

CONTRATO DE ADESÃO PARA ACESSO A BENEFÍCIOS E CONVÊNIOS DA REDE CREDENCIADA CELL SAÚDE - VERSÃO 0.12 – JAN/2026

O(A) TITULAR dos dados cadastrados no app CELL SAÚDE, bem como seus dependentes, regularmente inscritos no presente Contrato Digital de Adesão, **CONTRATAM** a **PALM HEALTH JOINT VENTURE LTDA - CNPJ 47.344.177/0001-79**, sita à Av. da Saudade, 263, Piraju – SP, com nome fantasia **CELLSAÚDE** neste ato oferece ao **CLIENTE** o acesso às funcionalidades e serviços administrados através de sua **REDE** e do aplicativo **CELLSAÚDE**, para uso de todos os benefícios, descontos e convênios que fazem parte de sua carteira de credenciados, apólices de seguros onde configura como estipulante, ou sub-estipulante, assim como as que faz gestão para terceiros, mediante o simples **ACEITE** e da **ADESÃO** do **CLIENTE**, a todas as Cláusulas, condições e deveres presentes no presente Contrato de Adesão, sendo que há a sua DECISÃO EXPRESSA de contratar por assinatura mensal, o sistema de Telemedicina 24 horas ou outro sistema de convênio, o usufruto dos benefícios, por entender que há vantagens para si e para a sua família, com a sua opção de **confirmar a assinatura** dando validade a esse documento.

CLÁUSULA 1ª – DO OBJETO – Oferece a **CELLSAÚDE** ao **CLIENTE** e a seus dependentes cadastrados no contrato, através de administração em caráter comercial, a prestação de serviços de acesso à Telemedicina 24 horas, 07 dias por semana, com consultas ilimitadas e gratuitas, dentro do rol de especialidades oferecidos pela **CELLSAÚDE**, ou outro sistema de convênio, além de gestão de benefícios, convênios e descontos, através de contratos com terceiros ou próprios, buscando condições exclusivas de valores, promovendo a administração da relação entre o segundo, profissionais / empresas conveniadas, terceiros ou próprios, para que todos usufruam dos benefícios da Carteira de Desconto e obtenham ganhos mútuos das partes; **§ Primeiro** – a **CELLSAÚDE**, através de si ou de terceiros por ela contratados, oferece também o acesso ao produto de **Telemedicina 24 Horas**, para os clientes que adquirirem esse serviço, mediante valores e condições estipuladas especialmente para os mesmos, condicionando sua oferta e prestação aos Termos e Condições vigentes em Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre a **CELLSAÚDE** ou outra empresa por ela designada e a fornecedora do serviço de **Telemedicina 24 Horas**. **§ Segundo** – Todas as responsabilidades civis, criminais, técnicas e profissionais do serviço de **Telemedicina 24 Horas**, são de exclusiva responsabilidade da empresa fornecedora do benefício, isentando o cliente, a **CELLSAÚDE** ou suas empresas associadas de qualquer ônus, ressarcimento, responsabilidade, valores, taxas, multas ou eventuais ações judiciais impetradas sob qualquer pretexto, devendo entretanto, a **CELLSAÚDE** e suas empresas parceiras, oferecerem suporte ao cliente, com orientações e apoio institucional, tão somente. **§ Terceiro** – Toda e qualquer questão oriunda da prestação dos serviços de **Telemedicina 24 Horas** contratada pelo cliente, deverá ser dirigida à Central de Atendimento da **CELLSAÚDE**, nos canais informados. **§ Quarto** – O **Telemedicina 24 horas**, tem carência de em média **01 (uma) hora** entre a contratação, o pagamento da 1ª parcela e sua efetiva liberação para acesso;

CLÁUSULA 2ª – DA ADESÃO E VIGÊNCIA – O **CLIENTE** ao confirmar sua adesão ao presente, mesmo nas renovações automáticas anuais, declara que está ciente que pagará uma assinatura mensal pelo prazo **não inferior a 12 (doze) meses**, em parcelas mensais para a **CELLSAÚDE** de acordo com o Plano ou Produto escolhido no ato de contratação, conforme a legislação vigente, especialmente o que rege a CF/88, Cap. I, Art. 5º, Inc. II, XIII, XVII, XVIII, XIX, XX e XXI, bem como assume a total responsabilidade por pagamento de eventuais produtos ou serviços contratados junto à **CELLSAÚDE** ou quem essa representar, de forma tempestiva, de acordo com a **TABELA DE VALORES** do(s) **PLANO(s)** escolhido(s) no ato de sua adesão ou dos produtos agregados contratados;

