

**Contrato padrão registrado no 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas de Campinas-SP, prenotado sob nº 146302 em 13/12/2019 e registrado/microfilmado sob nº 145141.**

## **CONTRATO DE ADESÃO**

Cláusula 1ª - Na qualidade de CONTRATADA caberá à empresa VIALUZ Serviços de Cobranças Ltda – E.P.P. – C.N.P.J. Nº 11.230.490/0001-39 e isenta de Inscrição Estadual, com sede na Alameda Rio Negro, 503 – Sala 1110 – Alphaville Industrial – Barueri- SP, CEP 06454-000, titular da marca registrada DOCTOR Prime, doravante denominada apenas DOCTOR, assegurar a intermediação do associado com uma rede credenciada de empresas e de prestadores de serviços privados na área da saúde no âmbito estritamente ambulatorial, garantindo-se ao ADERENTE e seus dependentes, a utilização de uma tabela padronizada para o pagamento dos serviços executados pela rede credenciada.

§ 1º - Os valores dos serviços serão pagos pelo ADERENTE diretamente aos prestadores de serviços, através de meio de pagamento disponível em cada estabelecimento ou do sistema VIALUZ de serviços de cobranças acessórias através da conta de luz.

§ 2º - Não há nenhuma carência para utilização dos serviços ambulatoriais (consultas e exames diagnósticos), sendo que a responsabilidade sobre as consultas e procedimentos médicos é única e exclusiva dos profissionais médicos, instituições de atendimento ambulatorial e laboratórios de exames credenciados, não cabendo qualquer responsabilidade solidária para a DOCTOR, pelo que o ADERENTE declara expressamente ter ciência e concordar.

§ 3º - Para utilização de parcelamentos de serviços pela conta de luz é necessário que já tenha ocorrido, pelo menos, uma inserção de mensalidade na fatura de energia elétrica do ADERENTE, conforme regras e condições internas de liberação do crediário.

§ 4º - Fazem parte do presente contrato a PROPOSTA DE ADESÃO devidamente preenchida e o MANUAL DO USUÁRIO, ambos disponíveis para download no nosso portal [www.doctorprime.com.br](http://www.doctorprime.com.br) ou pelo aplicativo.

Cláusula 2ª - O presente contrato poderá ser rescindido pelo ADERENTE no prazo de 07 (sete) dias contados a partir da data da sua assinatura, conforme previsto no Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90), com direito à devolução imediata do valor da taxa inicial, caso esta já esteja quitada.

Cláusula 3ª – O presente contrato poderá ser rescindido unilateralmente por qualquer uma das partes e a qualquer tempo decorrido, sem a incidência de responsabilidade de qualquer ordem, não cabendo à nenhuma das partes qualquer tipo de verba indenizatória ou multa de qualquer natureza, em consonância ao item XI do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor.

§ 1º - A rescisão unilateral por qualquer parte não exime o ADERENTE da responsabilidade por eventuais dívidas remanescentes relacionadas à serviços médicos prestados ou exames efetivamente realizados e ainda não pagos, principalmente aqueles com parcelamentos através da conta de luz.

Cláusula 4<sup>a</sup> – Para utilização da rede credenciada o ADERENTE pagará à DOCTOR parcelas mensais e sucessivas no valor especificado na PROPOSTA DE ADESÃO, parte integrante deste contrato, e reajustáveis conforme parágrafo único da Cláusula 5<sup>a</sup>, porquanto vigorar o presente contrato, constituindo-se como recibo de pagamento, no caso de pagamento via conta de luz, a simples comprovação de quitação da fatura de energia elétrica a qual contiver este valor inserido.

§ único: Será cobrada no ato do aceite do presente contrato uma TAXA ÚNICA de adesão conforme indicado na PROPOSTA DE ADESÃO.

Cláusula 5<sup>a</sup> - O presente contrato tem vigência por tempo indeterminado, caso as partes não se pronunciarem em contrário.

§ único: O reajuste das mensalidades será anual e ocorrerá sempre no MÊS DE JANEIRO de cada ano, independentemente da data de contratação pelo ADERENTE, e será baseado na variação anual positiva do IGP-M/FGV.

Cláusula 6<sup>a</sup> - Poderão utilizar a rede credenciada o ADERENTE e seus familiares, quais sejam, os cônjuges sem limite de idade, sem distinção de gênero e sem necessidade de comprovação de união oficial, acrescidos dos respectivos filhos/enteados com até 24 anos de idade incompletos na data da contratação, bem como de eventual agregado especificado na PROPOSTA DE ADESÃO, mediante o pagamento de valor adicional mensal informado na contratação, também reajustáveis conforme a cláusula anterior, sendo permitido a adesão de somente um agregado para cada contrato.

