base de usuários/Pacientes;
- v) Obter o consentimento dos Pacientes para compartilhar seus respectivos dados pessoais de identificação com o GRUPO CONEXA, para fins de cadastro na Plataforma e restituir eventuais perdas do GRUPO CONEXA em caso de falhas na obtenção deste consentimento.

3.2. São responsabilidades do GRUPO CONEXA:

- i) Atuar de forma zelosa, atenta à qualidade, à segurança, às regras éticas e legais inerentes aos seus serviços e a manter atualizadas todas as licenças e registros necessários às suas atividades;
- ii) Liberar o acesso da CONTRATANTE à Plataforma no prazo acordado entre as Partes, não sendo o GRUPO CONEXA, no entanto, responsável por eventuais atrasos motivados por solicitações de modificações formuladas posteriormente pela CONTRATANTE, ou por ausência e/ou morosidade na entrega pela CONTRATANTE de informações complementares porventura necessárias;
- iii) Responder pelos serviços prestados, assim como por quaisquer eventuais danos a que der causa em decorrência da prestação dos serviços, nos termos do Contrato.

4. GARANTIAS E RESPONSABILIDADES

4.1. O GRUPO CONEXA se compromete a envidar seus melhores esforços para garantir a disponibilidade e o funcionamento adequado das Plataformas.

4.1.1. O GRUPO CONEXA se compromete a disponibilizar suporte técnico em tempo hábil, quando necessário, aos Pacientes e à CONTRATANTE.

4.1.2. O GRUPO CONEXA não é responsável por eventuais indisponibilidades das Plataformas (i) comprovadamente motivadas por falha, interrupção de serviços ou indisponibilidade de plataformas e/ou base de dados gerenciadas por terceiros, incluindo infraestrutura de servidores externos, de telecomunicações e de energia; (ii) ocorridas durante manutenções necessárias realizadas em dias não úteis ou manutenções não programadas, ocorridas fora do horário comercial, ou (iii) decorrentes de casos fortuitos ou de força maior.

4.1.3. O GRUPO CONEXA poderá realizar manutenções, atualizações ou melhorias em suas Plataformas sem aviso prévio, desde que não resultem em interrupção ou suspensão do acesso à Plataforma. Caso tais ações possam resultar em interrupção ou suspensão do acesso à Plataforma, o GRUPO CONEXA se compromete a notificar a Contratante com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

4.2. O GRUPO CONEXA não se responsabiliza pela qualidade da conexão de internet de Pacientes da CONTRATANTE, sendo esta responsabilidade única daquele que realizou o cadastro.

4.3. As Partes concordam que o Paciente tem liberdade para realizar a escolha do Profissional de Saúde dentre aqueles cadastrados e disponíveis na Plataforma, exceto no que se refere ao Pronto Atendimento Virtual, se aplicável, que funcionará de acordo com a escala de Profissionais de Saúde determinada pela CONEXA SAÚDE.

4.4. Para preservar a autonomia garantida aos Profissionais de Saúde pela legislação vigente e a obrigação de sigilo profissional, os Profissionais de Saúde são os únicos responsáveis pelas orientações, testes ou quaisquer conteúdos disponibilizados aos Pacientes durante os atendimentos individuais nas Plataformas, não tendo o GRUPO CONEXA qualquer interferência, influência ou responsabilidade pelas técnicas utilizadas em tais atendimentos.

4.5. O GRUPO CONEXA poderá excluir ou suspender o acesso de Profissionais de Saúde e/ou Pacientes à Plataforma, sem necessidade de anuência da CONTRATANTE, nas seguintes hipóteses: i) Indícios de fraude; ii) rescisão do presente Contrato; e/ou iii) violação aos Termos de Uso e Políticas de Privacidade das Plataformas.

5. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

5.1. O início do prazo de vigência relativo à prestação de serviços é aquele constante no Termo de Adesão e/ou em seus Anexos.

