

Bem-vindo(a) à Vem Consulta.

Este documento reúne, em um único arquivo, os instrumentos legais que regulam a utilização da plataforma Vem Consulta, incluindo, mas não se limitando, aos **Termos de Uso, Política de Privacidade, Termos do Plano de Assinatura** e demais condições aplicáveis aos serviços disponibilizados.

A plataforma Vem Consulta é uma solução digital de saúde desenvolvida para facilitar o acesso a consultas médicas em regime de pronto atendimento, realizadas de forma online, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, respeitadas as condições técnicas, operacionais e regulatórias aplicáveis.

Recomenda-se a leitura atenta e integral deste compilado antes da utilização da plataforma ou da contratação de qualquer serviço. A continuidade do uso da Vem Consulta ou a adesão a seus planos e funcionalidades implica a aceitação livre, expressa e inequívoca de todas as disposições aqui previstas.

Em caso de divergência entre os documentos aqui reunidos, prevalecerão as disposições mais específicas, conforme o tema tratado, devendo os instrumentos ser interpretados de forma sistemática e complementar.

Atualizado em 09/04/2026

MENSAGEM IMPORTANTE – LEIA COM ATENÇÃO

ESTE CONTRATO DE ASSINATURA DE PLANO (“**CONTRATO DE ASSINATURA**”) REGULA, DE FORMA ESPECÍFICA, AS CONDIÇÕES COMERCIAIS, FINANCEIRAS E OPERACIONAIS APLICÁVEIS À CONTRATAÇÃO DE PLANO DE ASSINATURA DA PLATAFORMA VEM CONSULTA, SENDO COMPLEMENTAR AO **TERMO DE USO, POLÍTICA COMERCIAL** E À **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**, OS QUAIS PERMANECEM INTEGRALMENTE VIGENTES E APLICÁVEIS.

A PLATAFORMA VEM CONSULTA COMPREENDE O AMBIENTE DIGITAL, SEUS SISTEMAS, APLICATIVOS, FUNCIONALIDADES, INTERFACES, COMUNICAÇÕES, CONTEÚDOS INFORMATIVOS E DEMAIS RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE VIABILIZAM O ACESSO DOS USUÁRIOS A CONSULTAS MÉDICAS ONLINE EM REGIME DE PRONTO ATENDIMENTO.

A VEM CONSULTA NÃO É OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE, NEM SEGURO SAÚDE, NOS TERMOS DA LEI Nº 9.656/1998.



AO CONCLUIR A CONTRATAÇÃO, O USUÁRIO DECLARA QUE LEU, COMPREENDEU E CONCORDA COM ESTE CONTRATO.

1. OBJETO

- 1.1. O presente Contrato tem por objeto a contratação, pelo Usuário, de plano de assinatura que concede acesso a consultas médicas em regime de pronto atendimento, realizadas de forma remota, por meio da plataforma Vem Consulta.
- 1.2. O plano contratado não contempla consultas agendadas, atendimentos especializados, exames, procedimentos, internações ou serviços de urgência e emergência hospitalar.

2. PREÇO E CONDIÇÕES COMERCIAIS

- 2.1. O plano será disponibilizado pelo preço e nas condições comerciais previstas na **Política Comercial** da Plataforma (disponível em <https://www.vemconsulta.com.br> – Aba “Comercial”), vigente à época da contratação, na qual constarão, entre outros pontos, o valor da assinatura, a forma de pagamento, a periodicidade da cobrança, eventuais descontos promocionais, regras de fidelidade e carências aplicáveis.
- 2.2. A Vem Consulta poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar planos de assinatura com desconto ou condições promocionais específicas (“**Ofertas Promocionais**”), inclusive por meio de campanhas institucionais ou de marketing de influência.
 - 2.2.1. As Ofertas Promocionais não são cumulativas, não possuem efeito retroativo e poderão ser limitadas, alteradas ou revogadas a qualquer tempo. Promoções destinadas a novos clientes, quando existentes, poderão ser utilizadas uma única vez por Usuário.
 - 2.2.2. As condições aplicáveis a cada Oferta Promocional serão informadas no momento de sua apresentação, cabendo à Vem Consulta definir a elegibilidade do Usuário. É vedada a realização de múltiplos cadastros com o objetivo de usufruir de uma mesma Oferta Promocional.
 - 2.2.3. Caso seja disponibilizada Assinatura Teste ou oferta temporária, encerrado o período promocional, a assinatura será automaticamente convertida em assinatura paga, com cobrança do valor vigente, salvo cancelamento prévio pelo Usuário, podendo não haver aviso de encerramento, exceto se exigido por lei.

