

**CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO AO  
PROGRAMA DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS SOU+  
("CONTRATO")**

**SOU+ BENEFÍCIOS LTDA.**, designada neste documento apenas como "**Sou+**", pessoa jurídica de direito privado regularmente inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 51.916.944/0001-44, por meio deste Contrato, estabelece os termos e as condições gerais para contratação dos serviços do programa de benefícios **SOU+ BENEFÍCIOS ("Cartão Sou+")**.

## 1. OBJETIVOS E DEFINIÇÕES

**1.1.** O presente Contrato tem por objetivo estabelecer as condições de adesão e os termos de uso dos benefícios oferecidos pelo **Cartão Sou+**, cuja finalidade principal é disponibilizar acesso a serviços particulares de saúde com preços reduzidos, negociados para oferecer vantagem financeira ao cliente/usuário.

**1.2.** O **Cartão Sou+** é um programa de benefícios que possui uma rede de profissionais credenciados para indicação de seus serviços nas áreas de saúde, bem-estar e qualidade de vida, oferecendo aos usuários do programa preços diferenciados em seu atendimento.

**1.3.** **O Cartão Sou+ não é um plano de saúde, nem configura seguro saúde**, não garantindo e não se responsabilizando pelos serviços oferecidos, pagamentos de despesas, nem assegura desconto em todos os serviços garantidos pelos planos de saúde regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

**1.4.** Tudo o que o cliente usufruir por meio do **Cartão Sou+** deverá ser pago diretamente ao prestador de serviço conveniado, sendo que a **Sou+** assegura apenas os preços e os descontos que constam expressamente na relação de profissionais ou empresas e respectivos serviços conveniados ao programa de benefícios.

**1.5.** A **Sou+** não realiza a intermediação financeira dos serviços utilizados por seus clientes na rede credenciada, podendo o profissional livremente realizar a cobrança através dos meios de pagamento disponibilizados em seu estabelecimento.

## 2. SERVIÇOS E BENEFÍCIOS

**2.1.** O **Cartão Sou+** permite consultas, médicas e odontológicas, com preço reduzido (descontos que podem chegar a até oitenta por cento), através de tabela pré-estabelecida no site (sujeita a alterações), de acordo com o profissional ou especialidade médica escolhida, sendo que o beneficiário deverá efetuar o pagamento da consulta diretamente ao profissional e/ou clínica agendada pela central vinculada ao programa **Cartão Sou+**.

**A) ORIENTAÇÃO INICIAL (TELETRIAGEM):** realizada por enfermeiros capacitados para orientar causas e sintomas e se necessário direcionar para médico plantonista:

• Este serviço funciona 24h x 7 dias da semana através de chamada gratuita (0800), videochamada ou Chat Online pelo APP 24h;

**Comentado [VVB1]:** Aguarda definição sobre as especialidades que farão parte do programa.

**Comentado [VVB2]:** Haverá alguma política para casos de cancelamento ou não comparecimento?

**Comentado [LA3]:** Copiado da Rede Mais - verificar necessidade de adequações.

- A sua utilização é ilimitada. Após a utilização, haverá uma ligação de retorno para a reavaliação pós atendimento, que se trata de um procedimento padrão;
- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma. Isso permite que as orientações e a conduta sejam dadas considerando-se todas as informações disponíveis;
- Sistema de apoio à decisão rastreado por algoritmos clínicos, com base em evidências cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas;
- O conteúdo clínico é constantemente atualizado por equipes especializadas e adequado às diretrizes médicas;
- Encaminhamento às emergências e hospitais somente quando necessário;
- Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- Não prescreve medicamentos nem realiza diagnósticos;
- Fornece orientações gerais de autocuidado com a saúde.

**B) TELECONSULTAS MÉDICAS (GENERALISTAS):** Consulta realizada por médico plantonista (generalista) 24x7, preparado para avaliar os sintomas e, se necessário, receitar uso de medicamentos para o tratamento.

