TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO AO PLANO ARCA SAÚDE AMB200

Contrato de adesão B2C para prestação de serviços de pronto atendimento 24 horas via telemedicina, telemedicina com especialidades e acesso a descontos em medicamentos.

Documento público para aceite eletrônico

Este instrumento é disponibilizado para leitura, download e aceite eletrônico pelo aderente no fluxo de proposta de adesão. A identificação individual do aderente será realizada pelos dados informados no cadastro, proposta, checkout, registros de aceite, logs sistêmicos e comprovantes de pagamento, quando aplicável.

0. QUADRO RESUMO DOS TERMOS DE ADESÃO

CONTRATADA	ARCA SAÚDE VCMED SISTEMA DE SAÚDE LTDA, CNPJ nº 06.304.930/0001-15.
ADERENTE	Pessoa física que realizar a adesão eletrônica ao Plano AMB200 mediante preenchimento de proposta, aceite destes Termos e confirmação da contratação pelos canais disponibilizados pela CONTRATADA.
PLANO	Plano Arca Saúde AMB200.
SERVIÇOS INCLUSOS	Pronto Atendimento 24 horas via Telemedicina; Telemedicina com Especialidades; e acesso a descontos em medicamentos.
NATUREZA DO SERVIÇO	Serviço de acesso, facilitação, gestão operacional e disponibilização de benefícios relacionados à saúde. Não é plano de saúde, seguro saúde ou cobertura assistencial ilimitada.
VALORES E PAGAMENTO	Conforme proposta de adesão, página de contratação, checkout, link de pagamento, comunicação comercial ou documento eletrônico vigente no momento da contratação. Este instrumento não fixa preço.
FORMA DE ADESÃO	Eletrônica, mediante aceite destes Termos, aceite da Política de Privacidade e confirmação da contratação pelos meios disponibilizados pela CONTRATADA.
VERSÃO	Versão 1.0 - Atualização: 20/07/2026.

1. PREÂMBULO E ACEITE ELETRÔNICO

1.1. Estes Termos e Condições Gerais de Adesão regulam a contratação, por pessoa física, dos serviços integrantes do Plano Arca Saúde AMB200, disponibilizados pela ARCA SAÚDE VCMED SISTEMA DE SAÚDE LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 06.304.930/0001-15, doravante denominada CONTRATADA.

1.2. A pessoa física que realizar a adesão eletrônica ao Plano AMB200, mediante preenchimento de proposta de adesão, aceite destes Termos, aceite da Política de Privacidade e confirmação da contratação pelos canais disponibilizados pela CONTRATADA, será denominada ADERENTE, USUÁRIO ou BENEFICIÁRIO TITULAR.

1.3. A adesão eletrônica, inclusive por seleção de checkbox, envio de formulário, confirmação em checkout, pagamento, assinatura eletrônica, acesso inicial à plataforma ou outro meio inequívoco de manifestação de vontade, representará ciência e concordância integral com estes Termos.

1.4. A individualização da contratação será realizada pelos dados informados pelo ADERENTE na proposta de adesão, cadastro, checkout, registros eletrônicos de aceite, logs sistêmicos, comprovantes de pagamento, comunicações eletrônicas e demais evidências digitais relacionadas à contratação.

2. CONSIDERANDOS

2.1. A CONTRATADA atua na prestação, disponibilização, coordenação e gestão operacional de serviços relacionados à saúde, teleatendimento, rede credenciada, soluções digitais e benefícios correlatos.

2.2. A CONTRATADA disponibiliza serviço de Pronto Atendimento 24 horas via Telemedicina, por meio de plataforma digital, para atendimento remoto com médico clínico geral, observado o escopo, limitações e condições operacionais previstos nestes Termos.

2.3. A CONTRATADA disponibiliza serviço de Telemedicina com Especialidades, realizado por videoconferência, mediante plataforma digital, conforme disponibilidade, regras de acesso, elegibilidade técnica e condições operacionais aplicáveis.

2.4. A CONTRATADA disponibiliza acesso a descontos em medicamentos, mediante farmácias, redes, plataformas, programas de benefícios ou canais conveniados, conforme disponibilidade, elegibilidade e política vigente.

2.5. A CONTRATADA não é plano de saúde, operadora de plano privado de assistência à saúde, seguradora, autogestão, hospital, clínica médica ou garantidora de cobertura assistencial integral, atuando como prestadora, gestora operacional, coordenadora e facilitadora de acesso aos serviços e benefícios descritos nestes Termos.