3. USO DO PLANO

- 3.1. O plano dá direito a consultas ilimitadas em pronto atendimento, disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, observadas: (i) a ordem de atendimento; (ii) o tempo de espera em fila virtual; (iii) as regras operacionais da plataforma.
- 3.2. O início da utilização do plano observará as carências eventualmente previstas na Política Comercial vigente à época da contratação, as quais integrarão as

condições aplicáveis ao plano contratado. Na hipótese de existência de carência, o Usuário reconhece que o acesso às consultas e demais funcionalidades somente será liberado após o decurso do do respectivo prazo, contado na forma estabelecida na política comercial aplicável.

- 3.3. O uso indevido, abusivo ou em desconformidade com o **Termo de Uso** poderá ensejar suspensão ou cancelamento do plano, sem direito a reembolso.
- 3.4. A Vem Consulta poderá, a qualquer tempo, disponibilizar atualizações, correções, ajustes técnicos, melhorias de desempenho ou outras modificações na plataforma (em conjunto, “Atualizações de Serviço”).
- 3.5. O Usuário concorda em receber e aceitar as Atualizações de Serviço, independentemente de aviso prévio. As Atualizações de Serviço poderão ocorrer de forma automática, abrangendo alterações gerais na plataforma, inclusão ou modificação de funcionalidades e atualizações de dados necessários ao seu funcionamento; de forma opcional, hipótese em que o Usuário receberá as informações e instruções necessárias para autorizar a atualização; ou de forma obrigatória, caso em que a aceitação da Atualização de Serviço, bem como a instalação de atualizações ou plug-ins de terceiros, poderá ser condição para a manutenção do acesso à plataforma.
- 3.6. O Usuário reconhece que a plataforma poderá ficar temporariamente indisponível durante a realização de Atualizações de Serviço.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 4.1. Este Contrato não substitui, nem altera, o **Termo de Uso, Política Comercial** ou a **Política de Privacidade**, que permanecem plenamente aplicáveis.
- 4.2. A Vem Consulta se reserva o direito de modificar, a qualquer tempo, este **Contrato de Assinatura**, bem como a Política Comercial, o valor do plano, os benefícios associados à assinatura, as condições comerciais aplicáveis ou qualquer funcionalidade da plataforma. Alterações relevantes serão comunicadas mediante disponibilização da versão atualizada da **Política Comercial** na própria plataforma, passando a nova versão a produzir efeitos a partir da data de sua publicação. A data da última atualização estará sempre indicada na **Política Comercial**, a ser acessada na plataforma www.vemconsulta.com.br.
 - 4.2.1. Caso alguma modificação implique restrição relevante da disponibilidade dos serviços contratados, e quando assim exigido pela legislação aplicável, a Vem Consulta comunicará o Usuário por meio do e-mail cadastrado em sua conta, razão pela qual o Usuário se compromete a manter seus dados cadastrais sempre atualizados.
 - 4.2.2. A continuidade do uso da plataforma após a entrada em vigor dos termos atualizados e, no caso de assinatura recorrente, a ausência de cancelamento antes da renovação ou dentro de eventual prazo de comunicação, serão interpretadas como aceitação integral das alterações realizadas.
- 4.3. Você poderá ter que aceitar termos e condições adicionais para usar determinados recursos oferecidos por meio da Plataforma. Se houver um conflito ou inconsistência entre esses termos adicionais e este Contrato, esses

termos adicionais prevalecerão exclusivamente no que diz respeito ao seu uso do recurso específico ao qual se aplicam.

- 4.4. A contratação do plano implica aceitação integral deste Contrato e da Política Comercial vigente.
- 4.5. Este Contrato é celebrado em caráter pessoal e não confere a terceiros qualquer direito ou benefício dele decorrente.
- 4.6. A Vem Consulta poderá ceder ou transferir este Contrato e a assinatura a qualquer pessoa física ou jurídica que venha a adquirir, direta ou indiretamente, a propriedade ou o controle da plataforma, independentemente de anuência do Usuário. Os direitos e obrigações do Usuário decorrentes deste Contrato são intransferíveis, salvo autorização expressa da Vem Consulta.

