Termos de Uso

TeleMais Saúde · Versão 2.0 · Vigente a partir de 04/08/2026

Estes Termos regem a contratação e o uso dos planos de benefícios oferecidos por RPI Intermediação de Negócios Ltda, CNPJ 67.512.035/0001-80, com sede na R. Fausto Lex, 123, Sala 01, Vila Pacaembu, Piracicaba/SP, CEP 13.424-530, sob a marca **"TeleMais Saúde"** ("TeleMais", "nós"). Ao se cadastrar e contratar um plano, você declara que leu, entendeu e concorda com estes Termos e com a Política de Privacidade.

Contato e atendimento: contato@telemaissaude.com · WhatsApp (19) 98309-0046 · Encarregado de dados (DPO): privacidade@telemaissaude.com

Resumo dos pontos mais importantes

Este resumo tem caráter informativo e não substitui a leitura integral. As cláusulas que limitam seus direitos estão redigidas em destaque ao longo do documento, conforme o art. 54, §4º, do Código de Defesa do Consumidor.

- **A TeleMais Saúde não é plano de saúde nem operadora registrada na ANS.** É um serviço de telemedicina e clube de benefícios (item 3).
- **Assinatura mensal recorrente** com **permanência mínima de 12 meses** e multa proporcional em caso de cancelamento antecipado (itens 6 e 7).
- **Garantia de satisfação de 7 dias**: devolução de 100% do valor pago se você desistir nos 7 primeiros dias, sem multa (item 8).
- **Consultas ilimitadas** de clínico geral e especialidades. Psicologia, psicologia infantil, nutrição e personal têm limite de **1 atendimento por mês** cada (item 10).
- **Receitas e atestados são emitidos a critério do médico**, mediante avaliação clínica. A contratação do plano não garante a emissão de nenhum documento (item 11).
- **A telemedicina não substitui o atendimento presencial de urgência e emergência.** Em caso de risco de vida, procure o SAMU (192) ou o pronto-socorro mais próximo (item 12).
- **Cancelamento pelo mesmo canal da contratação**, a qualquer momento, sem necessidade de justificativa (item 16).

1. Definições

- **Beneficiário:** pessoa física titular ou dependente cadastrada no plano contratado.
- **Titular:** pessoa física que contrata o plano, responde pelo pagamento e responde pelos dependentes que cadastrar.
- **Plano:** pacote de benefícios contratado (Individual, Família ou Empresas), com os adicionais eventualmente incluídos.
- **Parceiros:** empresas e profissionais que efetivamente prestam os serviços de saúde, odontológicos, veterinários e de desconto, listados na Política de Privacidade.

- **Portal / Aplicativo:** ambientes digitais por meio dos quais o Beneficiário acessa os benefícios.

2. Objeto

A TeleMais Saúde disponibiliza planos de benefícios que podem incluir, conforme o plano contratado: telemedicina 24 horas, atendimento veterinário a distância (televet), plano ou rede odontológica e clube de vantagens.

Os benefícios são prestados por Parceiros especializados, tecnicamente responsáveis pelos respectivos serviços. A TeleMais Saúde atua na intermediação comercial, na gestão do cadastro, na cobrança e no atendimento ao Beneficiário.

3. O que a TeleMais Saúde não é

> **A TeleMais Saúde não é operadora de plano privado de assistência à saúde e não comercializa plano de saúde nos termos da Lei nº 9.656/1998. Não possui registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para essa finalidade e não oferece cobertura de internação, cirurgias, procedimentos hospitalares, exames, consultas presenciais, remoção, urgência ou emergência presencial.**
>
> O plano contratado é um serviço de **telemedicina, benefícios e descontos**, complementar e independente de eventual plano de saúde que o Beneficiário possua. Nenhuma comunicação da TeleMais Saúde deve ser interpretada como oferta de plano de saúde.

4. Cadastro e conta de acesso

Para contratar, o Titular deve ser maior de 18 anos e civilmente capaz, e fornecer dados verdadeiros, completos e atualizados.

Você é responsável pela veracidade das informações prestadas e pela guarda da sua senha de acesso. O acesso é pessoal e intransferível. Dados incorretos ou incompletos podem impedir a ativação dos benefícios — a telemedicina, por exemplo, exige e-mail e telefone válidos.

O compartilhamento de credenciais com terceiros não beneficiários, o uso de dados falsos ou a tentativa de obter atendimento em nome de pessoa não cadastrada autorizam a suspensão imediata do acesso e a rescisão do contrato.

5. Planos, preços e formas de pagamento

O plano é uma assinatura mensal recorrente, cobrada pelo meio de pagamento informado na contratação. São aceitos cartão de crédito, Pix e boleto bancário.

Cobrança recorrente automática: na modalidade cartão de crédito, a cobrança é lançada automaticamente a cada ciclo mensal até o cancelamento. Nas modalidades Pix e boleto, o Beneficiário recebe a cobrança pelos canais informados e é responsável pelo pagamento até a data de vencimento; a ausência de pagamento caracteriza inadimplência (item 15).

Os valores vigentes, o número de pessoas cobertas em cada plano e os adicionais contratáveis (TeleMais Pet e TeleMais Odonto) são os informados na página de contratação no momento da compra, que integra estes Termos para todos os efeitos.

Reajuste: os valores poderão ser reajustados anualmente, a contar da data de adesão, pela variação acumulada no período, ou por outro índice que o substitua. Reajustes serão comunicados com antecedência mínima de 30

dias pelos canais oficiais. Condições promocionais e "preços de lançamento" são válidas para o período de contratação indicado na oferta e **não impedem a aplicação do reajuste anual**.

6. Permanência mínima (fidelidade)

> **ATENÇÃO — CLÁUSULA LIMITATIVA.** Ao contratar o plano na condição promocional, você adere a um período de **permanência mínima de 12 (doze) meses**, contados da data de confirmação do primeiro pagamento. Essa condição é o que viabiliza o valor promocional divulgado.
>
> Em caso de cancelamento por iniciativa do Beneficiário antes de completados os 12 meses, e após o prazo de arrependimento e da garantia de satisfação previstos no item 8, será devida multa correspondente a 30% do valor das mensalidades restantes até o fim do período de permanência, limitada a 2 mensalidades do plano contratado.
>
> **Não haverá cobrança de multa** quando o cancelamento decorrer de: (i) desistência dentro do prazo do item 8; (ii) descumprimento contratual pela TeleMais Saúde; (iii) indisponibilidade relevante e prolongada dos benefícios contratados; ou (iv) falecimento do Titular.

7. Ativação

A ativação dos benefícios ocorre após a confirmação do primeiro pagamento, nos seguintes prazos estimados:

- **Telemedicina e Televet:** em até 24 horas úteis após a confirmação do pagamento.
- **Clube de vantagens:** em até 24 horas úteis após a confirmação do pagamento.
- **Plano odontológico:** a inclusão na rede pode levar até 7 dias úteis após a confirmação do pagamento, conforme os prazos do Parceiro odontológico.

8. Direito de arrependimento e garantia de satisfação de 7 dias

Direito de arrependimento (art. 49 do CDC). Por se tratar de contratação realizada fora do estabelecimento comercial, você pode desistir do contrato no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, com **devolução integral** de todos os valores pagos, monetariamente atualizados, e sem qualquer multa.

Garantia de satisfação TeleMais. Adicionalmente e de forma voluntária, a TeleMais Saúde garante a devolução de 100% do valor pago a quem solicitar o cancelamento nos 7 (sete) primeiros dias, **ainda que já tenha utilizado os benefícios**, sem necessidade de justificativa.

O pedido pode ser feito por qualquer canal de atendimento (item 20). A devolução é processada em até 10 dias úteis, pelo mesmo meio de pagamento utilizado na contratação, ressalvados os prazos próprios da administradora do cartão de crédito.

9. Uso dos benefícios

9.1 Telemedicina e Televet

O acesso ocorre por meio do portal ou do aplicativo, conforme a disponibilidade do Parceiro de telessaúde. Os atendimentos médicos observam a Resolução CFM nº 2.314/2022 e são realizados por médicos com registro ativo no CRM, cujo nome e número de registro ficam visíveis ao Beneficiário.