5.2. O Contrato terá vigência inicial e mínima de 12 (doze) meses, conforme estabelecido no Termo de Adesão.

5.2.1. Se a CONTRATANTE notificar a rescisão antes de completar o prazo mínimo de 12 (doze) meses de vigência, deverá pagar o saldo integral das parcelas mensais restantes referentes ao período de vigência mínima. O saldo devedor deverá ser quitado em parcela única, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da notificação de rescisão.

5.3. Após o decurso do prazo de vigência mínima inicial, o Contrato vigorará por prazo indeterminado e poderá ser rescindido por qualquer das Partes, a qualquer tempo e sem incidência de penalidade, mediante notificação prévia por escrito com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

5.3.1. O descumprimento do aviso prévio de 60 (sessenta) dias, previsto na Cláusula 5.3, sujeitará a Parte que solicitar a rescisão ao pagamento de multa compensatória equivalente a 02 (duas) mensalidades. Caso a mensalidade seja variável, a base de cálculo da multa será 02 (duas) vezes o valor de faturamento mínimo mensal, se aplicável, ou 02 (duas) vezes a média dos pagamentos realizados nos 3 (três) meses anteriores à notificação de rescisão. A multa deverá ser paga à Parte prejudicada no prazo de 30 (trinta) dias contados da notificação.

5.3.2. Durante o período do aviso prévio, as Partes deverão tomar todas as medidas necessárias para a transferência e migração dos dados, em conformidade com a legislação aplicável. Após o decurso do prazo do aviso prévio, o GRUPO CONEXA fica desobrigado de manter o armazenamento e a guarda dos dados, exceto por força de legislação específica.

5.4. As Partes poderão rescindir a relação existente entre elas independente de qualquer prazo de aviso prévio, nas seguintes hipóteses: i) descumprimento comprovado de quaisquer das cláusulas do Termo de Adesão, seus anexos e/ou destes Termos e Condições Gerais; ii) decretação de falência/insolvência ou pedido de concordata da CONTRATANTE; e iii) nos demais casos previstos na legislação em vigor.

6. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. As Partes concordam que permanecem como propriedade do GRUPO CONEXA os direitos de propriedade intelectual sobre as Plataformas e suas funcionalidades, incluindo, mas não se limitando, aos programas de computador, softwares, direitos autorais e direitos de propriedade industrial sobre as marcas, patentes, nomes de domínio, denominação social e desenhos industriais, eventualmente depositados ou registrados em nome do GRUPO CONEXA, além de logos, imagens, cursos, palestras, materiais, informações e demais obras intelectuais, tangíveis ou intangíveis. A contratação dos serviços objeto do presente Contrato não gera qualquer presunção de transferência de propriedade intelectual entre as Partes.

6.2. A CONTRATANTE não poderá, com relação aos softwares de propriedade do GRUPO CONEXA: (i) modificar, copiar ou criar softwares, hardwares ou serviços derivados ou baseados nas

Plataformas; (ii) copiar, duplicar ou espelhar nenhum conteúdo que faz parte das Plataformas; (iii) fazer engenharia reversa das Plataformas; (iv) acessar ou usar as Plataformas a fim de construir um produto ou serviço concorrente ou copiar quaisquer ideias, características, funções ou gráficos das Plataformas.

6.2.1. Será devido pela CONTRATANTE ao GRUPO CONEXA, em caso de infração e violação aos direitos de propriedade intelectual e industrial dispostos nesta cláusula e neste Contrato, o valor correspondente aos eventuais lucros cessantes, danos materiais e custos com honorários advocatícios.

7. DA CONFIDENCIALIDADE

7.1. As Partes deverão guardar absoluto sigilo a respeito de todas as informações recebidas da outra Parte, daquelas por si levantadas e de outras que venha a conhecer durante a realização dos serviços que, sob nenhum pretexto, poderão ser utilizadas para outro fim, senão no estrito cumprimento deste Contrato.

7.1.1. Por “Informações Confidenciais” entende-se toda e qualquer informação revelada por qualquer meio e/ou relacionada com as Partes, seus Pacientes, dados clínicos, dados pessoais, e/ou quaisquer informações de suas sociedades controladas, quer sejam dados ou informações de natureza técnica, comercial, financeira, jurídica, ou ainda, de natureza diversa, incluindo, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, e informações relacionadas com tecnologia, clientes, planos comerciais, atividades promocionais ou de comercialização, econômicas, finanças e outros negócios, que de modo geral não são de conhecimento público.