MENSAGEM IMPORTANTE – LEIA COM ATENÇÃO

ESTE **TERMO DE USO** TEM POR FINALIDADE ESTABELECEER AS REGRAS, CONDIÇÕES E LIMITES PARA A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA VEM CONSULTA, DEFININDO OS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E DA EMPRESA, BEM COMO AS CONDIÇÕES APLICÁVEIS À CONTRATAÇÃO E AO USO DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS, INCLUINDO, QUANDO APLICÁVEL, PLANOS DE ASSINATURA, FUNCIONALIDADES, CAMPANHAS PROMOCIONAIS E DEMAIS ASPECTOS OPERACIONAIS DA PLATAFORMA.

Cláusula 1ª – Objeto e finalidade

1.1. O presente Termo tem por objetivo formalizar a adesão do(a) usuário(a) ao uso da plataforma **VEM CONSULTA**, regulamentando as condições gerais de utilização da plataforma, bem como as regras aplicáveis à proteção de dados pessoais e ao compartilhamento de informações clínicas entre os profissionais médicos vinculados à plataforma.

1.2. Ao aderir a este Termo, o(a) usuário (a) declara estar plenamente ciente e de acordo com as regras aqui estabelecidas, as quais visam garantir transparência, privacidade, segurança da informação e qualidade no atendimento em saúde digital.

1.3. Este Termo também serve como **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)** para o tratamento e compartilhamento de dados clínicos em prontuário eletrônico único, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a Lei nº 14.510/2022 (Telessaúde) e a Resolução CFM nº 2.314/2022.

Cláusula 2ª – Natureza e funcionamento da plataforma

2.1. A **VEM CONSULTA** é uma plataforma tecnológica que intermedia e organiza atendimentos em saúde realizados por médicos devidamente habilitados, disponibilizando:

- a. realização de teleconsultas;
- b. emissão de receitas, relatórios e documentos digitais;

- c. comunicação segura entre usuário e profissional; e
- 2.2. A plataforma **não se destina a atendimentos de urgência ou emergência**, devendo o(a) usuário(a) buscar atendimento presencial em hospitais, prontos-socorros ou unidades de pronto atendimento nessas situações.
- 2.3. O tempo máximo de espera na fila de atendimento da plataforma é de **90 (noventa) minutos**, contado a partir do horário da entrada na sala virtual.
- 2.4. O tempo máximo para reconexão em caso de queda de conexão será de: **2 (dois) minutos** para atendimentos em regime de plantão/pronto-atendimento;

Cláusula 3ª – Cadastro, Atualização e Contato de Emergência

- 3.1. Para utilização da plataforma, o(a) usuário(a) deverá realizar cadastro pessoal, informando dados verdadeiros, completos e atualizados.
- 3.2 A utilização da plataforma é pessoal e intransferível, sendo o acesso restrito ao próprio usuário(a) ou, quando aplicável, ao seu representante legal.
- 3.3. O(a) usuário(a) compromete-se a manter seus dados cadastrais atualizados, sendo de sua exclusiva responsabilidade qualquer prejuízo decorrente da omissão ou desatualização dessas informações.
- 3.4. O cadastro de um contato de emergência é obrigatório e, ao fornecê-lo, o(a) usuário(a) autoriza expressamente que a **VEM CONSULTA** ou o profissional responsável entre em contato com essa pessoa caso, durante o atendimento, o médico julgue necessário para segurança ou estabilidade do quadro clínico apresentado.
- 3.5. A atualização periódica de dados cadastrais e de contato poderá ser solicitada pela plataforma a qualquer tempo.

Cláusula 4ª – Tratamento e Compartilhamento de Dados (TCLE Integrado)

- 4.1. O(a) usuário(a) **autoriza expressamente** o tratamento e o compartilhamento controlado de seus dados pessoais e clínicos entre os profissionais vinculados à **VEM CONSULTA**, com o objetivo de garantir a integralidade, segurança e continuidade do cuidado.
- 4.2. Serão compartilhadas apenas as informações necessárias à integração do cuidado, tais como:
- a. identificação e histórico de saúde;
 - b. diagnósticos e hipóteses diagnósticas;
 - c. resultados de exames, prescrições e relatórios;
 - d. evoluções clínicas;
 - e. informações sobre medicamentos, alergias e comorbidades.

- 4.3. O compartilhamento se limita a profissionais diretamente envolvidos no atendimento, observando sigilo profissional, rastreabilidade e normas éticas do Conselho de Medicina.



4.4. O(a) usuário(a) está ciente de que a **VEM CONSULTA**, na qualidade de controladora autônoma apenas em relação aos dados cadastrais e operacionais de uso da plataforma (tais como: nome, CPF, e-mail, histórico de acesso, dados de triagem clínica, avaliações/feedbacks, faturamento e suporte), poderá coletar, armazenar e tratar tais dados para as seguintes finalidades:

- i.gestão administrativa, financeira e contábil;
- ii.cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- iii.aperfeiçoamento de funcionalidades, segurança e experiência do usuário;
- iv.elaboração de relatórios e análises estatísticas, incluindo pesquisas de mercado e estudos sobre qualidade de atendimento, com dados agregados e anonimizados, sem identificação direta de usuários ou profissionais;
- v.comunicações institucionais e marketing direcionado, inclusive envio de informações, campanhas e conteúdos relacionados à plataforma ou a parceiros comerciais, observadas as regras da LGPD e garantido ao(à) usuário(a) o direito de oposição/descadastramento (opt-out) a qualquer tempo.

4.5 A plataforma mantém sistema de avaliação recíproca entre usuários e profissionais, destinado a mensurar a qualidade do atendimento e a experiência do usuário. As avaliações e feedbacks:

- a. poderão compor índices internos de reputação de profissionais mantidos pela **VEM CONSULTA**;
- b. são confidenciais e de uso exclusivo da **VEM CONSULTA** e não poderão ser alteradas, suprimidas ou manipuladas a pedido de terceiros, salvo em caso de erro material evidente, fraude ou conteúdo ilícito, devidamente comprovados;
- c. poderão ser utilizados de forma anonimizada em materiais institucionais, relatórios de desempenho e comunicações comerciais, vedada qualquer associação direta à identidade do(a) usuário(a) sem consentimento prévio e expresso.

4.6 A **VEM CONSULTA** manterá mecanismos de auditoria e moderação e poderá excluir ou desconsiderar avaliações que:

- i.contenham ofensas, termos discriminatórios ou dados sensíveis de terceiros;
- ii.caracterizem tentativa de extorsão, manipulação ou concorrência desleal; ou
- iii.sejam manifestamente incoerentes com a política de avaliações da plataforma.

4.7 Permanecem assegurados ao(à) usuário(a) os direitos previstos na LGPD, inclusive acesso, correção, anonimização, portabilidade quando aplicável, oposição ao tratamento para fins de marketing e revogação do consentimento, nos termos e limites legais, sem prejuízo da manutenção do prontuário clínico pelo prazo mínimo obrigatório.

4.8. A **VEM CONSULTA** adota medidas de segurança da informação compatíveis com padrões técnicos e legais, incluindo criptografia, controle de acesso e registro de logs.

4.9. O(a) usuário(a) poderá, a qualquer tempo, solicitar acesso, correção ou exclusão de seus dados pessoais, bem como revogar este consentimento, observados os limites

legais e éticos que impõem a preservação do prontuário clínico pelo prazo mínimo obrigatório.

Cláusula 5ª – Política de Agendamento, Cancelamento e Reagendamento

5.1. Cancelamentos, atrasos e interrupções por parte do profissional nas consultas com generalistas/pronto-atendimento:

- a. Cancelamentos não justificados ou faltas imotivadas por parte do profissional acarretarão o imediato remanejamento do(a) usuário(a) para nova consulta, na maior brevidade possível, garantida pela **VEM CONSULTA**, sem qualquer custo adicional.
- b. Em caso de atraso superior a 5 (cinco) minutos no início da consulta, por parte do profissional, o(a) Usuário(a) poderá optar entre: (i) aguardar a conclusão do atendimento vigente; ou (ii) solicitar remanejamento automático para outro profissional disponível no pronto-atendimento, de forma prioritária e na maior brevidade possível.
- c. Se a consulta for interrompida ou encerrada de forma antecipada e injustificada pelo profissional, a **VEM CONSULTA** providenciará o remanejamento automático do(a) usuário(a) para nova consulta, de forma prioritária e na maior brevidade possível.

5.2. A **VEM CONSULTA** reserva-se o direito de cancelar ou reagendar consultas por motivo técnico ou de força maior, situações nas quais o(a) usuário(a) terá direito a reagendamento sem custo.

5.3. A política de cancelamento poderá ser atualizada periodicamente, mediante comunicação prévia de 15 (quinze) dias, sendo considerada aceita pelo(a) usuário(a) com a continuidade do uso da plataforma.

Cláusula 6ª – Valores, Pagamentos e Reajustes

6.1 Os serviços prestados por meio da plataforma **VEM CONSULTA** serão prestados mediante plano de assinatura, cujo valor será aquele vigente na data da contratação, conforme informado de forma clara e atualizada na **Política de Cancelamento** no ambiente digital da plataforma.