2.6. O presente instrumento possui natureza de contrato eletrônico de adesão B2C, destinado à contratação individual, por pessoa física, dos serviços integrantes do Plano Arca Saúde AMB200.

3. OBJETO

3.1. O objeto destes Termos é regular a prestação continuada, pela CONTRATADA, dos serviços integrantes do Plano AMB200 contratado pelo ADERENTE, destinados ao próprio BENEFICIÁRIO TITULAR e, quando aplicável, aos dependentes regularmente informados, aceitos, cadastrados e habilitados.

3.2. Para fins destes Termos, serão denominados BENEFICIÁRIOS as pessoas físicas habilitadas para utilização dos serviços, incluindo o titular da contratação e eventuais dependentes vinculados ao plano contratado.

3.3. Os serviços serão disponibilizados, coordenados e geridos pela CONTRATADA por meio de sua estrutura operacional, canais de atendimento, plataformas tecnológicas, rede técnica, profissionais habilitados, fornecedores, parceiros e demais recursos necessários à execução do objeto contratado.

3.4. Os serviços descritos nestes Termos não compreendem, salvo previsão expressa em sentido contrário: internações hospitalares, cirurgias, pronto-socorro presencial, atendimento presencial de urgência ou emergência, remoções, home care, custeio de consultas presenciais, custeio de exames, custeio de medicamentos, reembolso de despesas, cobertura assistencial integral ou garantia de atendimento fora dos limites contratados.

4. FORMA DE CONTRATAÇÃO, DOCUMENTOS APLICÁVEIS E ATIVAÇÃO

4.1. A contratação poderá ocorrer por meio de formulário eletrônico, proposta de adesão, checkout, link de pagamento, assinatura eletrônica, aceite digital, confirmação por e-mail, SMS, WhatsApp, plataforma, aplicativo, área logada ou outro canal disponibilizado pela CONTRATADA.

4.2. Ao concluir a adesão, confirmar o aceite ou utilizar os serviços, o ADERENTE declara ter recebido acesso prévio a estes Termos, à Política de Privacidade, aos regulamentos, comunicações operacionais e demais documentos aplicáveis ao plano contratado.

4.3. As condições específicas de adesão que não constem destes Termos poderão ser apresentadas em proposta, tela de confirmação, resumo de contratação, comprovante de adesão, checkout, e-mail de confirmação, regulamento, termo complementar ou outro documento eletrônico vinculado à contratação.

4.4. A ativação dos serviços dependerá da confirmação da contratação, validação cadastral, confirmação de pagamento quando aplicável, disponibilidade sistêmica e existência de dados mínimos necessários à identificação e habilitação do BENEFICIÁRIO.

4.5. A CONTRATADA poderá recusar, suspender, bloquear ou solicitar correção de cadastros incompletos, inconsistentes, duplicados, inválidos, fraudulentos ou que não contenham os dados mínimos necessários à execução dos serviços.

5. PRONTO ATENDIMENTO 24 HORAS VIA TELEMEDICINA

5.1. O Pronto Atendimento 24 horas via Telemedicina consiste na disponibilização de atendimento médico remoto, por meio de plataforma digital, site, link de acesso, ambiente web, aplicativo ou outro recurso tecnológico, permitindo ao BENEFICIÁRIO atendimento por médico clínico geral.

5.2. O serviço será disponibilizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, ressalvadas indisponibilidades técnicas, manutenções, instabilidades de internet, falhas de terceiros, caso fortuito, força maior, indisponibilidade de plataforma ou intercorrências operacionais fora do controle razoável da CONTRATADA.

5.3. O atendimento via telemedicina destina-se a queixas de saúde compatíveis com avaliação médica remota de baixa ou média complexidade, a critério do profissional médico, tais como sintomas gripais, febre, dor de cabeça, desconforto abdominal, náuseas, dor de garganta, alergias, sintomas urinários, dores leves, orientações clínicas gerais e outras condições passíveis de atendimento remoto.

5.4. O serviço de telemedicina não substitui atendimento presencial em situações de urgência ou emergência, nem se destina a tratamentos que exijam exame físico presencial indispensável, internação, cirurgia, pronto-socorro, intervenção imediata ou acompanhamento presencial continuado.

