

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR AGREGADO

PROGRAMA DE BENEFÍCIOS "PROCESS SAÚDE"

PROCESS SOLUTIONS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 57.430.894/0001-77, com sede na Avenida Tiradentes, nº 1051, Sala 02, Centro, Matão/SP, CEP 15990-185, doravante denominada **CONTRATADA**,

e, de outro lado, as **PESSOAS FÍSICAS** de direito privado, assinantes dos serviços de telecomunicações da **CONTRATADA**, qualificadas por meio de **TERMO DE ADESÃO**, doravante denominadas **CONTRATANTE**, têm entre si justo e contratado o presente instrumento, que se regerá pelas cláusulas seguintes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a disponibilização do Programa de Benefícios PROCESS SAÚDE, caracterizado como Serviço de Valor Agregado (SVA), nos termos da legislação de telecomunicações.

1.2. O Programa consiste na intermediação de acesso a rede de prestadores parceiros e estabelecimentos da área da saúde, com concessão de descontos previamente pactuados, nas seguintes categorias:

- Consultas médicas
- Procedimentos ambulatoriais
- Exames laboratoriais e de imagem
- Fisioterapia
- Terapia Multidisciplinar; Integrativa e Alternativa
- Profissionais da saúde em geral

1.3. O Programa **não** se caracteriza como plano de saúde, seguro saúde ou operadora de assistência médica, não garantindo cobertura assistencial, prazo de atendimento, reembolso ou custeio de procedimentos. Não envolve mutualismo, gestão de risco, garantia de cobertura ou qualquer obrigação assistencial.

1.4. Ficam expressamente excluídos:

- Internações
- Cirurgias
- atendimentos de urgência e emergência
- Pronto atendimento
- Qualquer procedimento hospitalar

CLÁUSULA SEGUNDA – DA NATUREZA JURÍDICA

2.1. O PROCESS SAÚDE possui natureza de clube de benefícios/descontos, NÃO se enquadrando na Lei nº 9.656/98 (Lei dos Planos de Saúde).



2.2. A **CONTRATADA** atua exclusivamente como intermediadora tecnológica, não sendo responsável técnica ou solidariamente pelos serviços prestados pelos profissionais ou estabelecimentos parceiros.

2.3. A responsabilidade técnica, ética, civil e profissional pelos atendimentos é exclusiva do profissional ou estabelecimento escolhido pelo **CONTRATANTE**, sendo que o presente contrato se destina exclusivamente a conceder um serviço agregado de viabilidade de acesso a atendimentos que estão conveniados com a **CONTRATADA** e outros que porventura vierem a ser implementados via convênios próprios e que serão inclusos no presente contrato via acesso ao conhecimento da rede de acesso à prestação de serviços pelo sistema operacional próprio a ser acessado via aplicativo pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

3.1. O acesso ao Programa será realizado por meio do aplicativo “PROCESS SAÚDE”, disponibilizado para dispositivos móveis.

3.2. O aplicativo disponibilizará:

I – Carteirinha digital e geração de token;

II – A rede de prestadores parceiros com dados do prestador;

III – Área “Meus Agendamentos”.

3.3. Para realizar agendamento, o **CONTRATANTE** deverá gerar token individual, que deverá ser informado ao prestador no momento da marcação da consulta ou procedimento.

3.4. A rede de prestadores parceiros poderá sofrer alterações a qualquer tempo, incluindo inclusão ou exclusão de profissionais e estabelecimentos, bem como modificação dos percentuais de desconto e preços, não gerando direito adquirido ao **CONTRATANTE**.

3.5. O **CONTRATANTE** poderá incluir dependentes, que terão login próprio vinculado ao plano do titular.

CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

4.1. O pagamento de consultas, exames e procedimentos será realizado diretamente ao profissional ou estabelecimento, no ato do atendimento.

4.2. A **CONTRATADA** não realiza intermediação financeira, não recebe valores dos procedimentos e não participa da relação econômica entre paciente e prestador.

4.3. A **CONTRATADA** não garante valor mínimo de desconto, economia específica ou manutenção de preços praticados pelos prestadores, apenas se sujeitando ao que constar no aplicativo PROCESS SAÚDE.

4.4. A **CONTRATADA** receberá exclusivamente o valor referente à taxa de adesão/mensalidade do Programa, cobrada juntamente com o boleto da internet.



CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E COBRANÇA

- 5.1. O valor da adesão/mensalidade constará no Termo de Adesão.
- 5.2. O valor será cobrado mensalmente no mesmo boleto dos serviços de internet.
- 5.3. O inadimplemento por prazo superior a 30 (trinta) dias poderá acarretar suspensão do acesso ao Programa.
- 5.4. O restabelecimento ocorrerá após quitação integral do débito.
- 5.5. O valor da mensalidade poderá ser reajustado anualmente, com base no IPCA acumulado ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

- 6.1. O presente contrato possui vigência de 12 (doze) meses, contados da adesão.
- 6.2. A renovação será automática por igual período, salvo manifestação contrária com antecedência mínima de 30 dias.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- I – Disponibilizar acesso ao aplicativo;
- II – Manter atualizada a rede de prestadores parceiros;
- III – Disponibilizar suporte técnico para uso da plataforma;
- IV – Proteger os dados pessoais conforme LGPD;
- V – Informar previamente alterações relevantes no Programa.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- I – Fornecer informações verídicas;
 - II – Utilizar o serviço de forma lícita;
 - III – Efetuar pagamento diretamente ao prestador;
 - IV – Não compartilhar login e token de forma indevida.
- 8.1. A identificação de uso fraudulento, compartilhamento indevido de acesso ou utilização por terceiros não autorizados poderá acarretar bloqueio imediato do benefício, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES PARA ADESÃO AO PROGRAMA

- 9.1. O Programa “PROCESS SAÚDE” é um serviço/benefício acessório e não obrigatório, exclusivo para assinantes PESSOA FÍSICA ativos (adimplentes) do serviço principal – internet.



9.1.2. A adesão ao Programa “PROCESS SAÚDE” **não** é condição obrigatória para a contratação do serviço de internet, sendo possível a assinatura do serviço de internet e demais benefícios sem a contratação do presente Programa.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

10.1. A **CONTRATADA** realizará o tratamento de dados pessoais nos termos da Lei nº 13.709/18 (LGPD).

10.2. Serão coletados dados como:

- Nome
- CPF
- Data de nascimento
- Telefone
- Endereço
- Dados dos dependentes

10.3. O tratamento ocorrerá estritamente para:

- Execução do contrato
- Identificação no aplicativo
- Geração de token
- Gestão de agendamentos

10.4. A **CONTRATADA** não terá acesso a prontuários, diagnósticos ou dados clínicos.

10.5. O tratamento de dados pessoais realizado pela **CONTRATADA** possui como base legal a execução do presente contrato, nos termos do art. 7º, inciso V, da Lei nº 13.709/2018, sendo os dados utilizados exclusivamente para viabilizar a prestação do serviço, identificação do **CONTRATANTE** e de seus dependentes, geração de token e gestão do acesso ao Programa.

10.6. O titular poderá exercer seus direitos previstos no art. 18 da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

11.1. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por agendamentos que deverão ser realizados pessoalmente pelo usuário **CONTRATANTE**, pela qualidade técnica do atendimento; por diagnósticos, prescrições ou resultados; por cancelamentos ou alterações realizadas pelo prestador; por eventuais danos decorrentes do atendimento.

11.2. Eventuais reclamações deverão ser direcionadas diretamente ao prestador.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO CANCELAMENTO

12.1. O cancelamento da adesão ao Programa poderá ser solicitado a qualquer momento, sem a incidência de multa.

12.2. O cancelamento do contrato de internet poderá implicar cancelamento automático do Programa.



12.2.1. O cancelamento da adesão ao Programa não acarreta o cancelamento do serviço de internet e demais serviços agregados, podendo ser realizado de forma independente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. O presente contrato é de adesão e será registrado em Cartório de Títulos e Documentos para fins de publicidade.

13.2. A eventual nulidade de cláusula não invalida as demais.

13.4. A Process oferece suporte humanizado através dos canais de WhatsApp (16) 2016-1010, das 07:30min à meia noite; por telefone 0800 772 0404; e através do e-mail internet@process.com.br.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA

Este contrato entra em vigor na data da assinatura do TERMO DE ADESÃO e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação dos serviços. O prazo inicial de prestação dos serviços é determinado de 12 (doze) meses e prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA SUCESSÃO E DO FORO

O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Matão, estado de São Paulo, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o TERMO DE ADESÃO disponibilizado pela **CONTRATADA**.

Matão/SP, 23 de abril de 2026.


PROCESS SOLUTIONS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA