

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEMEDICINA

VITTALY INTERMEDIÇÃO LTDA como CONTRATADA e Paciente/Usuário/beneficiário como CONTRATANTE

Partes Envolvidas:

- **CONTRATADA: VITTALY INTERMEDIÇÃO LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 60.663.906/0001-18, com sede na Av. Presidente Dutra, 96A - Nossa Senhora Aparecida, Boa Vista - RR.
- **CONTRATANTE/BENEFICIÁRIO: O(a) paciente/usuário(a)**, devidamente qualificado(a) no preâmbulo deste instrumento, que será o(a) beneficiário(a) direto(a) dos serviços, seja por contratação individual (Pessoa Física) ou através de um plano corporativo (beneficiário de Pessoa Jurídica).

CLÁUSULA 1ª – OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de consultas, orientações e suporte na área médica, através da telemedicina, de forma remota, 24 horas por dia, 7 dias por semana, via plataforma de telemedicina, a ser fornecida pela CONTRATADA aos seus clientes.

1.2. Para fins deste contrato, entende-se por: * Telemedicina: O exercício da medicina mediado por Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDICs), para fins de assistência, educação, pesquisa, prevenção de doenças e lesões, gestão e promoção de saúde, conforme a Resolução do Conselho Federal de Medicina n.º 2.314/2022. * Teleconsulta: A consulta médica não presencial, mediada por TDICs, com médico e paciente localizados em diferentes espaços. * A prestação de serviços por telessaúde está em conformidade com a Lei Federal 14.510, de 27 de dezembro de 2022, que dispõe sobre a modalidade de prestação de serviços de saúde a distância.

1.3. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de consultas, orientações e suporte na área médica, através da telemedicina, de forma remota, 24 horas por dia, 7 dias por semana, via plataforma de telemedicina, a ser fornecida pela CONTRATADA aos seus clientes, sendo que o CONTRATANTE, para fazer jus ao serviço, deverá autorizar por meio digital, previamente esclarecido, que concorda com o tratamento via Telemedicina, entendendo que todo o acompanhamento médico se dará remotamente.

1.4. Os detalhes específicos dos serviços contratados, incluindo a listagem de especialidades médicas e psicológicas disponíveis, bem como os limites de consultas aplicáveis, serão definidos e detalhados no Anexo II – TABELA DE REMUNERAÇÃO E SERVIÇOS, que é parte integrante deste contrato.



CLÁUSULA 2ª – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA (VITTALY)

A CONTRATADA compromete-se a:

2.1. Prestação e Qualidade dos Serviços:

- Disponibilizar médicos habilitados, capacitados e qualificados, com registro ativo no Conselho Regional de Medicina (CRM) local e devidamente inscritos em sua circunscrição, para a prestação dos serviços de telemedicina por meio de uma plataforma segura e adequada.
- Manter 'staff' médico de clínica geral (adultos e pediatria) suficiente para atender à demanda total dos serviços de pronto atendimento, prestando-os durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.
- Assegurar que o atendimento das Teleorientações seja realizado no prazo médio máximo de 20 (vinte) minutos, após a inserção do CONTRATANTE no Sistema (Sala de Espera Virtual).
- Garantir a infraestrutura tecnológica e de sistemas necessária para a operação contínua e eficiente dos serviços, incluindo a manutenção de um Diretor Técnico Médico responsável pelas operações da plataforma.
- Assegurar que os profissionais médicos possuam certificado eletrônico, possibilitando a emissão de pedidos médicos, prescrição de medicamentos e atestados médicos de forma eletrônica, com o registro da consulta e as prescrições sendo enviadas ao CONTRATANTE por meio eletrônico.
- Disponibilizar ao CONTRATANTE as informações, dados e instruções de acesso aos Serviços por meio da plataforma.

2.2. Conformidade Legal, Ética e Proteção de Dados:

- Conduzir os trabalhos de acordo com as melhores técnicas profissionais, em estrita observância às leis vigentes, às resoluções do Conselho Federal de Medicina, Código de Ética Médica e demais regulamentações aplicáveis, zelando pela responsabilidade ética e legal no tratamento de todas as informações.
- Não divulgar a terceiros os dados pessoais dos CONTRATANTES, incluindo dados sensíveis de saúde, limitando seu uso exclusivamente à prestação dos serviços contratados.
- Desenvolver, oferecer e colher digitalmente do CONTRATANTE os Termos de Consentimento Informado e Esclarecido sobre as especificidades do atendimento via Telemedicina (benefícios, restrições, alcances e limites) e sobre a autorização de manuseio e tratamento de dados de saúde, garantindo que sejam assinados digitalmente e integrem o prontuário médico de cada paciente.