5.5. As consultas poderão ser realizadas por celular, tablet, computador ou outro dispositivo eletrônico compatível, desde que o BENEFICIÁRIO possua acesso à internet, câmera, microfone, tela, navegador, aplicativo ou demais recursos técnicos necessários.

5.6. A CONTRATADA não será responsável pela impossibilidade de atendimento decorrente de dispositivo incompatível, falha de conexão, ausência de internet, bloqueio de câmera ou microfone, erro cadastral, indisponibilidade de e-mail ou telefone, falha em equipamento do BENEFICIÁRIO ou qualquer fator externo à sua estrutura operacional.

5.7. O profissional médico responsável pelo atendimento, a seu exclusivo critério técnico e observadas as normas aplicáveis, poderá emitir receitas, atestados, declarações, orientações, recomendações ou encaminhamentos, quando entender cabível e quando possuir elementos clínicos suficientes para tanto.

5.8. A emissão de atestados, receitas, pedidos, declarações ou quaisquer documentos médicos não é automática, não é garantida e dependerá exclusivamente da avaliação técnica do profissional médico responsável pelo atendimento.

5.9. Caso o profissional médico identifique necessidade de atendimento presencial, exame, especialidade, acompanhamento, pronto-socorro, urgência, emergência ou outro serviço não incluído nestes Termos, poderá recomendar ao BENEFICIÁRIO que busque atendimento por seus próprios meios, às suas expensas e sob sua responsabilidade.

6. TELEMEDICINA COM ESPECIALIDADES

6.1. A Telemedicina com Especialidades consiste na disponibilização de acesso a consultas médicas remotas com médicos especialistas, por meio de plataforma digital, videoconferência, site, aplicativo ou outro meio tecnológico disponibilizado pela CONTRATADA.

6.2. O acesso às especialidades poderá depender de encaminhamento prévio por médico clínico geral, triagem, elegibilidade técnica, disponibilidade de agenda, disponibilidade da especialidade, regras de acesso, critérios clínicos e condições operacionais aplicáveis.

6.3. As especialidades disponíveis poderão variar conforme disponibilidade técnica, agenda médica, capacidade operacional, atualização do rol de especialidades, substituição de profissionais, condições regulatórias e demais fatores inerentes à prestação do serviço.

6.4. Salvo disposição diversa em proposta, comunicado operacional, regulamento ou anexo, o plano contratado contemplará acesso às especialidades disponibilizadas no pacote vigente da CONTRATADA, observadas as regras de elegibilidade, encaminhamento, agendamento e disponibilidade.

6.5. Determinadas especialidades, subespecialidades, consultas fora do escopo contratado, avaliações específicas, relatórios, laudos, exames, procedimentos ou serviços complementares poderão estar sujeitos à cobrança adicional, conforme tabela vigente, quando aplicável, sempre mediante informação prévia ao BENEFICIÁRIO.

6.6. Aplicam-se à Telemedicina com Especialidades, quando adotadas pela plataforma ou pela operação do serviço, regras de comparecimento virtual no horário agendado, tolerância limitada para atraso, cancelamento, reagendamento, no-show, retorno ou reconsulta, conforme critérios operacionais e técnicos vigentes.

6.7. A responsabilidade técnica, médica, ética e assistencial pelo atendimento é do profissional de saúde responsável pelo ato praticado, observada sua autonomia técnica e as normas profissionais aplicáveis.

7. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

7.1. O serviço de Desconto em Medicamentos consiste na disponibilização de acesso a condições comerciais, descontos, benefícios, cupons, programas de vantagens, farmácias, redes, plataformas ou canais conveniados, conforme disponibilidade operacional e regras vigentes.

7.2. Os descontos poderão variar conforme medicamento, princípio ativo, marca, categoria, laboratório, rede, farmácia, estoque, localidade, política comercial, programa de benefícios, canal de compra, cupom aplicável e demais condições comerciais vigentes.

7.3. A CONTRATADA não fabrica, comercializa, prescreve, manipula, entrega, dispensa ou garante estoque de medicamentos, atuando apenas na facilitação de acesso a condições comerciais eventualmente disponibilizadas ao BENEFICIÁRIO.

7.4. A compra, retirada, pagamento, entrega, substituição, troca, devolução, disponibilidade, indicação farmacêutica, exigência de receita e observância das normas sanitárias serão de responsabilidade do BENEFICIÁRIO e/ou do estabelecimento responsável pela venda.

