

## Termos e condições de Uso

O presente termo de utilização estabelece as condições que regerão a contratação e a prestação dos serviços de bem-estar e saúde, disponibilizados pela Vivo e sua parceira Axismed no serviço Vivo Bem. Estas poderão contar com outros parceiros, colaboradores e consultores, diretos ou indiretos, para prestar o serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus. Para ter acesso ao Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus o cliente Vivo do serviço telefônico móvel (“Cliente Vivo”) deverá aderir aos termos e condições abaixo descritos, tornando-se um usuário do Serviço Vivo Bem (“Usuário”) devendo, para tanto, ter lido e concordado com os termos e condições aqui descritos, os quais permanecerão em vigor durante todo o período de utilização do serviço.

## Do Serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus

O Vivo Bem consiste na disponibilização, pela Vivo e sua parceira Axismed, de uma plataforma de benefícios, conteúdos e facilidades de temas relacionados a saúde e bem-estar, de forma exclusiva para o Cliente Vivo, que oferece a possibilidade de acesso:

(i) a uma rede de contatos de médicos, psicólogos, nutricionistas, fisiologistas, fisioterapeutas, outros profissionais de saúde e bem-estar, bem como clínicas e consultórios de consultas e exames, para agendamento e pagamento de consultas, exames e demais procedimentos realizados por tais profissionais (“Rede Profissional”). A Rede de Profissionais não são vinculados à Vivo ou à sua parceira Axismed ou a qualquer parte a elas relacionadas, direta ou indiretamente, não possuindo estas quaisquer responsabilidades quanto à prestação dos respectivos serviços técnicos, valoração da consulta, recolhimentos tributários ou outras obrigações próprias da Rede Profissional;

(ii) a orientações gerais de saúde e bem-estar por profissionais especializados, através de uma central de atendimento telefônico, vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana e/ou através de respostas em até 24 horas por aplicativo e portal. O Serviço de Orientação em saúde possui caráter de orientação geral de saúde e bem-estar para o público em geral, bem como pode responder questões práticas e limitadas ao bom conhecimento de temas de bem-estar e saúde. Sendo que, ainda assim, o Serviço de Orientação em saúde jamais clinicará, diagnosticará ou receitará alguma enfermidade ou condição do Usuário;

(iii) ao cadastramento de familiar e/ou responsável para eventualmente ser acionado pela equipe de profissionais especializados da central de atendimento telefônico, sempre e unicamente, no caso de uma emergência de saúde (“Serviço de Cadastro”); e

(iv) envio de conteúdo informativo relacionado a temas de saúde e bem-estar, exclusivos para os Usuários, podendo o mesmo ser provido por intermédio de aplicativo, portal, mensagens de texto (SMS), telefone ou outro meio de comunicação (“Conteúdo de Saúde e Bem-Estar” ou “Conteúdo”).

(v) o Vivo Bem busca a constante atualização e melhoria da abrangência de sua rede de atendimento presencial, seja da rede de profissionais de saúde, seja da rede de farmácias, ambas supramencionadas nos itens (i) e (ii) respectivamente. Desta forma, o serviço não garante a existência específica de determinados profissionais de saúde (procedimentos, especialidades) e/ou farmácias (rede física, existência de medicamentos) no município do assinante.

O Vivo Bem Plus consiste na disponibilização, pela Vivo e sua parceira Axismed, de uma plataforma de benefícios, conteúdos e facilidades de temas relacionados a saúde e bem-estar, de forma exclusiva para o Cliente Vivo, que oferece a possibilidade de acesso:

(i) a uma rede de contatos de médicos, psicólogos, nutricionistas, fisiologistas, fisioterapeutas, outros profissionais de saúde e bem-estar, bem como clínicas e consultórios de consultas e exames, para agendamento e pagamento de consultas, exames e demais procedimentos realizados por tais profissionais (“Rede Profissional”). A Rede de Profissionais não são vinculados à Vivo ou à sua parceira Axismed ou a qualquer parte a elas relacionadas, direta ou indiretamente, não possuindo estas quaisquer responsabilidades quanto à prestação dos respectivos serviços técnicos, valoração da consulta, recolhimentos tributários ou outras obrigações próprias da Rede Profissional;

(ii) a uma rede de farmácias para obtenção de descontos na compra de medicamentos na própria farmácia (“Rede de Farmácias”). O relacionamento e contato com a Rede de Farmácias se dá por intermédio de uma fornecedora, a Vida Link, está a responsável por manter a disponibilização da Rede de Farmácias aos Usuários;

(iii) a orientações gerais de saúde e bem-estar por profissionais especializados, através de uma central de atendimento telefônico, vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana e/ou através de respostas em até 24 horas por aplicativo e portal. O Serviço de Orientação em saúde possui caráter de orientação geral de saúde e bem-estar para o público em geral, bem como pode responder questões práticas e limitadas ao bom conhecimento de temas de bem-estar e saúde. Sendo que, ainda assim, o Serviço de Orientação em saúde jamais clinicará, diagnosticará ou receitará alguma enfermidade ou condição do Usuário;

(iv) ao cadastramento de familiar e/ou responsável para eventualmente ser acionado pela equipe de profissionais especializados da central de atendimento telefônico, sempre e unicamente, no caso de uma emergência de saúde (“Serviço de Cadastro”); e

(v) envio de conteúdo informativo relacionado a temas de saúde e bem-estar, exclusivos para os Usuários, podendo o mesmo ser provido por intermédio de aplicativo, portal, mensagens de texto (SMS), telefone ou outro meio de comunicação (“Conteúdo de Saúde e Bem-Estar” ou “Conteúdo”).

(vi) o Vivo Bem Plus busca a constante atualização e melhoria da abrangência de sua rede de atendimento presencial, seja da rede de profissionais de saúde, seja da rede de farmácias, ambas supramencionadas nos itens (i) e (ii) respectivamente. Desta forma, o serviço não garante a existência específica de determinados profissionais de saúde (procedimentos, especialidades) e/ou farmácias (rede física, existência de medicamentos) no município do assinante.

#### IMPORTANTE:

A) O Vivo Bem e Vivo Bem Plus são serviço que visam melhorar o conhecimento em geral da população, disponibilizando suporte ao bem-estar e à saúde do indivíduo, de forma geral. O mesmo não é, não se caracteriza, não disponibiliza e não inclui realização de diagnósticos e prescrição de medicamentos por meios não presenciais, bem como não substitui a consulta e o

acompanhamento de profissional de saúde habilitado e competente para atendimentos e orientações pessoais e específicas de saúde.

B) A Vivo e a Axismed declaram e reafirmam que elas, bem como os funcionários, colaboradores e outros parceiros envolvidos na comercialização e prestação do Serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus:

- I. Não prestam serviço de atendimento médico, odontológico, psiquiátrico, fisioterapêutico, nutrólogo ou outro. O serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus não disponibiliza ou se caracteriza por ser serviço consultivo ou de prescrição de medicamentos. Ele também não sugere qualquer tipo de tratamento de saúde. Todos estes atos, se e quando existirem, não estão vinculados a uma atuação da vivo, ou de sua parceira, mas de um profissional de saúde habilitado e contratado pelo usuário.*
- II. O serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus disponibilizados se constituem em uma solução criada para ajudar a população, e o usuário cadastrado, na obtenção de informações gerais sobre saúde e bem-estar e acesso a uma rede de benefícios e contatos com profissionais de saúde.*
- III. O conteúdo disponibilizado é meramente informativo, e não pretende, nem deve substituir a relação médico/paciente.*
- IV. Todas as informações gerais são disponibilizadas e destinadas ao público brasileiro em geral.*

*Importante: nunca se deve tomar medicamento por conta própria, sem consultar seu médico e seguir corretamente as orientações recebidas.*

c) O Cliente Vivo, quando da contratação do Serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus, tem ciência da estrutura e funcionamento, aceitando por sua livre e espontânea vontade esses termos.

## **Do Cadastramento**

O cadastro do Usuário no serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus indica, para todos os fins de direito, que o usuário, por sua livre e espontânea vontade, leu, compreendeu e concordou com as cláusulas e as condições contidas no termo de utilização, o que será meramente ratificado a partir da utilização dos Serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus.