CLÁUSULA 3ª – DO RECADASTRAMENTO – Em caso de suspensão do contrato por motivos legais, o recadastramento do **CLIENTE** ensejará a cobrança do valor de Taxa de Recadastramento vigente na data de sua nova adesão;

CLÁUSULA 4ª – DA ASSINATURA – O **CLIENTE** pagará o valor MENSAL estipulado na TABELA DE PLANOS (Telemedicina 24 Horas, Seguros e outros), o que lhe garante acesso aos serviços ofertados, descontos, convênios e benefícios administrados pela **CELLSAÚDE**, na data e opção de cobrança escolhida, entre as disponibilizadas pelo app **CELLSAÚDE** além de assumir a obrigação de pagamento de eventuais serviços presenciais (consultas presenciais e exames), produtos ou seguros que contratar junto à **REDE**;

CLÁUSULA 5ª – DOS REAJUSTES – O valor de mensalidade será reajustado todo **dia 01 de janeiro de cada ano**, ou em menor período que a lei permita, de acordo com o acréscimo de serviços e esforços no sentido de ampliação de benefícios ou descontos inclusos no sistema ofertado. **§ Único** – Os valores de produtos, serviços, atendimentos, seguros, procedimentos ou outro, dentro do escopo da rede conveniada, poderão sofrer reajustes por prerrogativas dos parceiros credenciados, **sem prévio aviso**;

CLÁUSULA 6ª – IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE – A **Central de Atendimento** ou o aplicativo **CELLSAÚDE** emitirá ao **CLIENTE** adimplente, identificação ou outro documento comprobatório, de forma eletrônica ou física, para o usufruto pelo mesmo de todos os benefícios e descontos administrados junto aos credenciados, podendo ainda tal credencial ser emitida diretamente pela **CELLSAÚDE** por outro sistema compatível ao atendimento das necessidades, em GUIAS, CUPONS, CREDENCIAIS ELETRÔNICAS etc; **§ Único** – O **CLIENTE** nesse ato, **AUTORIZA** a **cellSaúde** a intermediar, em sistema de *conciérge*, pela sua Central de Atendimento as solicitações de pedidos de orçamentos e agendamentos em rede física de atendimento, dentro das prerrogativas e do pleno atendimento da **LGPLD, TERMOS DE USO e POLÍTICA DE PRIVACIDADE**, dando autonomia para a consecução de tal objetivo;

CLÁUSULA 7ª – DOS DEPENDENTES – São considerados **DEPENDENTES** do **CLIENTE** para efeitos do **Plano de Teletendimento (Telemedicina 24 Horas)**: o/a Titular e mais 03 (três) dependentes com vínculo familiar por Plano (Plano Familiar) ou somente o/a Titular (Plano Individual).

§ Primeiro – Para o Plano Familiar é possível agregar mais dependentes, pagando-se o valor acessório indicado na Tabela de Valores cellSaúde; **§ Segundo** – Uma vez efetuado o cadastro na **CELLSAÚDE** ou no aplicativo, só poderá haver alterações de dependentes, mediante solicitação diretamente à administração central, através de pedido por escrito e justificativas, por parte do(a) TITULAR;

CLÁUSULA 8ª – DAS CARÊNCIAS – A utilização dos descontos e benefícios, estará disponível imediatamente após o pagamento da Taxa de Ativação (1º pagamento) por parte do **CLIENTE**; **§ Primeiro** – No caso de recadastramento, o **CLIENTE** e seus dependentes cumprirão uma carência de até 90 (noventa) dias para utilizar os serviços de Telemedicina, bem como a rede credenciada e todos os seus benefícios; **§ Segundo** – Outros produtos ou serviços poderão ter regras diferentes de carência (ex. seguros) - consulte regras nos Formulários e Informativos respectivos, antes de contratar;