7.2. As Partes se obrigam por si e seus respectivos representantes a manterem sigilo absoluto sobre as Informações Confidenciais, por prazo indeterminado, em cumprimento ao Código de Ética Médica, Lei Geral de Proteção de Dados e Lei de Prontuários Médicos.

7.3. Se, por determinação de autoridade pública ou em decorrência de ordem judicial, qualquer das Partes tiver que revelar qualquer das Informações Confidenciais, deverá a Parte receptora proceder da seguinte forma: a) imediatamente comunicar a Parte reveladora a respeito da referida ordem; e b) prestar todas as informações e subsídios que possam ser necessários para que a Parte reveladora possa se defender contra a divulgação de qualquer Informação Confidencial. Caso não seja possível evitar a divulgação, a Parte demandada deverá apresentar as Informações Confidenciais de maneira restrita ao que foi efetivamente requerido.

7.4. As restrições de divulgação e uso das Informações Confidenciais, previstas nas cláusulas deste Contrato, não deverão ser aplicadas às informações que: (i) já estiverem legalmente em poder da Parte receptora, previamente à sua revelação pela Parte reveladora; (ii) na época de sua divulgação para a Parte receptora, a informação já seja de conhecimento público; ou (iii) tenham que ser divulgadas pela Parte receptora em virtude de obrigação contida na Lei, determinação judicial ou de autoridade pública competente.

7.5. As Informações Confidenciais continuarão sujeitas às obrigações de confidencialidade deste Contrato e deverão sobreviver ao seu término, rescisão ou rescisão antecipada.

8. DA PROTEÇÃO DE DADOS

8.1. As Partes declaram, por este instrumento, que cumprem toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto nº 8.771/2016), e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).

8.2. As Partes, na qualidade de responsáveis pelo tratamento dos dados que lhes incumbem, comprometem-se a colaborar mutuamente para resguardar a privacidade e a proteção dos dados pessoais a que tiverem acesso, cumprindo as disposições da LGPD e legislação correlata, o que inclui, mas não se limita a:

- a) adotar as medidas de segurança técnicas e organizacionais necessárias, especialmente quanto aos dados sensíveis, para garantir a segurança dos dados pessoais e impedir eventuais acidentes, tendo em conta o estado da tecnologia, a natureza dos dados fornecidos e os riscos a que estão expostos, sejam eles provenientes de ação humana, ou de meio físico ou natural;
- b) programar testes regulares para verificação de medidas de segurança no intuito de confirmar se atendem aos requisitos exigidos por lei e por este Contrato;
- c) adotar as medidas técnicas possíveis que lhe permitam detectar eventual violação de dados pessoais com rapidez.

8.3. As Partes deverão manter a segurança e o sigilo em relação aos dados pessoais tratados em virtude deste contrato, garantindo que todas as pessoas autorizadas a tratar tais dados estão sujeitas, de forma expressa e por escrito, a dever correspondente de confidencialidade, bem como devidamente instruídas e capacitadas para o tratamento de dados pessoais.

8.4. A CONTRATANTE se compromete a garantir o cumprimento de todas as normas sobre tratamento dos dados pessoais que serão compartilhados com o GRUPO CONEXA, na forma e para os fins da Lei nº 13.709/18, em especial para as finalidades de cadastro na Plataforma, cuidado de saúde, gestão administrativa, acompanhamento mensal do uso para medição da prestação dos serviços estabelecidos por este Contrato.

8.4.1. O GRUPO CONEXA declara e garante que somente coleta e utiliza dados pessoais na medida em que sejam necessários para a execução do escopo deste Contrato, sendo certo que nenhum dado pessoal será divulgado a terceiros sem expresse e prévio consentimento.

8.4.2. As Partes reconhecem que o GRUPO CONEXA poderá reter os referidos dados pessoais mesmo após o término do presente Contrato, quando autorizada a conservação em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ou em qualquer outra das hipóteses previstas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) e no artigo 6º da Lei do Prontuário Eletrônico do Paciente (Lei Federal nº 13.787/2018).

8.4.3. O GRUPO CONEXA se compromete perante os titulares dos dados, salvo impedimento legal, a salvaguardar os direitos destes de acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou eliminação, à limitação do tratamento, ao direito de se opor ao tratamento e à portabilidade dos dados.

8.4.4. O GRUPO CONEXA será responsável por salvaguardar, ainda, os direitos dos titulares de dados pessoais de retirar o consentimento do tratamento de seus dados a

qualquer tempo, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no cumprimento de obrigações legais ou com base no consentimento previamente dado.

8.5. Na hipótese de uma violação de dados pessoais, as Partes se comprometem mutuamente a informar uma à outra, por escrito, acerca da violação dos dados pessoais, em prazo não superior a 02 (dois) dias úteis, a contar do momento em que tenham tomado ciência da violação. As informações a serem disponibilizadas incluirão: (i) descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados implicados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados implicados; (ii) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e (iii) descrição das medidas adotadas.

8.6. Quanto aos dados de saúde ocupacional coletados em atendimento às Normas Regulamentadoras, especialmente a NR-1, as Partes se comprometem a: (a) tratar os dados de saúde dos trabalhadores exclusivamente para fins de prevenção, promoção da saúde e segurança do trabalho; (b) garantir acesso restrito aos profissionais de saúde ocupacional legalmente habilitados; (c) manter os dados sob sigilo médico, conforme Código de Ética Médica e legislação aplicável; (d) segregar os dados de saúde ocupacional dos demais dados empresariais.

8.7. O GRUPO CONEXA informa que seu “Encarregado” ou Data Protection Officer (“DPO”) pode ser contatado por meio do canal oficial dpo@conexasaude.com.br, em consonância com o artigo 41 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

9. DA ANTICORRUPÇÃO

9.1. As Partes obrigam-se a observar plenamente todas as leis anticorrupção aplicáveis, incluindo aquelas das jurisdições em que são registradas e da jurisdição em que o Contrato será cumprido. As Partes poderão rescindir o Contrato, suspender ou reter pagamentos caso comprovem que a outra Parte infringiu ou caso haja indícios de infração a quaisquer leis anticorrupção, sem incidência de qualquer penalidade, além de solicitar à Parte infratora a implementação de medidas corretivas.

10. PENALIDADES

10.1. Sem prejuízo da aplicação de outras penalidades específicas definidas neste Contrato, fica acordada entre as Partes a incidência de multa no percentual de 10% (dez por cento) do valor anual do Contrato, em caso de descumprimento, por qualquer das Partes, de quaisquer das obrigações previstas no presente instrumento, desde que não sanada em até 10 (dez) dias úteis após a comunicação. A penalidade ora prevista não se aplicará na hipótese de atraso de pagamento, tendo em vista já haver multa específica determinada.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. **Políticas.** A CONTRATANTE declara ter conhecimento e concordar com os Termos de Uso e com as Políticas de Privacidade das Plataformas do GRUPO CONEXA, que constituem parte integrante e inseparável deste Contrato.

11.2. **Irrevogabilidade e Execução Específica.** O presente Contrato é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando as Partes e respectivos herdeiros e sucessores a qualquer

título, sendo certo que todas as obrigações previstas no Contrato poderão ser objeto de execução específica, valendo o mesmo como título executivo extrajudicial.

11.3. **Inexistência de novação.** A tolerância de uma das Partes dos descumprimentos pela outra de quaisquer cláusulas ou condições ora previstas não implicará novação, desistência, remissão, alteração ou modificação do Contrato, sendo o evento ou a omissão considerada e interpretada como mera liberdade da Parte que assim transigiu, anuiu ou não exigiu o cumprimento da obrigação, não afetando o exercício posterior do direito.