7.5. A existência de desconto não implica garantia de menor preço absoluto em todos os casos, nem impede que farmácias, redes ou plataformas pratiquem promoções, preços ou condições específicas por outros meios.

7.6. Medicamentos sujeitos a prescrição, controle especial, retenção de receita, restrição sanitária ou regra específica somente poderão ser adquiridos mediante observância das normas legais, regulatórias e operacionais aplicáveis.

8. CONDIÇÕES COMERCIAIS, PAGAMENTO E AUSÊNCIA DE PREÇO NESTE INSTRUMENTO

8.1. Os valores, periodicidade, forma de pagamento, vencimento, eventuais condições promocionais, descontos, acréscimos por modalidade de pagamento, parcelamentos e demais condições comerciais serão aqueles informados na proposta de adesão, página de contratação, checkout, link de pagamento, comprovante eletrônico ou comunicação comercial vigente no momento da contratação.

8.2. Este instrumento estabelece os termos gerais de adesão e utilização do Plano AMB200, sem fixar preço. As condições comerciais específicas deverão ser consultadas pelo ADERENTE antes da conclusão da adesão e integrarão a contratação para todos os fins.

8.3. Quando houver pagamento por cartão de crédito, boleto, PIX, recorrência, link de pagamento, plataforma de cobrança ou intermediador financeiro, poderão ser aplicadas regras próprias do meio de pagamento, incluindo prazos de compensação, confirmação, estorno, chargeback, antifraude, parcelamento, taxas, acréscimos ou encargos informados antes da confirmação.

8.4. A efetiva utilização dos serviços pelo BENEFICIÁRIO não constitui condição para manutenção da contratação, uma vez que a remuneração, quando aplicável, refere-se à disponibilização, estruturação, manutenção e gestão do acesso ao plano contratado.

8.5. A CONTRATADA poderá disponibilizar comprovantes, recibos, notas fiscais ou documentos equivalentes conforme legislação aplicável, natureza da operação, dados informados pelo ADERENTE e sistemas de emissão disponíveis.

9. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

9.1. Quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, inclusive por meio eletrônico, internet, telefone, aplicativo, formulário online, checkout ou canal digital, o ADERENTE poderá exercer o direito de arrependimento no prazo legal de 7 (sete) dias, contados da contratação ou confirmação da adesão, conforme legislação aplicável.

9.2. O exercício do direito de arrependimento deverá ser solicitado pelos canais oficiais de atendimento da CONTRATADA, mediante identificação do ADERENTE e informações necessárias à localização da contratação.

9.3. O exercício regular do direito de arrependimento implicará o cancelamento da contratação e a adoção das providências cabíveis quanto a valores eventualmente pagos, observadas as regras legais, o meio de pagamento utilizado e os prazos operacionais dos intermediadores de pagamento.

9.4. O direito de arrependimento não prejudica o cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais, de segurança, antifraude, guarda de registros, proteção de dados e exercício regular de direitos pela CONTRATADA.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. São obrigações da CONTRATADA:

- disponibilizar os serviços contratados por meio de sua estrutura operacional, canais de atendimento, plataformas tecnológicas, rede técnica, profissionais habilitados, fornecedores e demais recursos necessários;
- prestar informações claras, completas e precisas sobre os serviços disponibilizados ao BENEFICIÁRIO;
- envidar esforços razoáveis para garantir a funcionalidade dos sites, aplicativos, plataformas, sistemas e canais sob sua gestão;
- manter canais de atendimento para suporte operacional, esclarecimentos e orientação de uso dos serviços;
- preservar a confidencialidade dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis tratados em razão da prestação dos serviços;
- observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, especialmente quando houver tratamento de dados pessoais sensíveis de saúde;
- comunicar alterações operacionais relevantes que impactem a utilização dos serviços, quando aplicável e pelos canais disponíveis.