CLÁUSULA 9ª – PROCEDIMENTOS DE UTILIZAÇÃO – Para utilização da rede conveniada, o **CLIENTE** deverá efetuar suas pesquisas e solicitações através da CENTRAL DE ATENDIMENTO ou do aplicativo **CELLSAÚDE**, o mesmo ocorrendo para o **Telemedicina 24 Horas**;

CLÁUSULA 10 – AGENDAMENTOS – Os atendimentos, consultas, exames, prestação de serviços do atendimento de especialistas do Telemed ou da rede física/presencial **não são de pronto atendimento**, uma vez que dependem da disponibilidade de agenda da empresa/profissional credenciado ou parceiro, ou ainda da disponibilidade do produto ou serviço requisitado no ato do pedido, sendo essa agenda e oferta de inteira responsabilidade do(s) terceiro(s) credenciados na rede **CELLSAÚDE**, de acordo com agenda(s) própria(s); **§ Primeiro** – Todos os atendimentos de Telemedicina 24hs com especialistas, deverão ser – necessariamente – solicitados pelo Clínico Geral, mediante teleconsulta previa e, uma vez realizados de acordo com o protocolo contratual, são gratuitos e ilimitados; **§ Segundo** – Os agendamentos dos especialistas serão feitos por intermédio da Central de Atendimento, que enviará o link da consulta em data e hora previamente marcadas e combinadas com o/ cliente via whatsapp ou e-mail; **§ Terceiro** – o não comparecimento do cliente (no show) na consulta agendada com especialista, terá aplicada uma multa correspondente ao valor da consulta avulsa vigente na data do fato, a qual será imediatamente cobrada do/a cliente, que desse já autoriza tal cobrança, assumindo a responsabilidade pela falta ou não comparecimento ao evento (tal cobrança se faz necessária para evitar cancelamentos recorrentes e imotivados).

CLÁUSULA 11 – DOS PAGAMENTOS DE CONSULTAS, EXAMES, SERVIÇOS, PRODUTOS E PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS – Os pagamentos deverão ser efetuados pelo **CLIENTE** ou seus dependentes, diretamente ao profissional/empresa ou a quem esse(a) indicar, no ato da utilização dos serviços ou da aquisição de produtos, de acordo com os valores e seus respectivos descontos, na forma de pagamento aceita pelo parceiro credenciado e sob sua única e estrita responsabilidade; **§ Único** – na contratação do serviço de Telemedicina 24 Horas, o/a Titular pagará somente a mensalidade e não terá custo das teleconsultas se realizadas de acordo com a Cláusula 10 e seus parágrafos; com os médicos presenciais os valores variam de acordo com tabela própria de cada fornecedor e deverão ser pagos diretamente no consultório ou laboratório/clínica, mediante exibição da e-Guia cellSaúde emitida antecipadamente pela Central.

CLÁUSULA 12 – PARCELAMENTO – As regras são oferecidas pelo(s) parceiro(s) credenciado(s) e sob sua única e estrita responsabilidade;

CLÁUSULA 13 – DO INDICADOR DE CREDENCIADOS – O aplicativo **CELLSAÚDE**, disponibiliza uma listagem com acesso eletrônico facilitado, dos parceiros credenciados na rede e seus respectivos descontos, benefícios, convênios ou vantagens; **§ Primeiro** – A **CELLSAÚDE** reserva-se o direito de incluir ou excluir, suspender ou alterar o(s) parceiro(s) credenciado(s), mediante suas próprias regras de avaliação de parceria, gestão, credibilidade, conformidade, legalidade ou vantagem oferecida; **§ Segundo** – o cliente deverá solicitar orçamento para a Central de Atendimento, antes de marcar consultas ou exames – a **CELLSAÚDE** tem até 48 (quarenta e oito) horas para encaminhar o orçamento.