2.3. Limitações de Responsabilidade

- A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade de prestar os serviços em decorrência de mau uso ou inabilidade de utilização da plataforma por parte do CONTRATANTE, ou pela impossibilidade de transmissão de dados devido a eventuais defeitos nos sistemas de telefonia ou de fornecimento de energia elétrica pelas empresas concessionárias desses serviços.



◦ Após a CONTRATADA ter efetuado a vídeoconsulta, cessam suas responsabilidades por conduta(s) terapêutica(s) ou atendimento médico realizados por terceiros, ou por atendimentos presenciais realizados pelo médico fora da área da plataforma eletrônica da CONTRATADA.

CLÁUSULA 3ª – RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE (PACIENTE/USUÁRIO)

O CONTRATANTE deverá:

3.1. Requisitos de Acesso e Informações:

◦ Possuir e garantir meios adequados de conexão à internet e dispositivos compatíveis (computador ou dispositivo móvel) com microfone e câmera de vídeo habilitados, essenciais para a realização das teleconsultas.

◦ Fornecer informações verídicas, completas e atualizadas quando de seu cadastro e durante as consultas.

3.2. Aceitação, Consentimento e Conformidade:

◦ Autorizar, por meio digital e previamente esclarecido (conforme Cláusula 1.3 e Anexo I), o tratamento via Telemedicina, ciente de que todo o acompanhamento médico se dará remotamente e que a relação médico-paciente seguirá as regras do Código de Ética Médica e demais normas e resoluções do Conselho Federal de Medicina.

◦ Ler e aceitar os Termos e Condições de Uso e Consentimento do sistema/plataforma antes de iniciar qualquer teleconsulta, conforme detalhado na Cláusula 8.2 e Anexo I.

3.3. Entendimento das Limitações do Serviço e Ações Pós-Consulta:

◦ Estar ciente de que os serviços de Telemedicina se aplicam a casos de baixa complexidade, de fácil constatação visual e auditiva, não sendo indicados para hipóteses médicas complexas, emergências, pacientes graves com risco de morte ou com simples suspeita de média ou alta gravidade, os quais demandam atendimento presencial imediato, conforme Cláusula 4ª.

◦ Buscar atendimento médico presencial ou de especialista de sua confiança quando indicado pelo profissional médico da CONTRATADA, compreendendo que, após essa indicação, a responsabilidade pela continuidade do tratamento presencial será exclusiva do CONTRATANTE.

CLÁUSULA 4ª – ESCOPO E LIMITAÇÕES DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços de telemedicina objeto deste Contrato destinam-se exclusiva e unicamente a casos de baixa complexidade, que possam ser gerenciados e acompanhados remotamente.

4.2. Os serviços NÃO se aplicam a atendimentos de emergência, pacientes graves com risco de morte ou com suspeita de média ou alta gravidade. Nesses casos, o CONTRATANTE deve buscar imediatamente atendimento presencial em unidade de saúde ou ser encaminhado para suporte ambulatorial presencial adequado.



4.3. As teleconsultas prestadas NÃO terão efeitos de atendimentos ambulatoriais de rotina, o que inclui, mas não se limita a, solicitação habitual de exames de rotina ou a livre escolha do profissional para consultas de acompanhamento contínuo.

CLÁUSULA 5ª – REMUNERAÇÃO E FORMAS DE PAGAMENTO

5.1. Os valores e modalidades de pagamento serão definidos em tabela anexa (Anexo II), que detalhará os custos aplicáveis, que podem ser pagos diretamente pelo CONTRATANTE (Pessoa Física) ou cobertos por um plano de benefícios contratado por uma Pessoa Jurídica (PJ) para seus beneficiários.

5.2. Os valores estabelecidos neste contrato serão reajustados anualmente, a cada 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, com base na variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

5.3. Em caso de atraso no pagamento de qualquer valor devido pelo CONTRATANTE, incidirá multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor em débito e juros de 2% (dois por cento) ao mês, calculados pro rata die.

5.4. A partir de 5 (cinco) dias de atraso na quitação de qualquer fatura ou valor devido, a CONTRATADA poderá, independentemente de aviso prévio e sem prejuízo das multas e juros aqui previstos, suspender o acesso do CONTRATANTE aos serviços de telemedicina. O acesso será restabelecido após a regularização de todos os débitos pendentes, sem prejuízo da cobrança dos valores referentes aos meses futuros da contratação.