11.4. **Independência das disposições.** Na hipótese de qualquer cláusula ou disposição deste Contrato vir a ser considerada inválida ou inexecutável por decisão judicial, as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.

11.5. **Comunicação.** A comunicação entre as Partes será feita através dos contatos indicados no Quadro Resumo do Termo de Adesão, sendo responsabilidade de cada Parte atualizar a outra Parte em caso de mudança nos endereços de e-mail, números de telefone ou endereço da sua sede.

11.6. **Independência das Partes.** Não se estabelece por força deste Contrato nenhum tipo de sociedade, associação, consórcio, representação ou responsabilidade solidária e/ou subsidiária entre as Partes contratantes. As Partes são entidades autônomas, sendo de suas exclusivas responsabilidades a contratação e o pagamento de seus funcionários, de qualquer categoria, não havendo qualquer vínculo empregatício com a outra Parte, considerando-se o GRUPO CONEXA, em caráter irrevogável e irretratável, prestador de serviços, sem qualquer subordinação à CONTRATANTE.

11.7. **Cessão.** Este Contrato não poderá ser cedido no todo ou parcialmente, por nenhuma das Partes, salvo a empresas pertencentes a seus respectivos grupos, sob controle comum à Parte cedente e mediante prévia comunicação à outra Parte, ou em caso de consentimento dado por escrito pela outra Parte.

11.8. **Equilíbrio Econômico.** A qualquer tempo durante a vigência do Contrato, se identificados eventos ou situações imprevistas ou imprevisíveis, pelo GRUPO CONEXA, que alterem o equilíbrio econômico-financeiro desta relação, impactando a capacidade de sua execução, a CONTRATANTE autoriza, desde já, a revisão dos termos e condições comerciais, de modo a ajustá-lo à situação superveniente e retomar o equilíbrio da situação contratual.

11.8.1. Caso as Partes não consigam chegar a um novo acordo para extinguir a situação de desequilíbrio econômico-financeiro identificada, o Contrato poderá ser encerrado no prazo de 30 (trinta) dias a contar da formalização sobre o término das negociações e a vontade expressa de resolução da relação, sem qualquer ônus para qualquer das Partes.

11.9. **Conflito.** O presente instrumento contém os termos gerais e condições referentes ao Termo de Adesão firmado pela CONTRATANTE, e substitui qualquer outro acordo passado havido entre as Partes, seja verbal ou por escrito. Na hipótese de conflito entre disposições contidas no Contrato e em seus Anexos, prevalecerão as do Contrato em detrimento às dos Anexos e, no caso de diversos Anexos, prevalecerão os termos dos últimos Anexos, considerando a ordem cronológica de celebração.

18.9. **Forma de contratação.** As Partes, inclusive suas testemunhas, reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com a assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo Art. 10 da Medida Provisória n.º 2.200/2001 em vigor no Brasil.

18.10. **Foro.** As Partes elegem o Foro da Comarca da cidade de São Paulo como o único competente para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes deste Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

TERMO DE CONSENTIMENTO PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA CUIDE-SE BEM

Ao prosseguir com este aceite, declaro, de forma livre e voluntária, que **AUTORIZO** e **CONCORDO** que a **UNIMED CNU**, me inclua no **Programa Cuide-se Bem**, realizado por profissionais da empresa parceira **CONEXA SAÚDE** devidamente habilitados para o monitoramento de minha saúde que será realizado através de teleatendimentos a partir da data de realização da consulta com a equipe de saúde.

As condições de saúde serão mantidas como sigilo profissional em conformidade com a legislação em vigor, bem como a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018), alterada pela Lei 13.853/2019 (LGPD), com uso exclusivo para o monitoramento, cabendo a **UNIMED CNU** a informação de progresso ou estabilização do quadro inicialmente apresentado.

Trata-se de um benefício concedido pela **UNIMED CNU**, sem custo adicional, podendo a beneficiária solicitar o cancelamento a qualquer momento, sem nenhum ônus.