CLÁUSULA 14 – BLOQUEAMENTO/CANCELAMENTO DE ACESSO – Em caso de inadimplência de pagamento por parte do **CLIENTE**, a **CELLSAÚDE** bloqueará automaticamente o acesso do aplicativo e suas funcionalidades, do titular e de seus dependentes a qualquer benefício gerido através do sistema, até a sua efetiva regularização; **§ Primeiro** – O desbloqueio para utilização, poderá levar até 03 (três) dias úteis a partir da regularização da pendência; **§ Segundo** – Caso haja reclamação por parte de profissional ou empresa conveniada, referente ao não pagamento de consultas, exames, serviços, procedimentos, compras ou honorários, a **CELLSAÚDE** efetuará o bloqueio do **CLIENTE** até a efetiva regularização da pendência e poderá emitir uma Cobrança Bancária para ressarcimento do parceiro, afim de preservar o bom relacionamento de sua rede, cobrança essa desde já autorizada pelo **CLIENTE** e sobre a qual assume total e integral responsabilidade; **§ Terceiro** – Em caso de não regularização das pendências acima discriminadas, a **CELLSAÚDE** efetuará o cancelamento da inscrição do **CLIENTE**, por inadimplência contratual, não sendo mais permitido a sua recondução, ou de seus dependentes, sob nenhuma hipótese aos quadros de clientes da mesma, sendo também bloqueado seu acesso ao aplicativo **CELLSAÚDE** e a todos serviços disponibilizados;

CLÁUSULA 15 – AUSÊNCIA DE COMPARECIMENTO – O não comparecimento em eventos, serviços, atendimentos, consultas ou exames presenciais agendados pelo **CLIENTE** ou seus dependentes, através do aplicativo ou pela Central de Atendimento, sem o aviso prévio de **48** (quarenta e oito) horas, ensejará a cobrança dos valores devidos, sendo que o não pagamento dará o direito de cancelamento do presente contrato e do acesso ao aplicativo, de acordo com a Cláusula 10 e 14 e seus Parágrafos;

CLÁUSULA 16 – DO CANCELAMENTO DE USO – A permanência mínima no Plano da cellSaúde é de **12 (doze) meses**, sendo que esse prazo é renovado a cada novo ciclo fiscal, em todo mês de janeiro. Antes desse prazo, caso queira cancelar, o cliente deverá pagar uma multa de 50% (cinquenta por cento) dos valores totais das mensalidades correspondentes ao restante do contrato. A cellSaúde tem até 30 (trinta) dias para efetivar o cancelamento, após verificar eventuais pendências financeiras em seu contrato. Para cancelamentos unilaterais, o **CLIENTE** deverá enviar pedido formal para o e-mail atendimento@cellsaude.com.br, sob pena da continuidade da cobrança, mais a inclusão do inadimplente junto ao SPC e SERASA;

CLÁUSULA 17 – DEVOLUÇÕES OU RESSARCIMENTOS – Em caso de rescisão do presente contrato, há qualquer tempo, não haverá devolução ou ressarcimento de eventuais quantias pagas, uma vez que os benefícios ofertados ao **CLIENTE** estão disponíveis para usufruto imediatamente após a sua adesão e 1º pagamento, sendo o mesmo válido para no-show em consultas on-line agendadas pela Central;

CLÁUSULA 18 – DE COBERTURAS NÃO ATENDIDAS PELO CONTRATO – A **CELLSAÚDE** não oferece ou mantém convênio para consultas médicas, internações, cirurgias, procedimentos ou pronto-atendimento em Hospitais, Clínicas, empresas de comércio ou serviços não credenciados, não operando como Plano de Saúde ou fornecedora/intermediadora de serviços ou produtos;

CLÁUSULA 19 – DO SISTEMA – O **CLIENTE** declara sua ciência de que o Sistema de Uso dos Benefícios e Convênios da **CELLSAÚDE** é uma forma de acesso aos serviços de Telemedicina 24 horas ou outro sistema de convênio, à carteira de descontos, benefícios, vantagens em rede credenciada/contratada, gerida através do sistema próprio ou ainda de terceiros por ela contratados, não se tratando de Plano de Saúde, conforme CNAE da **CONTRATADA**;

CLÁUSULA 20 – DEDUÇÃO EM IMPOSTO DE RENDA – Por se tratar de uma relação de usufruto de descontos, o sistema **NÃO DÁ DIREITO** à dedução dos valores pagos a qualquer título, no Imposto de Renda Pessoa Física ou Jurídica;