- O atendimento é realizado após a triagem inicial por um médico generalista. O paciente pode realizar a consulta na hora, respeitando um prazo de 40 (quarenta) minutos para que o médico esteja preparado, ou então realizar um agendamento presencial com médicos especialistas, de acordo com orientação passada pelo médico generalista;
- Como procedimento, é enviado para os canais de contato do paciente um link para acesso da consulta, sendo de integral responsabilidade do paciente a adequação dos seus dispositivos eletrônicos para acesso à teleconsulta;
- Possibilidade de acesso também por um telefone (0800), com envio de um link para a teleconsulta;
- As vídeo-consultas podem ser realizadas na hora ou por agendamento, conforme opção e conveniência;
- Comodidade e privacidade no acesso à consulta, sem necessidade de deslocamento;
- Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- A utilização do serviço é indicada para condições médicas de baixa complexidade em atenção primária, mas não para o atendimento de emergências médicas;

• O beneficiário terá direito de realizar até 04 (quatro) consultas médicas telepresenciais por ano, sem custos adicionais. A partir da quinta utilização, haverá a cobrança de um valor por teleconsulta, a ser disponibilizado previamente e atualizado periodicamente pela Sou+ em seus canais de comunicação.

**C) CONSULTAS MÉDICAS PRESENCIAIS (ESPECIALISTAS):** O beneficiário poderá agendar consultas presenciais com especialistas pelo aplicativo ou pela central de atendimento. A listagem contendo os profissionais credenciados será disponibilizada e atualizada pela Sou+.

**2.2** O Cartão Sou+ também garante ao beneficiário o acesso a uma extensa rede de farmácias conveniadas. Para obter o desconto em medicamentos, é necessário apresentar algum documento de identificação como CPF ou Carteirinha Digital. A partir de sua identificação e autorização através do

**Comentado [LA4]:** Copiado da Rede Mais - verificar necessidade de adequações.

**Comentado [LA5]:** Trecho modificado por nós (já que a Sou+ não vai oferecer telemedicina com especialistas, apenas presencial)

**Comentado [LA6]:** Trecho acrescido por nós

**Comentado [LA7]:** Redação nossa.

**Comentado [LA8]:** Aguarda maiores detalhes sobre como funcionarão as consultas médicas presenciais

sistema de cada estabelecimento, que será operacionalizado pelo balconista da farmácia credenciada, o usuário terá acesso a medicamentos com descontos entre 15% (quinze por cento) e 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor. Na farmácia, o usuário se identifica com o CPF ou Carteirinha Digital informando que faz parte do programa através do autorizador ePharma. Para consultar a lista de rede de farmácias credenciadas e listagem de medicamentos, o beneficiário poderá acessar através do Aplicativo, Portal do beneficiário ou Central de Atendimento.

**2.3** Os valores de consultas e medicamentos pactuados pela rede credenciada e informados ao cliente através de canais online, central de agendamento ou mesmo diretamente pelo prestador, será o valor a ser pago pelo cliente diretamente ao prestador do serviço ou à farmácia no momento do atendimento.

**2.4** A utilização da rede credenciada é de livre escolha do cliente, tendo ciência de que, em decorrência da dinâmica de alterações diárias na sua composição (inclusão e exclusão de credenciados), somente será válida a utilização dos serviços para aqueles conveniados que estejam disponíveis nos canais “online”, nas datas das respectivas pesquisas. As informações contidas nos canais online serão atualizadas periodicamente, ficando ciente o cliente de que, no caso de qualquer dúvida ou esclarecimento sobre a situação de qualquer prestador de serviços, deverá entrar em contato diretamente com a Central de Atendimento.

### 3. FORMAS DE PAGAMENTO

**3.1** Os benefícios do **Cartão Sou+** serão concedidos mediante o pagamento de mensalidade via cartão de crédito do cliente, sendo que o valor vigente da mensalidade, assim como eventuais condições promocionais, estarão disponíveis, de forma atualizada, nos diversos canais de comunicação da **Sou+**.

**3.2** A mensalidade terá vencimento no dia **escolhido** de cada mês, e será cobrada de forma **recorrente do cliente**, ou seja, a cada mês de vigência, uma nova mensalidade será lançada na fatura de cartão de crédito do cliente.

**3.3** O valor da mensalidade poderá ser reajustado mediante ampla divulgação e informação aos clientes, o que será feito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**3.4** Como não haverá cobranças antecipadas na fatura do cartão de crédito, o cliente não fará jus a qualquer tipo de reembolso ou estorno em caso de cancelamento dos serviços.

**3.5** Na hipótese de não ser coletado o pagamento da mensalidade no cartão de crédito do cliente, a **Sou+** entrará em contato para que a situação seja regularizada em, no máximo, **48 (quarenta e oito) horas, sob pena de serem suspensos os serviços e benefícios previsto neste Contrato até a efetiva regularização do pagamento.**

### 4. ABRANGÊNCIA E COBERTURA

**4.1** Pelo valor da mensalidade regular, poderão fazer jus aos serviços e benefícios do **Cartão Sou+** o titular, o cônjuge ou companheiro(a) do titular e até 02 (dois) filhos do titular, mediante apresentação e aprovação dos documentos comprobatórios da condição de dependente. No caso de companheiro(a), basta o titular apresentar uma declaração particular atestando a condição de convivência em união estável.

**Comentado [LA9]:** Copiado da Rede Mais - verificar necessidade de adequações.

**Comentado [LA10]:** Aguarda definição sobre aceitação de outras formas de pagamento.

**Comentado [VVB11]:** Vocês pretendem cobrar de forma recorrente mesmo (mês a mês é lançada uma nova cobrança independente), ou vão cobrar como se fosse 1 compra do valor anual, mas parcelada em 12 vezes? Essa questão é importante porque implica outras regras sobre cancelamento, multas, estorno etc.

**Comentado [VVB12]:** Colocamos que a abrangência é nacional? Ou pretendem limitar a alguma região específica?

4.2. Mediante pagamento de uma taxa adicional à mensalidade, cobrada por dependente habilitado, será admitida a inclusão dos seguintes dependentes do titular: pai, mãe, sogro e sogra.

**Comentado [LA13]:** Serão somente esses, ou era uma lista exemplificativa?

#### 4.3 Delimitar forma/meio de utilização, por exemplo:

**Comentado [VVB14]:** Será via cartão físico, cartão digital? Ou apenas mediante fornecimento do CPF?

a) Após constatado o pagamento do cliente, será enviado para o e-mail do titular (LOGIN e SENHA) para desbloquear e ativar o **Cartão Sou+**, o Titular deve preencher no sistema, dentro da área do cliente, os dados cadastrais dos seus Dependentes.

b) Após o titular preencher os dados cadastrais dos seus Dependentes, serão criados e liberados, imediatamente, os cartões de identificação virtual/digital para esses Dependentes.

c) Após seguir todos os passos acima, o **Cartão Sou+** estará apto e pronto para atender a todos os beneficiários vinculados ao titular do programa.

## 5. VIGÊNCIA E REAJUSTE

5.1 O programa terá vigência a partir da confirmação do pagamento da mensalidade no sistema da **Sou+**, sendo renovado de forma recorrente e indeterminada, enquanto o titular estiver adimplente.

5.2 A mensalidade será corrigida anualmente, ou em periodicidade menor, desde que exista permissão da legislação em vigor, pela variação positiva do **Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M)** da Fundação Getúlio Vargas (FGV), tomando-se por base o período de 12 (doze) meses a partir da data do último aniversário do Contrato. Na hipótese de extinção do IGP-M, será utilizado o IPCA/IBGE.

**Comentado [VVB15]:** É possível utilizar o IPCA também.

5.3 Em casos de atraso nos pagamentos, será cobrada multa automática de 10% (dez por cento) sobre o valor em aberto.

5.4 O cliente terá direito ao cancelamento do programa **Sou+ Benefícios** em até 07 (sete) dias da sua contratação, de acordo com o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº.8.078, de 11 de setembro de 1990.

5.5 Posteriormente aos primeiros 07 (sete) dias da contratação, havendo solicitação de cancelamento, o cliente perderá o acesso à rede credenciada e não haverá direito à devolução de valores já pagos.

## x. PROPRIEDADE INTELECTUAL

x.1 Todos os conteúdos disponibilizados pela **Sou+** são protegidos pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação, o Código Civil e a Lei nº 9.610/98 (direitos autorais). Estes direitos pertencem aos respectivos fornecedores de serviço e dos conteúdos, sendo que os direitos de comercialização dos conteúdos foram concedidos à **Sou+**.

x.2 Ao acessar os serviços oferecidos pela **Sou+** e seus parceiros, o Cliente declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas, bem como de todos os direitos autorais referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis no portal.

x.3 Ao cliente não é conferido qualquer direito de uso de nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, dentre outras, que estejam contidos ou disponíveis no site da **Sou+**.