AVISO DE PRIVACIDADE PROGRAMAS DE SAÚDE

Este Aviso de Privacidade (“Aviso”) foi desenvolvido em atenção à Lei Federal nº 13.709/2018, também conhecida como “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”, e tem como objetivo apresentar como realizamos o tratamento de informações que podem te identificar (“Dados Pessoais”) no âmbito dos nossos programas voltados ao cuidado à saúde, à promoção do bem-estar e à prevenção (“Programas de Saúde”). Em caso de dúvidas e/ou solicitações relacionadas às informações apresentadas neste Aviso, entre em contato com nossa Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais:

Encarregada	Camila Chula de Alcântara Soares
Encarregada Suplente	Luciana Meneguelli Puerta
Contato	dpo@unimedcnu.coop.br

1. QUEM SOMOS?

Somos a Unimed Nacional – Cooperativa Central (“Unimed CNU”) e, no âmbito da prestação de serviços de saúde aos nossos beneficiários, oferecemos Programas de Saúde voltados a diferentes necessidades de cuidado e promoção da saúde. Tais como:

Programa Cuide-se Bem – Voltado para acompanhamento de beneficiários com o objetivo de emagrecimento e melhora na qualidade de vida

Para conhecer mais sobre a Unimed CNU, acesse nosso site institucional. Caso queira informações gerais sobre o tratamento de Dados Pessoais em todas as nossas atividades, consulte o Aviso de Privacidade da Unimed CNU.

2. A QUEM ESTE AVISO SE APLICA?

Este Aviso tem como público-alvo os usuários dos Programas de Saúde, dentre eles: Beneficiários da Unimed CNU; dependentes, familiares e/ou responsáveis legais dos beneficiários; Visitantes e/ou acompanhantes.

3. COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?

Fornecidos diretamente pelo titular, por exemplo, durante o atendimento presencial ou em interações pelo WhatsApp ou telefone;

Fornecidos por terceiros, como plataformas de saúde, redes de atendimento e prestadores autorizados, com a finalidade de viabilizar os atendimentos e ações dos Programas de Saúde;

De forma automática, por meio da navegação nos ambientes digitais vinculados aos Programas de Saúde, como sistemas de agendamento, plataformas assistenciais, canais de atendimento eletrônico e outros recursos online utilizados para viabilizar o contato e a prestação dos serviços.

4. QUAIS DADOS PESSOAIS TRATAMOS?

A depender do público-alvo, podemos tratar os seguintes Dados Pessoais:

Dados cadastrais 	• Nome completo • CPF • Data de nascimento • Número de telefone • E-mail • Endereço completo • Carteira Nacional de Saúde (CNS) • Assinatura
Dados do plano de saúde 	• Nome do convênio • Tipo do plano de saúde • Carteira do plano de saúde
Dados sensíveis 	• Diagnóstico • Tratamentos médicos • Quadro clínico • Medicamentos prescritos • Prontuário do paciente • Histórico de saúde • Histórico familiar • Reclamações médicas • Resultados de exames laboratoriais, de imagem e infusão • Pedido médico • Atendimentos e procedimentos médicos realizados • Biometria facial
Dados de navegação e uso 	• Informações de dispositivos (tipo de dispositivo, sistema operacional, navegador) • Informações de sessão (data e hora de acessos) • Geolocalização
Dados de hábitos e estilo de vida 	• Prática de atividades físicas • Consumo de álcool • Tabagismo
Dados de representantes legais e/ou dependentes 	• Nome • CPF • Vínculo com o paciente • Assinatura • Telefone (quando aplicável)

5. PARA QUAIS FINALIDADES TRATAMOS DADOS PESSOAIS?

Tratamos seus Dados Pessoais para as seguintes finalidades:

Comunicação e relacionamento	• Promover ações de educação em saúde, prevenção e promoção do bem-estar. • Possibilitar a comunicação direta com os beneficiários, por meio de diferentes canais, para envio de orientações clínicas, informações sobre os Programas de Saúde e suporte assistencial. • Registrar e gerenciar autorizações fornecidas pelos beneficiários. • Atender solicitações, dúvidas ou chamados enviados pelos beneficiários, por meio dos canais oficiais de contato da Unimed CNU. • Enviar comunicações institucionais relacionadas aos Programas de Saúde.
Assistenciais	• Planejar, implementar e acompanhar o cuidado clínico dos beneficiários a partir da avaliação de seu estado de saúde, necessidades assistenciais e adesão aos Programas de Saúde. • Viabilizar o agendamento, organização e execução de consultas, procedimentos, atendimentos domiciliares e demais serviços assistenciais. • Documentar o histórico de interações com a finalidade de garantir qualidade assistencial, rastreabilidade e suporte ao atendimento.