6.2 O(a) usuário(a) declara ciência de que:

- a. o pagamento do plano será realizado por meio de cobrança recorrente, nos termos e periodicidade definidos na Política Comercial da plataforma;
- b. o processamento financeiro é intermediado por empresa parceira de pagamentos;
- c. a emissão de comprovante de pagamento ou recibo eletrônico será automática e disponibilizada ao(à) usuário(a) após a confirmação da transação.

6.3 A **VEM CONSULTA** reserva-se o direito de atualizar os valores praticados, mediante comunicação prévia ao(a) usuário(a), observada a legislação aplicável, passando o novo valor a vigorar a partir do ciclo de cobrança subsequente à comunicação.

6.4 Em caso de erro na cobrança, o(a) usuário(a) poderá solicitar revisão e reembolso, se cabível, mediante solicitação formal encaminhada ao canal de atendimento financeiro da plataforma, pelo e-mail financeiro@vemconsulta.com.br.

6.5. Na hipótese de não aprovação, estorno ou chargeback do pagamento pelo intermediador financeiro, o agendamento poderá ser cancelado automaticamente, mantendo-se o direito do(a) usuário(a) ao reagendamento após a regularização do pagamento.

6.6. O direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor observará as condições estabelecidas na Política Comercial, sendo assegurado o reembolso integral quando exercido dentro do prazo legal (sete dias corridos), ressalvadas as hipóteses de serviço já iniciado com o consentimento expresso do(a) usuário(a), nos termos da legislação aplicável.

Cláusula 7ª – Sigilo, Confidencialidade e Segurança

7.1. Todas as informações clínicas e pessoais são tratadas sob sigilo profissional e confidencialidade, conforme o Código de Ética Médica.

7.2. O(a) usuário(a) compromete-se a:

- a. não gravar, divulgar ou reproduzir atendimentos sem consentimento do profissional;
- b. realizar as teleconsultas em ambiente reservado, estável e livre de interrupções;
- c. manter o sigilo sobre login, senha e link de acesso.

7.3. O uso indevido de informações obtidas por meio da plataforma poderá ensejar responsabilidade civil, penal e ética.

Cláusula 8ª – Conduta e Exclusão da Plataforma

8.1. O acesso à plataforma poderá ser suspenso ou cancelado, a critério da **VEM CONSULTA**, caso o(a) usuário(a):

- a. pratique atos de má-fé, fraude ou uso indevido dos serviços;
- b. realize gravações, divulgações ou exposições indevidas de profissionais ou atendimentos;
- c. adote comportamento ofensivo, discriminatório ou antiético durante os atendimentos;
- d. viole reiteradamente as normas deste Termo.

8.2. Nessas hipóteses, o descadastramento do(a) usuário(a) não prejudicará a guarda dos registros clínicos obrigatórios nem o direito de defesa, sendo garantido o contraditório e a possibilidade de revisão pela equipe técnica.



Cláusula 9ª – Limites Técnicos e Isenções

9.1. O(a) usuário(a) reconhece que podem ocorrer instabilidades de conexão ou falhas de sistema, inerentes à tecnologia.

9.2. Mesmo com elevados padrões de segurança, há risco residual de acesso indevido, mitigado pelas medidas técnicas adotadas pela plataforma.

9.3. O atendimento remoto **não substitui o atendimento presencial** quando houver necessidade de exame físico, emergência ou risco imediato à saúde.

Cláusula 10ª – Declarações do(a) Usuário(a)

O(a) usuário(a) declara que:

a. compromete-se a fornecer informações verídicas, completas e atualizadas durante o cadastro e os atendimentos;

b. reconhece que cada atendimento realizado será regido por Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) específico com o profissional responsável;

c. é responsável por manter sigilo sobre login, senha e link de acesso às teleconsultas;

d. compreende que a relação profissional-usuário se estabelece diretamente com o profissional de saúde responsável pelo atendimento, sendo a **VEM CONSULTA** a prestadora de suporte tecnológico e administrativo.

Cláusula 11ª – Responsabilidades do(a) Usuário(a)

O(a) usuário(a) se responsabiliza por:

a. garantir a veracidade e atualização das informações fornecidas

b. comparecer aos atendimentos e cumprir as orientações clínicas recebidas;

c. utilizar dispositivos próprios e seguros, evitando conexões públicas ou compartilhadas;

d. comunicar imediatamente à **VEM CONSULTA** qualquer suspeita de acesso indevido, violação de dados ou falhas de segurança.