O atendimento veterinário a distância (Televet) tem caráter de orientação e triagem, nos limites da regulamentação do CFMV, e não substitui o exame presencial do animal.

9.2 Plano ou rede odontológica

A utilização segue a rede credenciada, as carências, as coberturas e as regras próprias do Parceiro odontológico, disponibilizadas ao Beneficiário no momento da adesão ao adicional.

9.3 Clube de vantagens

Os descontos e vantagens são oferecidos pelos estabelecimentos da rede parceira e estão sujeitos a alteração, suspensão ou encerramento por decisão desses estabelecimentos, sem que isso configure descumprimento contratual pela TeleMais Saúde. Os percentuais divulgados em material publicitário indicam descontos máximos e variam por estabelecimento, produto e região.

10. Limites de uso

Salvo indicação diversa na página do plano contratado:

- **Clínico geral e demais especialidades médicas:** atendimentos ilimitados, 24 horas por dia.
- **Psicologia, psicologia infantil, nutrição e personal:** 1 (um) atendimento por mês para cada modalidade, por Beneficiário, não cumulativo entre meses.

Uso abusivo. "Ilimitado" refere-se ao uso pessoal e de boa-fé pelo Beneficiário. A TeleMais Saúde poderá apurar e, mediante notificação prévia, suspender ou rescindir o contrato em casos de uso fraudulento ou manifestamente abusivo — como atendimentos em nome de terceiros não cadastrados, solicitações reiteradas com o único objetivo de obter documentos médicos sem finalidade clínica, ou revenda do acesso.

11. Documentos médicos

A emissão de receita, atestado, relatório ou encaminhamento é ato privativo do médico e depende exclusivamente da avaliação clínica realizada durante o atendimento. A contratação do plano não assegura, nem poderia assegurar, a emissão de qualquer documento médico, tampouco por prazo, duração ou conteúdo determinados pelo Beneficiário.

Os documentos emitidos são digitais, assinados eletronicamente com certificação no padrão ICP-Brasil e possuem validade legal em todo o território nacional. A aceitação por terceiros (farmácias, empregadores, laboratórios) observa as regras próprias desses terceiros.

12. Urgência e emergência

A telemedicina não substitui o atendimento presencial de urgência e emergência. Em situações de risco à vida — dor no peito, falta de ar intensa, perda de consciência, sangramento intenso, sinais de AVC, acidentes graves, entre outras — procure imediatamente o serviço de emergência: SAMU 192, Bombeiros 193 ou o pronto-socorro mais próximo.

13. Plano Família, dependentes e menores de idade

Os planos Família cobrem o número de pessoas indicado no plano escolhido. O Titular é responsável por cadastrar os dependentes, garantir a veracidade dos dados informados e comunicar alterações.

O atendimento de Beneficiários menores de 18 anos exige a presença e a autorização do pai, da mãe ou do responsável legal durante toda a consulta. O Titular declara ter autoridade legal para incluir os dependentes e para autorizar o tratamento dos respectivos dados pessoais, inclusive de saúde, nos termos do art. 14 da Lei nº 13.709/2018.

A inclusão ou exclusão de dependentes ao longo do contrato segue as regras e eventuais diferenças de preço informadas no portal.

14. Prontuário e registros dos atendimentos

O prontuário e os registros clínicos dos atendimentos são elaborados e mantidos pelo Parceiro de telessaúde e pelos médicos responsáveis, que são os controladores desses dados, observados o sigilo profissional e os prazos legais de guarda aplicáveis à documentação médica.

O Beneficiário pode solicitar cópia do seu prontuário pelos canais de atendimento, que encaminhará o pedido ao Parceiro responsável. O cancelamento do plano não implica a eliminação imediata do prontuário, que permanece guardado pelo prazo exigido pela regulamentação médica.

15. Inadimplência

Em caso de não pagamento, os benefícios poderão ser **suspensos a partir do 3 dia de atraso**, mediante aviso prévio pelos canais de contato cadastrados, e o contrato poderá ser **rescindido após 30 dias** de inadimplência. A regularização restabelece o acesso, observados os prazos de reativação dos Parceiros.