Operacionais e tecnológicas	• Apoiar a gestão administrativa e operacional dos Programas de Saúde. • Assegurar a melhoria contínua da qualidade assistencial, por meio da análise de indicadores, avaliações de desempenho e pesquisas de satisfação relacionadas aos serviços prestados. • Viabilizar o acesso dos beneficiários aos portais e sistemas digitais da Unimed CNU, bem como gerenciar e monitorar sua utilização.
Legais, contratuais e de segurança	• Cumprir obrigações legais e regulatórias aplicáveis aos Programas de Saúde. • Permitir o exercício regular de direitos da Unimed CNU em processos judiciais, administrativos ou arbitrais. • Garantir a segurança da informação e a prevenção de fraudes.

6. QUAIS SÃO AS BASES LEGAIS QUE UTILIZAMOS PARA TRATAR SEUS DADOS?

Tratamos seus Dados Pessoais com fundamento em uma ou mais das seguintes bases

legais previstas na LGPD:

Consentimento

Art. 7º, I e art. 11, I da LGPD

Execução de contrato ou de procedimentos preliminares

Art. 7º, V da LGPD

Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias

Art. 7º, II e art. 11, II, "a" da LGPD

Exercício regular de direitos

Art. 7º, VI e art. 11 "d" da LGPD

Tutela da saúde

Art. 7º, VIII e art. 11, II, "f" da LGPD

Interesse legítimo

Art. 7º, IX da LGPD

Prevenção à fraude e à segurança do titular

Art. 11, "g" da LGPD

7. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Para atender as finalidades descritas neste Aviso, podemos compartilhar seus dados pessoais com terceiros, observando as justificativas legais e os limites aplicáveis.

São alguns destes terceiros:

- Prestadores de serviços da rede credenciada da Unimed CNU (como clínicas, laboratórios e hospitais);
- Fornecedores, prestadores de serviços e parceiros comerciais que nos apoiam na operacionalização de nossas atividades, como provedores de tecnologia e empresas que nos auxiliam nas atividades de gestão assistencial e administrativa;

- Autoridades competentes, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou para atendimento de requisições oficiais.

8. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS DADOS PESSOAIS?

Como regra, armazenamos os Dados Pessoais apenas pelo período necessário para atendimento das finalidades relacionadas neste Aviso, observado o disposto nos artigos 15 e 16 da LGPD, bem como demais prazos legais vigentes.

Em alguns casos, as informações poderão ser mantidas ou não anonimizadas por período complementar caso necessário para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias ou para o resguardar o exercício de direitos da Unimed CNU. Você pode solicitar mais detalhes sobre períodos de retenção de seus Dados Pessoais por meio do envio de solicitação ao canal de contato disponível neste Aviso.

9. COMO PROTEGEMOS OS DADOS PESSOAIS?

Armazenamos os Dados Pessoais sob rígidos processos de segurança, respeitando as diretrizes de suas políticas e procedimentos internos, os quais foram desenvolvidos em observâncias às melhores práticas sobre o tema.

Nesse sentido, adotamos medidas de segurança técnicas e organizacionais razoáveis para proteger os Dados Pessoais contra acessos não autorizados e/ou situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, de acordo com nossa Política de Segurança da Informação.

Tais medidas incluem controles de acesso lógico que restringem o uso apenas a pessoas autorizadas, gestão de identidade, utilização de certificados de segurança (SSL) e a manutenção de um programa de governança em privacidade, que abrange políticas internas, procedimentos específicos e treinamentos periódicos para nossos colaboradores.