§ único: A rede de credenciados pode ser alterada sem aviso prévio, com exclusivo critério e direito da DOCTOR Prime.

Cláusula 7<sup>a</sup> - O ADERENTE declara estar ciente que o cartão de benefícios DOCTOR Prime não constitui plano de saúde ou seguro-saúde, não se enquadrando na Lei nº 9.656/98 e/ou suas regulamentações, não proporcionando, portanto, gratuidade para ocorrências médicas de qualquer natureza, sendo que todos os serviços disponíveis para o ADERENTE são pagos pelo próprio usuário e são de caráter ambulatorial, conforme agendamento de rotina prévio, obedecendo a horários pré-estabelecidos de funcionamento dos serviços credenciados e que poderão sofrer reajustes periódicos de valores a qualquer tempo, conforme variações de mercado.

§ 1º: O ADERENTE também declara estar ciente que as mensalidades pagas não se classificam como despesas dedutíveis do Imposto de Renda, visto não se tratarem de despesas médicas em si, mas de associação a um cartão de benefícios/descontos, ressaltando-se porém, que a legislação tributária permite o abatimento dos pagamentos referentes aos serviços médicos efetivamente utilizados através do sistema DOCTOR Prime, bem como de exames, consultas e outras situações, cabendo ao ADERENTE a verificação das regras vigentes na Secretaria da Receita Federal.

Cláusula 8<sup>a</sup> – O ADERENTE será responsável pela notificação à DOCTOR nos casos de mudança de endereço e de alteração de titularidade ou de desligamento da instalação de energia elétrica, sob o risco de cancelamento automático deste contrato, porém não se eximindo da responsabilidade sobre eventuais valores mantidos em cobrança no antigo endereço.

Cláusula 9ª – No caso de opção pelos pagamentos das mensalidades através da conta de energia elétrica, o ADERENTE, desde já, autoriza em favor da empresa VIALUZ Serviços de Cobrança Ltda E.P.P, que sejam realizadas as devidas inserções na fatura de energia elétrica da qual é titular, tanto dos valores das mensalidades ora contratados, bem como de eventuais parcelamentos de dívidas relacionadas à utilização de serviços de terceiros com quais a empresa mantenha contratos regulares de serviços de cobranças acessórias através da conta de energia elétrica, estando ciente que os valores autorizados somar-se-ão ao valor do consumo de energia elétrica do imóvel, não interferindo, de maneira alguma, no cálculo do consumo de energia do imóvel em questão.

**§ 1º - O ADERENTE e titular da referida conta de luz, declara, neste ato, ter conhecimento do teor do Art. 7º da Resolução ANEEL nº 581/13, o qual determina que “o consumidor pode solicitar a qualquer tempo, diretamente à distribuidora de energia, o cancelamento de cobrança de terceiro que seja feita por meio da fatura de energia elétrica, sem a necessidade de contato prévio ou aval do terceiro responsável pela prestação do serviço ou produto”.**

Cláusula 10ª – O ADERENTE declara-se informado que:

(I) Ao solicitar mudança de titularidade da conta ou o desligamento da conta de luz junto à concessionária de energia elétrica deverá comunicar tal alteração à DOCTOR Prime pelos canais de comunicação disponíveis;

(II) Ao solicitar mudança de endereço responsabiliza-se por eventual manutenção das inserções de valores de cobrança no antigo endereço;

(III) A solicitação de eventuais devoluções de valores pagos em duplicidade ou em desacordo ao avençado entre as partes serão feitas diretamente à CONTRATADA, isentando-se de responsabilidade a concessionária de energia;

(IV) As contas de energia elétrica devidamente quitadas e contendo as respectivas inserções de valores de cobranças previstas neste instrumento, terão validade como recibo de pagamento.

Cláusula 11ª – O ADERENTE declara-se ciente que a DOCTOR coleta e armazena dados cadastrais conforme normas estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais, sendo que todas as informações registradas dos usuários e seus dependentes são de caráter sigiloso e uso exclusivo para a execução do objeto contratual ora pactuado ou, eventualmente, para resolução de questões judiciais envolvendo as partes.