11. OBRIGAÇÕES DO ADERENTE E DOS BENEFICIÁRIOS

11.1. São obrigações do ADERENTE e, quando aplicável, dos BENEFICIÁRIOS:

- fornecer dados cadastrais verdadeiros, completos, atualizados, legítimos e suficientes para a contratação, ativação, autenticação, atendimento, cobrança e suporte;
- manter atualizados e funcionais seus canais de contato, especialmente e-mail, telefone celular, WhatsApp e demais meios indicados no cadastro;

- utilizar os serviços de forma pessoal, regular, lícita e compatível com o escopo contratado;
- não compartilhar credenciais, links de acesso, tokens, códigos, senhas ou ambientes de atendimento com terceiros não autorizados;
- não utilizar os serviços como substitutos de pronto-socorro, emergência, internação, atendimento presencial indispensável ou tratamento continuado quando houver risco à saúde;
- respeitar horários agendados, regras de cancelamento, reagendamento, comparecimento virtual e demais condições operacionais informadas pela plataforma;
- observar orientações médicas, regulamentos de uso, termos de plataforma, requisitos tecnológicos, condições de elegibilidade e canais oficiais de atendimento;
- não prometer, divulgar, revender ou oferecer a terceiros coberturas, benefícios, descontos, prazos, especialidades, documentos médicos, consultas, exames, medicamentos ou condições não previstas nestes Termos ou não confirmadas formalmente pela CONTRATADA.

12. MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL, DEPENDENTES E ELEGIBILIDADE

12.1. A inclusão, exclusão, alteração, suspensão, reativação ou atualização cadastral de BENEFICIÁRIOS será realizada conforme os canais, formulários, sistemas e procedimentos operacionais disponibilizados pela CONTRATADA.

12.2. O plano poderá admitir dependentes quando previsto na proposta de adesão, checkout, regulamento ou condição comercial aplicável. A habilitação de dependentes dependerá do fornecimento dos dados mínimos exigidos, validação cadastral e conformidade com as regras do plano contratado.

12.3. Até que a CONTRATADA receba e processe formalmente a exclusão, suspensão ou inativação de determinado BENEFICIÁRIO, este poderá permanecer habilitado para acesso aos serviços, observadas as condições comerciais e operacionais aplicáveis.

12.4. A CONTRATADA poderá recusar, bloquear, suspender ou solicitar correção de cadastros incompletos, duplicados, inconsistentes, inválidos, sem dados mínimos de contato ou em desconformidade com os critérios técnicos necessários à execução dos serviços.

12.5. O acesso aos serviços dependerá da existência de cadastro válido, dados corretos, canais de contato funcionais, elegibilidade ativa e cumprimento das regras operacionais da CONTRATADA.

13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E CONFIDENCIALIDADE

13.1. A CONTRATADA tratará dados pessoais e, quando necessário, dados pessoais sensíveis relacionados à saúde, exclusivamente para finalidades relacionadas à análise da adesão, cadastro, autenticação, elegibilidade, atendimento, suporte, comunicação, cobrança, prevenção a fraudes, cumprimento de obrigações legais e execução dos serviços contratados.

13.2. Poderão ser tratados, conforme o caso: nome completo, CPF, data de nascimento, telefone, e-mail, dados de pagamento, dados de elegibilidade, registros de ativação, inativação, utilização, logs de acesso, dados de saúde e dados pessoais sensíveis estritamente necessários à execução de serviços de saúde, telemedicina, orientação, suporte ou atendimento.

13.3. O ADERENTE declara que os dados pessoais informados na proposta de adesão são verdadeiros, completos e atualizados, responsabilizando-se pela exatidão das informações fornecidas, inclusive em relação a dependentes que venha a cadastrar.

13.4. A CONTRATADA poderá compartilhar dados pessoais com operadores, fornecedores tecnológicos, plataformas de telemedicina, profissionais de saúde, parceiros operacionais, meios de pagamento, canais de atendimento, redes conveniadas e demais terceiros necessários à execução dos serviços, observada a legislação aplicável, os contratos pertinentes e a Política de Privacidade vigente.

13.5. As informações clínicas, médicas ou sensíveis individualizadas serão tratadas com confidencialidade e somente serão acessadas ou compartilhadas nas hipóteses necessárias à prestação do serviço, mediante autorização válida, por obrigação legal, por determinação de autoridade competente ou para exercício regular de direitos.

13.6. A CONTRATADA adotará medidas técnicas, administrativas e organizacionais razoáveis para proteção dos dados pessoais sob sua responsabilidade, compatíveis com a natureza das informações tratadas.

13.7. A Política de Privacidade da CONTRATADA, disponível em seus canais oficiais, complementa estes Termos e deverá ser aceita pelo ADERENTE no momento da adesão.