CLÁUSULA 21 – DA CONTRATAÇÃO DE APÓLICE(S) DE SEGURO - Em caso do **CLIENTE** optar pela contratação de **seguros** ofertados através de parceiros da **CELLSAÚDE**, fica o mesmo desde já ciente que, a inadimplência de 01 (uma) única mensalidade, CANCELARÁ imediatamente sua Apólice de Seguro junto à Corretora parceira e à Seguradora, perdendo o mesmo, os direitos seus e de seus dependentes a qualquer cobertura, de acordo com as normas da SUSEP; **§ Único** – A mesma regra vale para qualquer outro produto ou serviços contratados através da Gestão da **CELLSAÚDE**, quer seja pelo aplicativo ou diretamente com a Central de Atendimento.

CLÁUSULA 22 – DA ESTABILIDADE DOS SERVIÇOS ON LINE - TENDO EM VISTA A IMPOSSIBILIDADE DE FUNCIONAMENTO INTEGRAL E ININTERRUPTO DE QUALQUER SISTEMA DE TELECOMUNICAÇÃO OU DE INFORMÁTICA, DURANTE 365 (TREZENTOS E SESENTA E CINCO) DIAS POR ANO, 24 (VINTE E QUATRO) HORAS POR DIA, NESTA SITUAÇÃO DE FRAGILIDADE TAMBÉM SE INCLUINDO, EM RAZÃO DE SUA COMPLEXIDADE, A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO, INCLUSIVE EM RAZÃO DA DEPENDÊNCIA DE SERVIÇOS PRESTADOS POR TERCEIROS, A **CELLSAÚDE** NÃO GARANTE, DE NENHUMA FORMA, A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE FORMA ININTERRUPTA OU ISENTA DE ERROS E NÃO SE RESPONSABILIZA PELA IMPOSSIBILIDADE DE SE REALIZAREM CONSULTAS DE TELEMEDICINA, TRANSAÇÕES DE COMÉRCIO ELETRÔNICO OU MOVIMENTAÇÕES DURANTE OS PERÍODOS DE INDISPONIBILIDADE.

CLÁUSULA 23 – Declara o **CLIENTE**, que as informações por ele prestadas no cadastramento de seu(s) Plano(s) na **REDE** ou no app **CELLSAÚDE**, são verídicas, respondendo o mesmo civil e criminalmente por eventual ato de dolo ou má-fé, ensejando em caso de observação de informações falsas ou com vícios, o cancelamento do presente contrato, sem direito a qualquer indenização do usuário;

CLÁUSULA 24 – DOS DADOS CADASTRALIS – Desde já, o **CLIENTE** autoriza a **CELL SAÚDE**, a **PALMHEALTH** ou seus parceiros, coligados, credenciados ou outras empresas que façam parte do relacionamento comercial em questão, a utilizar com fins lícitos, todos os dados cadastrais, dados sensíveis, informações, perfis de consumo ou utilização, e quaisquer outras informações registradas nos Bancos de Dados ou das empresas e profissionais coligados, sempre preservando a integridade e a privacidade dos mesmos, de acordo com a legislação vigente, subordinados também à **LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados**, nº 13.709 de 14/08/2018, bem como declara ter amplo e total conhecimento dos **TERMOS DE USO**, **POLÍTICA DE PRIVACIDADE** e da **POLÍTICA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS AUTORAIS**, da **CELLSAÚDE**, documentos cujas Cláusulas e Condições se declara submeter integralmente;

CLÁUSULA 25 – DO FORO – Fica eleito o Foro da Comarca de Piraju – SP, abdicando as partes a outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais questões não atendidas e/ou oriundas do presente contrato. E, por **CONCORDAR** com todos os Termos e Condições aqui expressos, o **CLIENTE** declara **ACEITAR** o presente Contrato de Adesão, aderindo de forma consciente ao mesmo, mantendo-se adimplente enquanto durar essa relação, para que produza seus efeitos legais, CUIDANDO E ZELANDO por seus atos durante a utilização dos recursos aqui disponibilizados, para si e seus familiares, dentro dos limites estipulados pelas Cláusulas e condições.

ACEITO