5.4.1. O inadimplemento da obrigação de pagamento é considerado uma obrigação específica, conforme previsto na Cláusula 7.3.b. Caso o inadimplemento de pagamento que motivou a suspensão do serviço nos termos da Cláusula .

CLÁUSULA 6ª – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A CONTRATADA compromete-se a observar rigorosamente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais legislações aplicáveis à proteção de Dados Pessoais, nos termos a seguir.

6.1. Papéis e Finalidade do Tratamento: A CONTRATADA atuará como Controladora dos Dados Pessoais do CONTRATANTE (Titular dos Dados Pessoais). O tratamento de Dados Pessoais será realizado exclusivamente para o cumprimento das finalidades relacionadas à execução do objeto deste Contrato (atendimento médico, registro em prontuário e obrigações legais), sendo vedado qualquer outro uso.

6.2. Transparência e Direitos do Titular: A CONTRATADA garantirá a transparência no tratamento, informando ao CONTRATANTE sobre as finalidades, compartilhamento, medidas de segurança, prazos de retenção e seus direitos como titular. O CONTRATANTE poderá exercer seus direitos (confirmação, acesso, alteração, correção, portabilidade ou exclusão) diretamente à CONTRATADA, que processará tais solicitações conforme a LGPD, gratuitamente e sem demora injustificada.

6.3. Segurança, Acesso e Sigilo: A CONTRATADA aplicará medidas técnicas e organizacionais de segurança e governança corporativa para proteger os Dados Pessoais (incluindo armazenamento seguro, criptografia



e controles de acesso), limitando o acesso aos seus colaboradores estritamente ao necessário para a prestação dos serviços. As obrigações de confidencialidade aplicam-se a todos os Dados Pessoais e permanecerão em vigor mesmo após o término do Contrato.

6.4. Compartilhamento com Terceiros: O compartilhamento de Dados Pessoais com terceiros será autorizado apenas para as finalidades expressamente previstas neste Contrato, impondo-se a eles condições de proteção e segurança da informação equivalentes.

6.5. Incidentes e Responsabilidade: Em caso de conhecimento ou suspeita de Incidente de Segurança, a CONTRATADA notificará o CONTRATANTE por escrito e detalhadamente em até 24 (vinte e quatro) horas da ciência, identificando os dados afetados e as medidas tomadas. A CONTRATADA será integralmente responsável por qualquer tratamento indevido de Dados Pessoais em desacordo com a legislação ou o Contrato, mantendo o CONTRATANTE indene de quaisquer responsabilidades, danos ou prejuízos.

6.6. Retenção e Exclusão: Após atingida a finalidade do tratamento ou encerrado o Contrato, a CONTRATADA deverá destruir os Dados Pessoais de forma segura, salvo obrigação legal de mantê-los, comunicando previamente o CONTRATANTE sobre a exclusão.

CLÁUSULA 7ª – VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1. O presente Contrato poderá vigor por prazo determinado de [inserir número de meses, por exemplo, 12 (doze)] meses, contados da assinatura, sendo prorrogado automaticamente, por iguais e sucessivos períodos, caso o CONTRATANTE opte por essa modalidade de serviço. Para contratos com prazo indeterminado, ou após o período inicial de prazo determinado, qualquer das partes poderá denunciá-lo, a qualquer tempo, com prévio aviso de 60 (sessenta) dias. O presente contrato terá vigência por prazo indeterminado, podendo ser rescindido por qualquer das partes mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem prejuízo de obrigações pendentes.

7.2. Caso o CONTRATANTE solicite o cancelamento deste Contrato antes de completar [inserir número de meses de fidelidade, por exemplo, 12 (doze)] meses de vigência (se aplicável para a modalidade contratada), ficará obrigado a pagar à CONTRATADA uma multa equivalente a 3 (três) vezes a média mensal do faturamento (ou outra forma de cálculo a ser definida, conforme Anexo II), sem eventuais descontos aplicados por período de piloto.

7.3. Este Contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das Partes, mediante simples notificação por escrito à outra Parte, nas seguintes hipóteses:

* a. Se a outra Parte for judicialmente declarada insolvente, ou tiver a sua falência decretada, ou se entrar em regime de recuperação judicial ou extrajudicial.

* b. Se a outra Parte inadimplir uma das suas obrigações contidas neste Contrato e não sanar este inadimplemento em até 30 (trinta) dias (se prazo diferente não estiver estabelecido neste Contrato para qualquer obrigação específica, caso em que o prazo específico será aplicável) contados da data do recebimento de notificação declarando o referido inadimplemento.