Cláusula 12ª – Proteção de dados pessoais sensíveis

12.1 Em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção De Dados), o(a) usuário(a) declara ciência e autoriza o tratamento de seus cadastrais e operacionais de uso da plataforma (como nome, CPF, e-mail, histórico de acesso, dados de triagem, avaliações, faturamento e suporte técnico).

Parágrafo único – Esses dados poderão ser **tratados e utilizados pela VEM CONSULTA** para as seguintes finalidades:

i.gestão administrativa, financeira e contábil;

ii.cumprimento de obrigações legais e regulatórias;

iii.aperfeiçoamento de funcionalidades, segurança e experiência do usuário;

iv.elaboração de relatórios e análises estatísticas, incluindo pesquisas de mercado e estudos sobre qualidade de atendimento, desde que com dados agregados e anonimizados, sem identificação direta de pacientes ou profissionais;

v. comunicações institucionais e marketing direcionado, inclusive o envio de informações, campanhas e conteúdos promocionais relacionados à plataforma ou a parceiros comerciais, observadas as regras dispostas na LGPD.

12.2 A **VEM CONSULTA** adota medidas técnicas e administrativas de segurança da informação, incluindo criptografia, controle de acesso e registro de logs, para proteção dos dados pessoais e sensíveis contra acessos não autorizados, perdas, vazamentos ou uso indevido.

12.3 O(a) usuário(a) poderá, a qualquer tempo, mediante solicitação formal:

- a. solicitar acesso, retificação ou exclusão de seus dados pessoais;
- b. revogar o consentimento para o uso de dados, observadas as limitações legais e a necessidade de manutenção de registros clínicos, conforme determinações do Conselho Profissional e da legislação aplicável.

12.4 A solicitação de exclusão de dados poderá inviabilizar o uso da plataforma e acarretar a impossibilidade de continuidade dos atendimentos, preservando-se, contudo, os registros clínicos obrigatórios pelo prazo legal mínimo.

Cláusula 13ª – Vigência e Rescisão

13.1 O presente Termo vigorará por prazo indeterminado, com início a partir do aceite eletrônico do(a) Usuário(a), mediante a marcação da opção “Li e aceito os termos de adesão”, permanecendo válido enquanto houver cadastro ativo, acesso à plataforma ou plano contratado vigente, observadas as regras da Política Comercial da Plataforma, inclusive quanto à vigência do plano mensal, à fidelidade mínima do plano anual, às hipóteses de renovação e às condições de cancelamento.

13.2 O(a) Usuário(a) poderá solicitar o cancelamento do plano contratado mediante solicitação formal, observadas as condições previstas na **Política Comercial** da Plataforma vigente à época da contratação. No caso do Plano Mensal, o cancelamento produzirá efeitos para a próxima competência de cobrança. No caso do Plano Anual, deverão ser observados o prazo de antecedência mínima para solicitação, a fidelidade contratada e, quando aplicável, a apuração de valores e a incidência de multa compensatória. Efetivado o cancelamento, o acesso do(a) Usuário(a) à plataforma será encerrado na forma aplicável ao respectivo plano, permanecendo os registros clínicos arquivados na forma e pelo prazo exigidos pela legislação vigente.

Cláusula 14ª – Declaração Final

Declaro que **li, compreendi e aceito** todas as condições estabelecidas neste **Termos de Uso e Consentimento para Compartilhamento de Dados Clínicos**, e **autorizo o tratamento e o compartilhamento de meus dados pessoais e de saúde** conforme aqui descrito.



Estou ciente de que este termo **não substitui o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)** referente a cada atendimento individual, e que posso **revogar minha adesão a qualquer tempo**, sem prejuízo dos serviços já prestados.

MENSAGEM IMPORTANTE – LEIA COM ATENÇÃO

ESTA **POLÍTICA DE PRIVACIDADE** TEM POR FINALIDADE ESTABELECEER AS REGRAS, CONDIÇÕES E LIMITES APLICÁVEIS AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NO ÂMBITO DA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA VEM CONSULTA, DEFININDO OS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS E OS DEVERES DA EMPRESA, BEM COMO AS DIRETRIZES RELATIVAS À COLETA, USO, ARMAZENAMENTO, COMPARTILHAMENTO E PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS, INCLUSIVE NO CONTEXTO DA CONTRATAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA PLATAFORMA.

1. ESCOPO

Esta Política de Privacidade descreve como a Vem Consulta trata dados pessoais quando você acessa e utiliza nossos sites, aplicativos e demais ambientes digitais em que esta Política estiver disponível (em conjunto, a “Plataforma”), incluindo funcionalidades disponibilizadas em plataformas de terceiros quando vinculadas à Vem Consulta. Esta Política também se aplica ao tratamento de dados coletados por canais de atendimento (por exemplo, e-mail e suporte) e demais interações relacionadas ao uso da Plataforma.