14. RESPONSABILIDADE CIVIL E LIMITAÇÕES

14.1. A CONTRATADA responderá pelos danos diretos que comprovadamente causar ao ADERENTE ou BENEFICIÁRIO, na medida de sua culpa, dolo, responsabilidade legal ou descumprimento contratual, observados o nexo causal, a extensão do dano efetivamente comprovado e a legislação aplicável.

14.2. A CONTRATADA não será responsável por falhas de internet, dispositivos, sistemas, e-mails, telefones, dados cadastrais, uso indevido de credenciais, indisponibilidade de terceiros, erro do BENEFICIÁRIO ou impossibilidade de atendimento decorrente de informações incorretas ou incompletas fornecidas no cadastro.

14.3. A CONTRATADA não garante diagnóstico específico, emissão de atestado, prescrição, pedido de exame, encaminhamento, desconto mínimo absoluto, disponibilidade permanente de agenda, especialidade, profissional, farmácia, medicamento, laboratório, rede ou plataforma de terceiros.

14.4. A responsabilidade técnica, médica, ética e assistencial por atos profissionais é do profissional de saúde responsável pelo atendimento, observadas sua autonomia técnica e as normas profissionais aplicáveis.

14.5. Nenhuma disposição destes Termos excluirá direitos irrenunciáveis do consumidor previstos na legislação aplicável.

15. SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E ENCERRAMENTO

15.1. O ADERENTE poderá solicitar o cancelamento da contratação pelos canais oficiais da CONTRATADA, observadas as condições comerciais aceitas no momento da adesão, a periodicidade contratada, os prazos operacionais de processamento e as regras aplicáveis ao meio de pagamento utilizado.

15.2. Em caso de inadimplemento, falha no pagamento, cancelamento da recorrência, estorno, chargeback, suspeita de fraude, uso indevido dos serviços ou impossibilidade de cobrança, a CONTRATADA poderá suspender ou cancelar o acesso aos serviços, mediante comunicação ao ADERENTE pelos canais cadastrados, sem prejuízo da cobrança de valores vencidos, quando aplicável.

15.3. A suspensão ou cancelamento dos serviços poderá implicar bloqueio de acesso a plataformas, links de atendimento, histórico operacional, benefícios, descontos e demais funcionalidades vinculadas ao plano, respeitados os direitos do consumidor e as obrigações legais de guarda de registros.

15.4. O encerramento da contratação não prejudicará obrigações de pagamento vencidas, confidencialidade, proteção de dados, responsabilidade, propriedade intelectual, guarda de registros, exercício regular de direitos e demais cláusulas que, por sua natureza, devam sobreviver ao término da relação contratual.

16. COMUNICAÇÕES

16.1. As comunicações relacionadas à contratação, ativação, suporte, cobrança, avisos operacionais, validação cadastral, cancelamento ou utilização dos serviços poderão ser realizadas por e-mail, WhatsApp, SMS, ligação telefônica, plataforma digital, aplicativo, área logada ou outro canal informado pelo ADERENTE no momento da contratação.

16.2. O ADERENTE é responsável por manter seus dados cadastrais atualizados, especialmente e-mail e telefone celular, reconhecendo que falhas, erros ou desatualização dessas informações poderão impactar o recebimento de comunicações e o acesso aos serviços.

16.3. As comunicações eletrônicas enviadas aos canais cadastrados serão consideradas válidas para fins operacionais, informativos, de suporte e comprovação da relação contratual, salvo exigência legal de forma diversa.

17. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

17.1. A CONTRATADA não será responsabilizada por atraso, falha ou impossibilidade de cumprimento de obrigação decorrente de caso fortuito ou força maior, incluindo eventos naturais, falhas generalizadas de energia ou internet, atos governamentais, instabilidades sistêmicas, ataques cibernéticos, indisponibilidade de terceiros, greves, pandemias, epidemias ou eventos fora de seu controle razoável.

17.2. Nessas hipóteses, a CONTRATADA adotará esforços razoáveis para mitigar impactos, restabelecer os serviços e comunicar informações relevantes quando aplicável.

18. MARCAS, SISTEMAS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

18.1. As marcas, nomes empresariais, domínios, sistemas, plataformas, layouts, conteúdos, documentos, fluxos, bases, manuais, materiais operacionais e demais ativos intelectuais relacionados aos serviços pertencem à CONTRATADA, suas empresas relacionadas, fornecedores ou licenciantes, conforme o caso.