## **Atendimento Médico Pré-Hospitalar de Emergência e Urgência e de Serviços de Orientação Médica por Telefone (caso Contratado).**

Cláusula 12ª – O ADERENTE declara ter verificado os municípios e a área de cobertura dos serviços de atendimento médico pré-hospitalar conforme preenchimento da PROPOSTA DE ADESÃO, parte integrante deste instrumento, declarando estar ciente que somente são elegíveis para esta contratação os usuários residentes dentro das áreas urbanas de cobertura deste serviço listadas no site [www.doctorprime.com.br](http://www.doctorprime.com.br) e desde que não exista pré-existência de doenças crônicas com recorrentes quadros de agudização pela própria natureza da enfermidade, condições terminais ou pacientes acamados.

Cláusula 13ª – O ADERENTE declara-se ciente que os serviços de atendimento médico pré-hospitalar descritos no presente instrumento são exclusivos para ATENDIMENTO DE URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS MÉDICAS, estas caracterizadas por ocorrências de agravo à saúde de natureza fortuita ou esporádica, desde que o usuário não se encontre em locais de assistência médica interna ou externa, tais como hospitais, ambulatórios ou mesmo em instituições penitenciárias, psiquiátricas, entre outros.

Cláusula 14ª – O serviço NÃO TEM LIMITE DE UTILIZAÇÃO e é realizado com recursos próprios ou terceirizados pela DOCTOR, obedecendo aos termos da Portaria Nº 2048/2002, do Ministério da Saúde, especialmente nos seus capítulos II e IV, e da Resolução C.F.M. 1671/03, compreendendo o atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência conforme protocolos médicos estabelecidos e aceitos internacionalmente, podendo, ainda, culminar com a necessidade de remoção até algum estabelecimento hospitalar público mais próximo em situações desencadeadas por um quadro clínico agudo e que impliquem risco vital imediato.

§ único - O serviço é prestado durante 24 horas por dia, ininterruptamente e com o mais rápido tempo de resposta possível, no local do chamado pelo usuário, desde que dentro da área de atuação da empresa.

Cláusula 15ª – O atendimento será desencadeado ÚNICA e EXCLUSIVAMENTE através de solicitação à central telefônica, devendo o solicitante informar o NOME CORRETO DO USUÁRIO a ser atendido, bem como o endereço no qual este se encontra no momento da chamada, além de descrever os sinais e sintomas que compõem o quadro clínico para adequada avaliação do médico orientador/regulador, ao qual exclusivamente compete optar pela liberação do atendimento presencial ou pela orientação via telefônica nos casos que não sejam caracterizados como urgência ou emergência.

Cláusula 16ª - Para fins do presente instrumento, entendem-se como Urgências e Emergências Médicas: URGÊNCIA MÉDICA – Sintoma ou doença que afeta o indivíduo, porém sem Risco de Morte, mas que necessita de atendimento rápido, incluindo-se nestas condições, por exemplo:

- Dores de cabeça de forte intensidade e resistente aos analgésicos comuns;
- Dores abdominais intensas e súbitas;
- Febre elevada de causa não esclarecida e rebelde aos antitérmicos e ao resfriamento corporal;
- Febre elevada acompanhada de dor de cabeça ou antecedente de crise convulsiva;
- Complicações gestacionais com iminente risco materno ou fetal;
- Dores abdominais intensas não associadas à quadros diarreicos;
- Tonturas intensas associadas à perda do equilíbrio ou sonolência;
- Dor lombar súbita e de forte intensidade, acompanhada de vômitos, náuseas ou alterações urinárias;
- Ferimentos cortantes ou corto-contusos profundos;
- Processos dolorosos agudos de forte intensidade (Trauma ou queda);
- Fraturas sem hemorragias;
- Sangramento nasal ou digestivo.

EMERGÊNCIA MÉDICA – Quadro clínico com Risco de Morte, exigindo atendimento médico rápido, incluindo-se nestas condições, por exemplo:

- Emergências cardiológicas (parada cardíaca, infarto agudo do miocárdio, crise hipertensiva, angina do peito, arritmias cardíacas e insuficiência cardíaca com sinais de edema agudo pulmonar);

- Emergências pulmonares (parada respiratória, insuficiência respiratória, crise asmática grave);
- Emergências cerebrovasculares (convulsões, AVC, perda da consciência, perda da força muscular com alterações da fala ou paralisia de músculos da face);
- Quadros alérgicos graves com choque anafilático ou edema de glote;
- Politraumatismos;
- Hemorragia intensa;
- Descompensação diabética;
- Fraturas graves com hemorragias;
- Acidentes elétricos com perda da consciência ou queimaduras;
- Intoxicações graves;
- Afogamentos;
- Aspiração de corpos estranhos.