- * c. Mediante comprovação de fatos ou circunstâncias que comprometam a capacidade econômica, financeira ou técnica de qualquer das partes.
- * d. Ocorrendo qualquer decisão de autoridade competente que torne o objeto deste Contrato impossível, ilegal ou sua continuidade impraticável.
- * e. Ocorrendo comprovado(s) motivo(s) de caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA 8ª – MODELO OPERACIONAL E ACESSO AOS SERVIÇOS

- 8.1. As consultas serão realizadas a partir do acionamento pelo próprio CONTRATANTE, através de um portal de autosserviço on-line ou de um "link" de acesso enviado por mensagem de texto (SMS) e/ou e-mail.
- 8.2. Ao acionar o link, antes de entrar na sala de espera virtual, o CONTRATANTE deverá ler e aceitar os Termos e Condições de Uso e Consentimento do sistema/plataforma.
- 8.3. Para que a consulta seja realizada, o CONTRATANTE deverá habilitar os recursos de microfone e câmera de vídeo de seus dispositivos.
- 8.4. Ao final de cada consulta, o CONTRATANTE receberá um novo "link" ou e-mail com o registro da sua consulta, onde constará toda a orientação médica, bem como terá acesso às prescrições de medicamentos e/ou os pedidos de exames necessários.

CLÁUSULA 9ª – DIREITOS DE PROPRIEDADE

- 9.1. Todo o material utilizado e produzido para a prestação dos Serviços, incluindo, mas não se limitando a, programas de computador, softwares, hardwares, arquivos, tabelas e listas (excetuando-se os Dados Pessoais do CONTRATANTE, conforme LGPD e Cláusula 6ª), são de propriedade exclusiva da CONTRATADA (Vittaly). O CONTRATANTE não terá qualquer direito de manter consigo, retirar ou reproduzir tais materiais de forma contrária aos interesses da CONTRATADA, mesmo após o término deste Contrato.

CLÁUSULA 10ª – REGULAMENTAÇÃO E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1. Considerando que a telemedicina é uma atividade médica regulada pelo Conselho Federal de Medicina e pelos respectivos Conselhos Regionais de Medicina, eventuais alterações nas normas e condutas aplicáveis à prestação de serviços de telemedicina serão imediatamente incorporadas pela CONTRATADA, sem que isso gere prejuízos à CONTRATADA, seus executivos ou corpo clínico.

CLÁUSULA 11ª – FORO

Fica eleito o foro da comarca de Boa Vista - RR para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Boa Vista, data da assinatura do contrato



ASSINATURAS

CONTRATADA

CONTRATANTE

ANEXO I – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, [Nome Completo do(a) Paciente/Usuário(a)], portador(a) do CPF nº [Número do CPF], declaro que fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) sobre a natureza do atendimento médico por telemedicina, suas limitações e benefícios, em conformidade com o Código de Ética Médica e as resoluções do Conselho Federal de Medicina. Compreendo as especificidades do atendimento via telemedicina, seus benefícios, restrições, alcances e limites, considerando a necessidade de se recorrer ao atendimento presencial quando assim necessário. Autorizo o uso de meus dados pessoais e de saúde exclusivamente para fins de registro e continuidade de meu tratamento, bem como para as finalidades essenciais à prestação dos serviços contratados, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais legislações aplicáveis, como a Lei do Prontuário Médico Eletrônico (Lei 13.787/2018) e o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014). Este Termo será assinado digitalmente e fará parte integrante do meu prontuário médico.

Local e Data:

Assinatura do(a) Paciente.

Assinatura da Contratada (VITALY):



ANEXO II – TABELA DE REMUNERAÇÃO E SERVIÇOS

Este Anexo deverá detalhar os produtos e serviços de telemedicina oferecidos pela VITTALY e seus respectivos valores, conforme a modalidade de contratação. Poderá incluir, por exemplo, opções como:

1. Plano de Pronto Atendimento 24x7 Clínica Geral/Pediatria

- Modalidade por base ativa (valor/mês, R\$: 19,90, poderá haver cobrança de excedente, conforme usabilidade).

2. Plano de Pronto Atendimento + Especialidades Médicas

- Listagem das especialidades disponíveis (ex: Cardiologia, Dermatologia, Ginecologia, Psicologia, etc.).
- Modalidade por base ativa (valor per capita/mês, R\$: 29,90, poderá haver cobrança de excedente, conforme usabilidade).
- Para as consultas de especialidades médicas (excluindo Pronto Atendimento Clínica Geral/Pediatria) e para consultas de psicologia, o CONTRATANTE terá direito a um limite máximo de 2 (duas) consultas por mês, conforme o plano contratado.
- Nas consultas de especialidades médicas e/ou psicologia é necessário fazer agendamento.