Ao utilizar a Plataforma, você reconhece que alguns recursos podem envolver serviços de terceiros (por exemplo, processamento de pagamentos, hospedagem, analytics e comunicação). Nesses casos, a Vem Consulta tratará os dados sob sua responsabilidade conforme esta Política, e os terceiros poderão tratar determinados dados conforme suas próprias políticas, quando atuarem como controladores independentes.

2. QUEM SOMOS

A controladora dos dados pessoais tratados no âmbito desta Política é a **VIRTUAL SAÚDE E TECNOLOGIA LTDA.** (“Vem Consulta”), inscrita no CNPJ sob nº 60.678.334/0001-40, com sede em Maceió/AL (“Vem Consulta”, “nós”).

Para assuntos de privacidade e proteção de dados, você pode nos contatar pelo e-mail: **dpo@vemconsulta.com.br** (ou, alternativamente, pelos canais oficiais de atendimento divulgados na Plataforma).

3. DEFINIÇÕES

Para fins desta Política:



- **Dados Pessoais** são informações que identificam ou podem identificar você (ex.: nome, CPF, e-mail).
- **Dados Pessoais Sensíveis** incluem, entre outros, dados de saúde e informações clínicas.
- **Tratamento** é qualquer operação com dados (coleta, uso, armazenamento, compartilhamento etc.).
- **Titular** é a pessoa a quem os dados se referem.

DADOS PESSOAIS TRATADOS

Dados cadastrais e de identificação: nome, CPF, data de nascimento, sexo/gênero (quando informado), e-mail, telefone, endereço, dados de dependentes (quando houver), e informações necessárias para validação de cadastro e prevenção a fraudes.

Dados de uso e dispositivos: IP, data e hora de acesso, logs, identificadores do dispositivo, navegador, sistema operacional, registros de eventos, métricas de performance e navegação.

Dados de pagamento e cobrança: dados necessários ao processamento do pagamento (observado que dados de cartão podem ser tratados diretamente pelo intermediador de pagamento), status de transações, histórico de cobranças, estornos e chargebacks.

Dados clínicos e assistenciais (sensíveis): informações relacionadas à saúde do usuário, incluindo sintomas, queixas, anamnese, hipóteses diagnósticas, prescrições, atestados, solicitações e resultados de exames (quando inseridos), orientações médicas e registros de prontuário eletrônico

Conteúdos e comunicações: mensagens trocadas com o suporte e/ou com profissionais de saúde pela Plataforma (incluindo anexos), quando o recurso existir.

Imagem e voz (quando aplicável): áudio e vídeo durante teleatendimento, se a funcionalidade estiver habilitada e conforme as configurações do serviço; eventuais gravações somente ocorrerão se previstas e informadas no contexto específico do atendimento.

4. COMO COLETAMOS DADOS

Os dados são coletados: (i) diretamente do usuário, no cadastro e uso da Plataforma; (ii) automaticamente, por meio de logs e tecnologias similares; (iii) de prestadores de serviços essenciais à operação; e (iv) por mecanismos de segurança e prevenção à fraude.

5. FINALIDADES E BASES LEGAIS (LGPD)



Tratamos dados pessoais e sensíveis para finalidades legítimas e com bases legais adequadas, incluindo:

- **Criar e gerenciar sua conta, autenticar acesso e prestar suporte** (execução de contrato; legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal, quando aplicável).
- **Viabilizar a prestação dos serviços de saúde digital e a continuidade do cuidado** (tutela da saúde; execução de contrato; e, quando aplicável, consentimento para operações específicas).
- **Manter registros assistenciais e prontuário eletrônico** (tutela da saúde; cumprimento de obrigação legal/regulatória; exercício regular de direitos).
- **Processar pagamentos, cobranças, estornos e prevenir fraudes** (execução de contrato; legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal).
- **Melhorar a Plataforma, segurança, auditoria e prevenção de incidentes** (legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal/regulatória).
- **Comunicações operacionais e transacionais** (execução de contrato; legítimo interesse).
- **Comunicações promocionais e marketing** (quando aplicável, mediante consentimento e/ou conforme base legal permitida, com opção de descadastramento).