Ao utilizar o Serviços Vivo Bem e Vivo Bem Plus, o Usuário se obrigará a determinados deveres, abaixo detalhados. Em virtude da violação de qualquer item deste termo ou, ainda, de violação de lei ou de prática de crime que levem ao cancelamento do Serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus por parte da Vivo, o Usuário não será reembolsado das quantias efetivamente pagas aos serviços do Vivo Bem e Vivo Bem Plus.

Os Termos de Uso poderão ser modificados periodicamente, e as alterações entrarão imediatamente em vigor, ressalvando-se os usuários atuais (já cadastrados), os quais serão comunicados com 30 (trinta) dias de antecedência acerca da modificação dos Termos de Uso.

O Usuário, ao realizar seu cadastro, concede à Vivo a licença não exclusiva e livre de direitos autorais para usar e copiar as informações, com o propósito de oferecimento de outros serviços e produtos, bem como para que seja desenvolvido material específico para ele dentro

do serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus, inclusive disponibilizando seus dados pessoais para a Vivo. O Vivo Bem e Vivo Bem Plus poderá oferecer serviços adicionais ou alterar quaisquer características ou serviços atualmente disponibilizados, a seu critério exclusivo, sendo certo que este termo se aplicará a todos os serviços disponibilizados, adicionados ou alterados. O Serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus também se reserva o direito de deixar de oferecer, no todo ou em parte, qualquer serviço quando entender necessário, comunicando previamente o Usuário da descontinuidade.

O Usuário reconhece a limitação da interação por meio do Serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus e do seu caráter meramente informativo e educativo, está ciente de que quaisquer conteúdos e informações de saúde, de bem-estar ou de qualidade de vida presentes no mesmo são de caráter meramente informativo e educativo, sendo certo que não constituem em nenhum caso uma consulta médica, um serviço de diagnóstico, de atendimento emergencial ou de prescrição de tratamentos farmacológicos ou para uso de qualquer medicamento, salvo quando praticado o ato médico de forma presencial em consultas, exames e/ou procedimento específico que jamais serão prestados pela vivo ou por sua parceira Axismed.

Levando em conta essas limitações e características, o Serviço do Vivo Bem e Vivo Bem Plus, após a adesão do Cliente Vivo, disponibilizará gratuitamente acesso ao Usuário a uma central de atendimento 24 horas, 7 dias por semana para o Usuário, possam acessar o mesmo através do número \*9190 ou 0800 772 8111, que reconhece se o número que entrou em contato é um assinante ou não do Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus. No caso de assinantes do Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus, será solicitado que o Usuário digite um para esclarecimento de dúvidas de saúde com enfermeiros; digite dois para esclarecimento de dúvidas sobre exames e consultas; digite três para esclarecimento de dúvidas sobre desconto em medicamentos ou rede de farmácias ou digite quatro para conhecer mais sobre o Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus. Indivíduos que não sejam Clientes Vivo não terão acesso ao Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus, sendo que ao contato com a central de atendimento ouvirá que ele não possui o acesso ao Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus e será solicitado que digite um para conhecer o mesmo; digite dois para falar com um atendente sobre o serviço do Vivo Bem ou Vivo Bem Plus. Se caso o sistema verificar que o Usuário está pendente de pagamento, isso significa não foi possível renovar assinatura automaticamente, pois estava sem saldo (cliente pré-pago) ou com fatura pendente (cliente pós-pago), ouvirá uma mensagem que o Serviço do Vivo Bem ou Vivo Bem Plus encontra-se pendente de tarifação e que para usufruir do serviço deverá proceder com a recarga (cliente pré-pago) ou verificar no site da Vivo em [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) e será disponibilizada a opção de digitar um para caso de emergência em saúde.

## **Rede Profissional**

O benefício de acesso à Rede Profissional disponibilizada pelo Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus permite o Usuário buscar, escolher o profissional e pagar consultas, exames e demais procedimentos de saúde a serem realizados diretamente para o profissional escolhido pelo Usuário através do aplicativo ou do portal.