18.2. O ADERENTE recebe apenas autorização limitada, pessoal, revogável e não transferível para acessar e utilizar os serviços contratados, nos limites do plano vigente e das regras de uso aplicáveis.

18.3. É vedada a cópia, reprodução, exploração comercial, engenharia reversa, distribuição, revenda, sublicenciamento, compartilhamento indevido ou uso não autorizado dos sistemas, plataformas, marcas e materiais vinculados aos serviços.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. A tolerância da CONTRATADA quanto ao descumprimento de qualquer obrigação pelo ADERENTE não constituirá renúncia, novação, alteração contratual ou impedimento ao exercício posterior de direitos.

19.2. A CONTRATADA poderá atualizar estes Termos para refletir alterações legais, regulatórias, tecnológicas, operacionais, comerciais ou de escopo dos serviços, disponibilizando versão atualizada em seus canais oficiais, quando aplicável.

19.3. Caso qualquer cláusula destes Termos seja considerada inválida, nula ou inexequível, as demais permanecerão válidas e eficazes.

19.4. Estes Termos obrigam o ADERENTE, seus sucessores e, quando aplicável, os BENEFICIÁRIOS vinculados à contratação.

19.5. Os registros eletrônicos de aceite, logs de acesso, comprovantes de pagamento, comunicações, versões de documentos aceitos e demais evidências digitais poderão ser utilizados para comprovação da contratação, execução dos serviços e exercício regular de direitos.

20. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

20.1. Estes Termos serão regidos pelas leis da República Federativa do Brasil, inclusive pelas normas aplicáveis à proteção e defesa do consumidor, comércio eletrônico, proteção de dados pessoais, telemedicina e demais normas setoriais pertinentes.

20.2. Eventuais controvérsias decorrentes destes Termos deverão, sempre que possível, ser inicialmente tratadas pelos canais oficiais de atendimento da CONTRATADA, visando solução administrativa.

20.3. Fica resguardado ao consumidor o foro competente nos termos da legislação aplicável, especialmente quando incidente a legislação de proteção e defesa do consumidor.

21. ACEITE ELETRÔNICO

21.1. A adesão a estes Termos será formalizada por meio eletrônico, mediante manifestação inequívoca de vontade do ADERENTE, incluindo seleção de checkbox, envio da proposta de adesão, confirmação em checkout, assinatura eletrônica, pagamento, acesso inicial à plataforma ou outro meio digital disponibilizado pela CONTRATADA.

21.2. A CONTRATADA poderá manter registros técnicos da contratação, incluindo data e hora do aceite, endereço IP, identificação do dispositivo, navegador, versão do documento aceito, dados cadastrais informados,

comprovantes de pagamento, logs de sistema e demais evidências necessárias à comprovação da contratação e execução dos serviços.

21.3. Ao prosseguir com a adesão eletrônica, o ADERENTE declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos e Condições Gerais de Adesão ao Plano Arca Saúde AMB200.

ANEXO I - RESUMO OPERACIONAL DO PLANO AMB200

Este anexo possui finalidade informativa e resume, de forma não exaustiva, os principais módulos do Plano AMB200. As condições de uso observarão sempre estes Termos, a proposta de adesão, os regulamentos, os canais oficiais, as regras das plataformas e a disponibilidade operacional vigente.

MÓDULO	DESCRIÇÃO RESUMIDA
Pronto Atendimento 24 horas via Telemedicina	Atendimento médico remoto com clínico geral, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para situações compatíveis com avaliação remota.
Telemedicina com Especialidades	Consultas remotas com médicos especialistas, conforme disponibilidade, regras de encaminhamento, elegibilidade técnica, agenda e condições operacionais aplicáveis.
Desconto em Medicamentos	Acesso a descontos, condições comerciais, programas de benefícios, farmácias, redes, plataformas ou canais conveniados, conforme disponibilidade e regras vigentes.
Limitações essenciais	Não é plano de saúde, seguro saúde, pronto-socorro, internação, garantia de cobertura integral, custeio de medicamentos, custeio de exames, custeio de consultas presenciais ou reembolso de despesas.

ARCA SAÚDE VCMED SISTEMA DE SAÚDE LTDA
CNPJ nº 06.304.930/0001-15
arcasaude.com.br