6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

A Vem Consulta poderá compartilhar dados pessoais, na medida necessária e com salvaguardas contratuais e técnicas, com:

- **Profissionais de saúde vinculados à Plataforma**, para viabilizar o atendimento e registro assistencial (incluindo dados clínicos pertinentes).
- **Prestadores de serviço** que atuem em nosso nome (ex.: hospedagem, infraestrutura, comunicação, analytics, suporte, antifraude), na qualidade de operadores, mediante instruções e deveres de confidencialidade.
- **Intermediadores de pagamento**, para processar cobranças e gerir transações.
- **Autoridades públicas e órgãos de controle**, quando houver obrigação legal, ordem judicial, requisição competente, ou necessidade de proteção de direitos.
- **Operações societárias**, como reorganização, fusão, aquisição ou transferência de ativos, hipótese em que dados poderão ser compartilhados com terceiros envolvidos, com preservação de confidencialidade e continuidade das proteções desta Política.

A Vem Consulta não comercializa dados pessoais sensíveis de saúde. Eventuais relatórios e análises para melhoria do serviço podem utilizar dados anonimizados ou agregados, sempre que possível.

7. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Podemos usar cookies e tecnologias semelhantes para autenticação, segurança, funcionamento e melhoria da Plataforma. Você poderá gerenciar cookies no seu navegador e, quando disponível, por ferramentas de preferências na Plataforma. A desativação de cookies pode afetar funcionalidades essenciais.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Adotamos medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger dados contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração ou divulgação indevida, incluindo controles de acesso, criptografia quando aplicável, monitoramento e gestão de incidentes. Ainda assim, nenhum sistema é absolutamente imune, e o usuário também deve proteger suas credenciais e dispositivos.

- **Incidentes de Segurança:** na hipótese de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a Vem Consulta adotará as medidas cabíveis e, quando exigido, notificará a **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)** e os titulares afetados, nos termos do art. 48 da LGPD.
- **Cooperação com Autoridades:** a Vem Consulta coopera com autoridades administrativas, judiciais ou governamentais competentes sempre que houver solicitação, requisição ou ordem válida para a divulgação de informações, inclusive dados de identificação ou localização de usuários, quando tal medida for necessária para apuração de infrações, prevenção de ilícitos ou cumprimento de obrigação legal, observado o devido processo legal e os limites impostos pela legislação aplicável.
- **Limitação de Responsabilidade:** esta Política de Privacidade aplica-se exclusivamente ao tratamento de dados pessoais realizado no âmbito da Plataforma Vem Consulta. Caso o usuário ou o profissional de saúde opte por divulgar informações pessoais ou sensíveis em websites, aplicativos ou plataformas de terceiros, tais dados passarão a ser regidos pelas políticas de privacidade próprias desses terceiros, não sendo a Vem Consulta responsável pelas práticas de tratamento adotadas fora de seu ambiente digital.

9. RETENÇÃO E ARMAZENAMENTO

Manteremos dados pessoais pelo tempo necessário para cumprir as finalidades descritas nesta Política, para execução do contrato, atendimento a obrigações legais/regulatórias e resguardo de direitos. Dados de prontuário e registros assistenciais poderão ser mantidos pelos prazos exigidos pela legislação aplicável (incluindo regras



de prontuário eletrônico e normativos profissionais), mesmo após o encerramento da conta, quando necessário.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Se houver transferência internacional de dados (por exemplo, uso de infraestrutura em nuvem), ela ocorrerá com mecanismos legais e salvaguardas apropriadas, conforme a LGPD, buscando assegurar nível adequado de proteção e segurança.

11. DIREITOS DO TITULAR (LGPD) E COMO EXERCER

Você pode solicitar, nos termos da LGPD: confirmação do tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio, eliminação (quando aplicável), portabilidade, informação sobre compartilhamentos, revogação de consentimento (quando a base for consentimento) e oposição (quando cabível).

Para exercer seus direitos, contate: atendimento@vemconsulta.com.br. Poderemos solicitar informações adicionais para confirmar sua identidade e proteger seus dados.

12. PRIVACIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A Plataforma não é destinada ao uso autônomo por menores. Quando houver cadastro/uso envolvendo menor, o responsável legal deverá atuar conforme as regras da Plataforma e fornecer as autorizações necessárias. Tratamentos adicionais poderão ser aplicados para proteção do menor.

13. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Podemos atualizar esta Política para refletir mudanças legais, técnicas ou operacionais. Quando as alterações forem relevantes, comunicaremos por meio da Plataforma e/ou pelos canais disponíveis, conforme aplicável. O uso contínuo da Plataforma após a atualização indica ciência da versão vigente.

Atualizado em 09/04/2026

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.

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.

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.