Valores em atraso podem ser acrescidos de multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, nos termos da legislação aplicável.

16. Cancelamento

Você pode cancelar a qualquer momento, sem necessidade de justificativa, pelo mesmo canal em que contratou — incluindo o próprio portal/aplicativo — e também pelo WhatsApp, telefone ou e-mail de atendimento. O cancelamento é processado imediatamente ou, no máximo, no primeiro dia útil seguinte à solicitação, com confirmação enviada ao Beneficiário.

O cancelamento interrompe as cobranças seguintes. Ressalvados o direito de arrependimento e a garantia previstos no item 8, os valores já pagos referentes ao ciclo mensal em curso não são reembolsados, e os benefícios permanecem disponíveis até o fim desse ciclo.

A TeleMais Saúde poderá rescindir o contrato mediante aviso prévio de 30 dias, ou imediatamente nas hipóteses de fraude, uso abusivo ou descumprimento destes Termos.

17. Responsabilidades e limitações

A TeleMais Saúde empenha-se para manter os serviços disponíveis, mas não se responsabiliza por indisponibilidades temporárias de Parceiros, falhas de conexão de internet do Beneficiário, caso fortuito ou força maior.

Os serviços médicos, odontológicos e veterinários são de responsabilidade técnica dos respectivos Parceiros e profissionais, nos termos de suas próprias condições, da regulamentação aplicável e dos respectivos conselhos profissionais. A TeleMais Saúde não interfere em condutas, diagnósticos, prescrições ou decisões clínicas.

Nada nestes Termos afasta as responsabilidades legais da TeleMais Saúde perante o consumidor previstas no Código de Defesa do Consumidor.

18. Contratação por pessoa jurídica

A contratação de planos corporativos (Empresas/PJ) é regida por **contrato específico** firmado entre a TeleMais Saúde e a pessoa jurídica contratante, que prevalece sobre estes Termos no que for divergente. Estes Termos aplicam-se subsidiariamente à relação entre a TeleMais Saúde e cada colaborador beneficiário.

A empresa contratante é responsável por cadastrar seus colaboradores, informá-los sobre o benefício e obter as autorizações necessárias ao tratamento de dados pessoais, atuando como controladora dos dados cadastrais que fornecer. **O apoio à NR-1 consiste na disponibilização de atendimentos de psicologia e nutrição e de ações de bem-estar; não constitui laudo, programa de gerenciamento de riscos, certificação ou atestado de conformidade legal**, que permanecem sob responsabilidade da empresa contratante e de seus profissionais de segurança e saúde do trabalho.

19. Proteção de dados pessoais

O tratamento dos seus dados pessoais é descrito na Política de Privacidade da TeleMais Saúde, parte integrante destes Termos, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Dúvidas e solicitações relativas a dados pessoais devem ser dirigidas ao Encarregado: privacidade@telemaissaude.com.

20. Atendimento

Canais oficiais: WhatsApp (19) 98309-0046 · e-mail contato@telemaissaude.com · área de atendimento do portal. Horário de atendimento comercial: Segunda à sexta, das 09:00 às 17:00 Solicitações de cancelamento são aceitas em qualquer horário pelo portal/aplicativo.

21. Alterações destes Termos

Estes Termos podem ser atualizados. A data de vigência no topo indica a versão em vigor. Alterações relevantes serão comunicadas com antecedência mínima de 30 dias pelos canais oficiais e por e-mail; caso não concorde, você pode cancelar sem multa até a data de entrada em vigor da nova versão.

As versões anteriores permanecem disponíveis para consulta mediante solicitação ao atendimento.

22. Foro

Fica eleito o foro do domicílio do consumidor para dirimir eventuais controvérsias, sem prejuízo das demais garantias previstas no Código de Defesa do Consumidor. Para contratos com pessoa jurídica, aplica-se o foro definido no contrato específico.

RPI Intermediação de Negócios Ltda · CNPJ 67.512.035/0001-80
R. Fausto Lex, 123, Sala 01, Vila Pacaembu, Piracicaba/SP, CEP 13.424-530 · contato@telemaissaude.com
Marca TeleMais Saúde · Plataforma operada por Planeje Hub Consultoria em TI Ltda.