Cláusula 17ª – A prestação deste serviço de atendimento médico de emergência e urgência em domicílio 24 horas inicia-se somente após 7 (sete) dias decorridos da contratação e desde que seja constatada a liberação das inserções dos valores contratados pela concessionária de energia elétrica local, nos casos de pagamentos por este meio. Nos casos de pagamentos através de outros meios a disponibilidade do serviço inicia-se 7 dias após o pagamento da taxa de adesão.

Cláusula 18ª - O ADERENTE, neste ato, autoriza para si e para seus beneficiários, a execução de todo e qualquer procedimento médico necessário ao atendimento emergencial.

§ 1º – Nos casos de envio da equipe de atendimento, esta prestará o atendimento no próprio local em que se encontra o paciente, utilizando todos os recursos técnicos disponíveis para a estabilização do quadro clínico, quer sejam exames físico ou exames complementares disponíveis na unidade móvel, bem como utilização de medicamentos, oxigenioterapia, instalação de marcapasso externo, ventilação assistida, venóclise ou outra punção venosa necessária para administração de fluidos e medicamentos; Todas estas medidas seguem protocolos médicos reconhecidos pelas instituições médicas nacionais e internacionais.

§ 2º – Todos os atendimentos telefônicos serão gravados, com a expressa concordância e autorização do ADERENTE e seus beneficiários, desde já manifesta e concedida, em caráter irrevogável e irretratável, comprometendo-se a DOCTOR ao uso prudente e apropriado das gravações, caso necessite fazer provas em juízo, conforme disposto na cláusula 11ª.

Cláusula 19ª - O atendimento no local do chamado e a eventual remoção decorrente, caso ocorra necessidade de resolução em ambiente hospitalar, será realizado somente em casos de ocorrências médicas relacionados à seguintes patologias ou condições:

Reações alérgicas agudas desde que acompanhado de sofrimento respiratório, Choque anafilático, Infarto agudo do miocárdio, Aneurisma dissecante da aorta, Obstrução de artérias com comprometimento sistêmico grave, Arritmias cardíacas agudas, Choque circulatório de qualquer natureza (séptico, neurogênico, hipovolêmico), Hemorragias digestivas, Quadros abdominais agudos: inflamatórios, hemorrágicos, perfurativos, vasculares e obstrutivos, Acidente vascular cerebral isquêmico ou hemorrágico (fase aguda), Traumatismo raquimedular (fase aguda), Ruptura de aneurisma intracraniano, Hemorragia subaracnóidea, Crises convulsivas, Hipertensão intracraniana, Pneumotórax espontâneo, Derrame pleurais com comprometimento ventilatório, Estado de mal asmático, Insuficiência respiratória aguda de qualquer natureza, Insuficiência renal aguda, Gravidez ectópica rota, grandes hemorragias

puerperais, Ruptura hemorrágica ou torção de cisto de ovário, Qualquer situação do ciclo grávido puerperal que coloque em risco a mãe ou o bebê, Politraumatizado, aspiração de corpos estranhos, Traumas de face com distúrbios da ventilação, Traumas de face com lesão do globo ocular, Traumatismos torácicos contusos e/ou penetrantes, Traumas de grande vasos sanguíneos com necessidade de encaminhamento cirúrgico imediato, Traumas abdominais contusos e/ou penetrantes, Trauma extenso de partes moles, Queimaduras com área corporal comprometida superior a 20%, Queimaduras de vias aéreas, dos genitais e da face, Acometimento sistêmico por descarga elétrica, Afogamentos, Intoxicações exógenas graves, Picadas de animais peçonhentos com risco de vida, Cetoacidose diabética, Crise tireotóxica, Hipoglicemia severa, Desidratação aguda de qualquer etiologia.

§ único: Devido à complexidade dos quadros clínicos de tais patologias e seu inadequado reconhecimento por pessoas não treinadas, recomenda-se que o associado acione o serviço telefônico nas situações clínicas suspeitas.

Cláusula 20ª - Com exceção dos atendimentos autorizados pelo Médico Regulador e Médico Atendente, estão excluídos dos serviços de atendimento pre-hospitalar regulados por este contrato, os atendimentos nas hipóteses abaixo:

