

# POLÍTICA COMERCIAL – VEM CONSULTA

Atualizado em 09/04/2026

Atendimento médico online 24h, quando você precisar

Tenha tranquilidade, previsibilidade de custo e acesso imediato a atendimento médico sempre que precisar.

A Vem Consulta disponibiliza, atualmente, as seguintes modalidades de contratação:

## 1. PLANO ANUAL

O Plano Anual garante acesso imediato aos serviços da plataforma, sem carência, mediante contratação com **fidelidade mínima de 12 (doze) meses**.

### Condições comerciais:

- **Valor de referência:** R\$ 588,00 (plano anual sem desconto);
- **Valor promocional no cartão de crédito, com desconto de 70%:** R\$ 176,40 (plano anual);
- **Desconto adicional de 20% sobre o valor promocional para pagamento via PIX,** equivalente ao valor anual de **R\$ 141,12** (com aplicação do desconto adicional, na modalidade de pagamento via PIX)

### Forma de pagamento:

- Cartão de crédito;
- PIX, conforme condição comercial vigente no momento da contratação.

### Condições de uso:

- Uso imediato após a contratação e a confirmação do pagamento;
- Sem carência;
- Fidelidade mínima de **12 (doze) meses**;
- Multa em caso de rescisão antecipada.

## 2. PLANO MENSAL

Quanto custa – R\$ 49,00 por mês



O Plano Mensal possui cobrança recorrente mensal e está sujeito à carência de **5 (cinco) dias corridos**, contados da confirmação do pagamento, para liberação de consultas na plataforma.

#### **Condições comerciais:**

- **Valor de referência:** R\$ 49,00 por mês;
- **Valor promocional no cartão de crédito, com desconto de 70%:** R\$ 14,70 por mês.

#### **Forma de pagamento:**

- Exclusivamente por cartão de crédito;
- Cobrança mensal recorrente.

#### **Condições de uso:**

- Carência de **5 (cinco) dias corridos** para início da utilização;
- Sem fidelidade mínima, salvo disposição expressa em campanha específica.

### **3. REGRAS PROMOCIONAIS**

Os valores acima poderão, a exclusivo critério da Vem Consulta, ser objeto de campanhas promocionais, institucionais ou de marketing de influência, observadas as seguintes condições:

3.1. Os descontos e condições promocionais poderão ser alterados, suspensos ou encerrados a qualquer tempo.

3.2. Cupons promocionais e campanhas não são cumulativos entre si, salvo disposição expressa em contrário.

3.3. As condições promocionais são válidas apenas durante o respectivo período de vigência e nos canais indicados pela Vem Consulta.

3.4. Promoções específicas poderão prever regras próprias de elegibilidade, forma de pagamento e permanência mínima.

3.5. Validade de Campanhas Anteriores

\*\*\* Em respeito aos termos contratados, as condições comerciais, benefícios e regras específicas de campanhas promocionais encerradas permanecerão vigentes e aplicáveis exclusivamente aos clientes que realizaram a contratação durante os respectivos períodos de validade, não sendo afetados por alterações posteriores desta política.



## 4. O QUE ESTÁ INCLUSO

Em ambas as modalidades, observadas as regras de contratação e uso da plataforma, está incluso:

- consultas ilimitadas em pronto-atendimento;
- atendimento 24h, todos os dias da semana;
- acesso remoto, direto pela plataforma;
- utilização sem limite mensal, respeitadas as regras de uso, segurança e boa-fé da plataforma.

**\*\*\* Observação:** considerando que o **Plano Mensal** possui carência de **5 (cinco) dias corridos**, o uso dos serviços somente será liberado após esse prazo, contado da confirmação do pagamento.

## 5. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

### 5.1. Plano Mensal

O Plano Mensal poderá ser cancelado a qualquer tempo, com efeitos para a próxima competência de cobrança, mediante solicitação pelo e-mail: [financeiro@vemconsulta.com.br](mailto:financeiro@vemconsulta.com.br).

### 5.2. Plano Anual

O Plano Anual é contratado com fidelidade mínima de **12 (doze) meses**, com uso imediato e sem carência.

O cancelamento antecipado deverá ser solicitado por meio do e-mail [financeiro@vemconsulta.com.br](mailto:financeiro@vemconsulta.com.br).

Na hipótese de cancelamento solicitado antes do término do período de fidelidade, o valor eventualmente restituível ao usuário será apurado mediante dedução do período efetivamente utilizado, calculado com base no **valor promocional mensal do plano anual contratado**.

Após o abatimento do período utilizado, será aplicada **multa compensatória de 10% (dez por cento)** sobre o período restante da fidelidade, calculada com base no **valor mensal de referência do Plano Anual**, correspondente a **R\$ 49,00**, multiplicado pelo número de meses faltantes para completar os **12 (doze) meses** de vigência mínima.

**Fórmula de cálculo da multa:**

**Multa = (R\$ 49,00 x número de meses faltantes) x 10%**



Caso, após a dedução do período utilizado e da multa compensatória, reste saldo em favor do usuário, a devolução observará as regras operacionais da plataforma e os prazos internos de processamento.

Caso o montante apurado seja igual ou inferior a zero, não haverá valor a ser restituído.

### **5.3. Direito de arrependimento (cancelamento em 7 dias)**

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, o cliente poderá solicitar o cancelamento do plano em até **7 (sete) dias corridos** contados da data da contratação. Nessa hipótese, o cliente fará jus ao cancelamento **sem incidência de multa** e à **devolução integral do valor pago**. A solicitação deverá ser formalizada dentro desse prazo, seguindo o procedimento descrito no item **6.1** abaixo.

## **6. PROCEDIMENTO DE CANCELAMENTO**

### **6.1. Procedimento geral**

Para formalizar qualquer solicitação de cancelamento, seja por arrependimento, ao término do plano ou de forma antecipada, o titular deverá enviar um e-mail para **financeiro@vemconsulta.com.br**, informando obrigatoriamente os seguintes dados:

- nome completo do titular;
- CPF do titular;
- e-mail de cadastro na plataforma.

A solicitação somente será considerada recebida e apta para análise após o fornecimento de todos os dados acima. A partir do recebimento da solicitação com os dados completos, a **Vem Consulta** terá o prazo de até **72 (setenta e duas) horas úteis** para processar e enviar a confirmação do cancelamento ao cliente.

### **6.2. Cancelamento do Plano Mensal**

O Plano Mensal poderá ser cancelado a qualquer tempo, sem multa. A solicitação seguirá o procedimento do item **6.1 acima**, e o cancelamento terá efeito para a próxima competência de cobrança, não havendo reembolso por períodos já pagos ou em curso.

### **6.3. Cancelamento antecipado do Plano Anual**

O Plano Anual, contratado com fidelidade de **12 (doze) meses**, poderá ser cancelado antes do término do período. A solicitação deverá ser feita com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**, conforme o procedimento do item **6.1**, e estará sujeita à apuração de valores e à aplicação de multa compensatória, conforme as regras detalhadas no item **5.2** desta política.



## 7. INADIMPLÊNCIA

Na hipótese de inadimplemento, a Vem Consulta poderá suspender o acesso aos serviços e promover o cancelamento da contratação, sem prejuízo da cobrança dos valores vencidos e não pagos, acrescidos dos encargos aplicáveis e, no caso do Plano Anual, da multa compensatória prevista nesta política, quando cabível.

vem  
consulta