**x.4** O cliente assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial vinculado aos serviços prestados nos termos deste Contrato.

## **x. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE**

**x.1** O usuário concorda plenamente com todos os termos do Contrato e declara ter ciência de que a **Sou+** não é um plano de saúde e não oferece qualquer tipo de cobertura e/ou garantia de pagamento por serviços e procedimentos médicos e odontológicos prestados, inclusive ambulatoriais e de urgência e emergência, estando o usuário obrigado ao pagamento dos valores e honorários diretamente aos prestadores de serviços credenciados, conforme consultado previamente por intermédio da central de atendimento, cujos valores obedecerão aos acordos previamente firmados para atendimento.

Formatado: Não Realce

**x.2** A **Sou+** não se responsabiliza pelos serviços e procedimentos médicos e/ou odontológicos oferecidos pela rede credenciada, estando o atendimento destes subordinados às normas éticas dos respectivos órgãos de classe e do mercado.

Formatado: Não Realce

**x.3** Como o pagamento é realizado diretamente pelo cliente ao prestador de serviços no ato do atendimento, deverá o cliente, a seu critério e do prestador, utilizar-se do meio de pagamento disponível, devendo, neste momento, solicitar os recibos necessários à comprovação do serviço e para efeitos tributários, não recaindo sobre a **Sou+** quaisquer responsabilidades, diretas ou indiretas, sobre ônus fiscais e/ou parafiscais, e que sejam decorrentes da utilização dos serviços e produtos tratados neste programa.

**x.4** O sistema de atendimento previsto neste Contrato constitui-se, única e exclusivamente, em um canal de serviços por meio do qual o cliente entrará em contato diretamente com a central de atendimento para o agendamento de consultas e prestação de informações para atendimento na rede privada, sendo que a **Sou+** não presta, direta ou indiretamente, nenhum serviço de natureza médica, de forma que a **Sou+** não poderá ser responsabilizada, em qualquer hipótese, por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos credenciados, que são profissionais autônomos e empresas independentes, estes responsáveis direta e integralmente pela qualidade e segurança dos serviços médicos prestados e dos produtos disponibilizados.

**x.5** A **Sou+** não recomenda o atendimento via telemedicina para casos que envolvam urgência ou emergência médica, devendo o paciente buscar, nesses casos, atendimento presencial. Se, mesmo assim, o paciente insistir que seu caso seja atendido via telemedicina, absolutamente nenhuma responsabilidade recairá sobre a **Sou+**.

**x.6** A **Sou+** não se responsabiliza por procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização do programa, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos dos serviços ofertados.

## **x. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**x.1** O presente termo poderá ser alterado a qualquer momento a critério exclusivo da **Sou+**, especialmente, mas não se limitando, à necessidade de adequação do serviço à legislação aplicável.

**x.2** Na hipótese em que qualquer estipulação ou disposição do presente termo venham a ser declaradas nulas ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do termo, que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

**x.3** O titular declara, para os devidos fins, que as informações aqui prestadas e que integram o Contrato são a expressão da verdade, responsabilizando-se pela formal comunicação à **Sou+** em caso de eventual alteração em quaisquer dos seus dados, especialmente endereço, telefone, e-mail e meio de pagamento. Declara, igualmente, que os endereços indicados estão aptos a receber correspondências.

**x.4** A rede de estabelecimentos credenciados, assim como os benefícios oferecidos, pode ser atualizada ou alterada sem aviso prévio pela **Sou+**, devendo o beneficiário consultá-la previamente. Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas pela central de atendimento.

**x.5** O titular autoriza expressamente a **Sou+** a enviar informações e promoções para sua caixa postal de e-mail e/ou celular.

**x.6** Ao aceitar os termos do programa, o Contratante concorda com os Termos descritos neste Contrato, que será interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Toda e qualquer disputa originária ou relacionada a este Contrato deverá ser exclusivamente resolvida perante o Foro da Comarca de São Paulo/SP.