- (I) – Atendimentos em caso de conflitos, calamidade pública, comoções internas, guerras, revoluções, epidemias, envenenamento coletivo ou qualquer outra causa que atinja maciçamente a população, inclusive decorrentes de radiação e/ou emanações nucleares ou ionizantes, salvo acidentes localizados e isolados;
- (II) – Usuários portadores de doenças crônicas em tratamento ambulatorial, tais como fisioterapia, hemodiálise, exames subsidiários, consultas, etc;
- (III) – Atendimento para investigação de sintomas gerais, incluindo-se distúrbios neuro-vegetativos ou casos simples do cotidiano como febre e sintomas relacionados à viroses habituais;
- (IV) – Atendimento para consulta ou procedimentos ambulatoriais e controle de tratamento ambulatorial;
- (V) – Usuários crônicos em tratamento continuado, sem agudização do processo;
- (VI) – Trabalho de parto, salvo situação de risco para mãe e/ou feto;
- (VII) - Usuários portadores de doenças crônicas em tratamento ambulatorial, tais como fisioterapia, hemodiálise, exames subsidiários, consultas, etc;
- (VIII) – Casos de internação domiciliar, acompanhados por equipes multidisciplinares ou serviços semelhantes aos definidos genericamente como Home Care.

Cláusula 21ª - Ocorrendo necessidade de encaminhamento do paciente a um estabelecimento hospitalar mais próximo, o serviço estender-se-á somente até o recebimento do paciente pelo médico receptor do hospital ao qual foi encaminhado, cessando, a partir deste momento, toda e qualquer responsabilidade por parte da DOCTOR, seja relacionada ao objeto do presente instrumento, seja com relação ao tratamento necessário.

Cláusula 22ª - A remoção para a unidade hospitalar ocorrerá somente como decorrência do atendimento emergencial, dentro da área de abrangência dos serviços ora contratados, não estando condicionado à confirmação de existência de vaga na referida instituição, excluindo-se também traslados entre estabelecimentos hospitalares ou entre estes e o domicílio do usuário.

§ 1º - A permissão para que algum familiar ou representante possa acompanhar o paciente a ser removido, dentro da unidade móvel é à exclusivo critério do médico chefe da equipe de atendimento.

§ 2º - Caso ocorra qualquer impedimento de atendimento pelo hospital no qual o USUÁRIO foi encaminhado na primeira situação, seja por ausência de vaga para internações ou outro motivo qualquer, a DOCTOR não responsabiliza-se pela remoção para outro hospital, o qual, se ocorrer, poderá gerar cobrança adicional pelo serviço prestado de forma extra-contratual.

§ 3º - Em todos os casos eventuais despesas hospitalares serão de total e exclusiva responsabilidade do USUÁRIO ou seu representante.

Cláusula 23ª - A DOCTOR poderá rescindir unilateralmente o contrato ou excluir unilateralmente qualquer usuário, sem aviso prévio e a qualquer tempo decorrido da contratação, nos casos de identificação posterior de doença terminal, pré-existência de doenças crônicas ou pacientes acamados, inadvertidamente aprovados na PROPOSTA DE ADESÃO, seja por negligência, omissão ou distorções de informações, dolo ou meio proposital para obtenção de vantagens indevidas.

§ 1º – Aplica-se também tal procedimento nos casos de abuso de acionamento do serviço de atendimento pré-hospitalar, seja por meio de fornecimento de informações ou dados incorretos pelo usuário durante a chamada, pela ocorrência de fraude na identificação do usuário, por insistência em atendimentos em casos de consultas simples ou atendimentos que não se enquadram no escopo do presente contrato, conforme disposto no cláusula 20ª, os quais, inadvertidamente ocorrendo, poderão incorrer em responsabilidade financeira sobre os serviços prestados e despesas geradas, de acordo com os valores constantes da tabela de preços do serviço terceirizado para procedimentos particulares.

Cláusula 24ª - O serviço de “Orientação Médica por Telefone” é GRATUITO e oferecido exclusivamente para os mesmos associados DOCTOR Prime elegíveis para o serviço de atendimento médico pré-hospitalar, e possui caráter de mera orientação preliminar, tais como dúvidas ou inquietações sobre saúde, orientação sobre procura de um médico ou pronto-atendimento, orientações em situações emergenciais, informações sobre doses medicamentosas, efeitos colaterais e contra-indicações, entre outros, não abrangendo, porém, solicitações de realização de exames diagnósticos ou terapêuticos ou de prescrições medicamentosas, ficando a DOCTOR Prime e seus prepostos totalmente isentos de responsabilidades de natureza civil ou penal sobre quaisquer danos, lesões ou prejuízos de qualquer natureza, estando tal imputação limitada e condicionada somente aos danos eventualmente causados se decorrentes de ação direta ou omissão dos prepostos da DOCTOR, desde que devidamente apurada e comprovada a ação culposa.

Cláusula 25ª - Fica eleito o foro da Comarca de Campinas - SP para dirimir toda e qualquer demanda oriunda deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Campinas, 13 de dezembro de 2019.