Além disso, a prevenção a fraudes faz parte do nosso compromisso de garantir operações seguras, proteger os dados pessoais e manter a conformidade com a LGPD. Para garantir que seus dados permaneçam protegidos em todos os momentos,

recomendamos atenção redobrada ao utilizar redes de internet públicas ou abertas (como Wi-Fi de locais públicos).

Como esses ambientes podem apresentar riscos e não são monitorados pela Unimed CNU, é fundamental adotar medidas seguras de navegação.

Para sua proteção:

- Utilize apenas os canais oficiais da Unimed CNU para enviar seus documentos. Evite compartilhar exames ou laudos médicos em sites desconhecidos.
- Mantenha seu dispositivo atualizado (incluindo, quando aplicável, recursos de segurança) ao acessar informações de saúde.
- Ao acessar o portal em computadores públicos ou de terceiros, evite marcar a opção "lembrar senha" no navegador e certifique-se de clicar no botão "sair" (logout) após o acesso.
- Desconfie de mensagens inesperadas solicitando a confirmação de sus Dados Pessoais. Evite clicar em links suspeitos ou fornecer códigos de autenticação fora do ambiente logado da Unimed CNU.
- Realize o download do aplicativo da Unimed CNU nas lojas oficiais de aplicativos, e evite instalar versões obtidas por links diretos em sites de busca ou redes sociais.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

Os Dados Pessoais tratados poderão ser transferidos para outros países, quando necessário para a execução de nossas atividades. Essas transferências podem envolver parceiros, entidades, autoridades competentes ou órgãos governamentais no exterior e ocorrem, por exemplo, para armazenamento e processamento de informações em servidores ou para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias aplicáveis. Em qualquer caso, a Unimed CNU se preocupa com a proteção dos seus Dados Pessoais, independentemente de onde estejam e de quem os esteja tratando.

Nesse sentido, adotamos mecanismos legalmente válidos para realização de transferências internacionais (como as Cláusulas-Padrão Contratuais publicadas pela

Agência Nacional de Proteção de Dados, disponíveis para consulta neste link) bem como padrões de segurança adequados.

11. QUAIS SÃO SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS?

A LGPD garante aos titulares direitos relativos aos seus Dados Pessoais, os quais podem ser exercidos respeitadas as limitações técnicas e jurídicas eventualmente aplicáveis. Confira abaixo quais são esses direitos:

- Solicitar confirmação sobre a utilização de seus Dados Pessoais;
- Solicitar acesso aos seus Dados Pessoais;
- Solicitar correção de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitar bloqueio, eliminação ou anonimização de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou utilizados em desacordo com a LGPD;
- Solicitar a portabilidade de seus Dados Pessoais, conforme critérios oportunamente definidos pela Agência Nacional de Proteção de Dados;
- Revogar eventuais autorizações manifestadas para a utilização dos seus Dados Pessoais, nas hipóteses cabíveis de consentimento;
- Solicitar a eliminação de Dados Pessoais utilizados com base na sua autorização, nas hipóteses cabíveis de consentimento;
- Solicitar informação sobre o compartilhamento dos seus Dados Pessoais;
- Solicitar informação sobre as consequências caso você não autorize a utilização dos seus Dados Pessoais, nas hipóteses cabíveis de consentimento;
- Opor-se à utilização indevida de seus Dados Pessoais;
- Solicitar critérios ou a revisão de decisões tomadas de forma automática (sem participação humana);
- Solicitar informações adicionais quanto às transferências internacionais e respectivos mecanismos adotados; e

- Peticionar junto à Agência Nacional de Proteção de Dados. Para realizar solicitações de exercício dos seus direitos, envie uma mensagem para o canal: gestaodeprivacidade@unimedcnu.coop.br

12. QUANDO FOI A ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DESTE AVISO?

Este Aviso poderá sofrer atualizações e ajustes a qualquer tempo.

Data da última atualização: 28/01/2026.

(NOME COMPLETO DO BENEFICIÁRIO)

À disposição,

UNIMED CNU