Ao entrar no aplicativo ou no portal, o Usuário poderá efetuar a busca do serviço da Rede Profissional que necessita, podendo escolher o local onde pretende obtê-lo ou também pode optar por utilizar o contato VIVO BEM ou VIVO BEM PLUS pelo número \*9190, pela central 0800 772 8111, ou pelo chat exclusivo para obter as facilidades de busca, e agendamento. Após confirmação da escolha o Usuário deve realizar o pagamento através dos meios disponíveis (ler abaixo a parte de pagamento de consultas, exames, procedimentos,

medicamentos e demais produtos e/ou serviços), concluindo a aquisição. Seguido à aquisição, o Usuário receberá em até 24 horas um contato telefônico da equipe do VIVO BEM ou também poderá entrar em contato pelo número \*9190 ou pela central 0800 772 8111 e escolher a opção 2 para realizar o agendamento, caso necessário, e sanar dúvidas sobre o preparo do procedimento. As informações de contato assim como os serviços médicos adquiridos podem ser visualizados no menu Conta > Meus procedimentos.

Para receber o serviço da Rede Profissional o Usuário deverá apresentar seu cartão virtual Vivo Bem ou Vivo Bem Plus, para possibilitar a validação da aquisição pelo estabelecimento da rede credenciada. Para acessar o cartão virtual basta entrar no aplicativo ou no portal ([www.vivobemapp.com.br](http://www.vivobemapp.com.br)) do VIVO BEM e ir no menu Conta > Meu cartão.

O Usuário deverá realizar a consulta e/ou o procedimento contratado na Rede Profissional, dentro do prazo de validade de 180 (cento e oitenta) dias, a serem contados da confirmação de pagamento, sendo certo que a equipe de atendimento do Vivo Bem ou Vivo Bem Plus o contactará para agendar a consulta e/ou o procedimento contratado, podendo realizar remarcação de data/horário uma única vez, desde que, o atendimento ocorra dentro do prazo de validade.

O Vivo Bem ou Vivo Bem Plus não garante a existência de data/horário específicos requeridos pelo usuário, sendo necessária a confirmação da agenda do prestador escolhido pelo usuário.

Importante: o agendamento de consultas, exames e procedimentos atende (telefônico e chat) em horário comercial das 9:00 as 19:00 e dias uteis.

## **Rede de Farmácias para Clientes Vivo Bem Plus**

No que tange a disponibilização de descontos na compra de medicamentos, o serviço oferecido garante aos Usuários o desconto mínimo de 20% (vinte por cento), aplicado sobre a tabela PMC (preço máximo ao consumidor) definida pela Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

Os descontos na compra de medicamentos serão habilitados para o Usuários em 01 (um) dia útil após contratação do Serviço Vivo Bem Plus e realizar o cadastro no aplicativo, a partir das 10:00 AM. Para obtenção do desconto nos medicamentos, o Usuário deverá apresentar o número de identificação do seu cartão virtual, disponível no Vivo Bem Plus, em qualquer Rede de Farmácias.

Para acessar o cartão virtual basta entrar no aplicativo ou no portal ([www.vivobemapp.com.br](http://www.vivobemapp.com.br)) do Vivo Bem ou Vivo Bem Plus e ir no menu Conta > Meu cartão. Para acessar e conhecer a Rede de Farmácias, basta entrar no aplicativo ou no portal ([www.vivobemapp.com.br](http://www.vivobemapp.com.br)) acessar o menu Rede clicar no botão “Rede de farmácias”, dessa forma aparecerá as farmácias e os dados como endereço e telefone das farmácias, próximos da geolocalização do usuário. O usuário também poderá fazer uma busca por endereço.

## **Serviços de Orientação em Saúde e Bem-Estar**

A central de atendimento telefônico é composta exclusivamente por enfermeiros treinados para o atendimento telefônico de bem-estar e saúde. O atendimento via aplicativo e portal

será feito por profissionais alocados de acordo com o tema da pergunta, que poderá ser respondida por enfermeiros, farmacêuticos, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos ou assistentes sociais.

Para o esclarecimento de dúvidas de bem-estar e saúde, o Vivo Bem ou Vivo Bem Plus permite ao Usuário escolher a forma que lhe for mais conveniente que poderá ser: 1) ligando do seu celular Vivo para o número \*9190 ou para o número 0800 772 8111 para a central de atendimento gratuita disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para esclarecer dúvidas de saúde e atendentes administrativos para responder à dúvidas sobre funcionalidades do serviço; 2) acessando o portal ([www.vivobemapp.com.br](http://www.vivobemapp.com.br)) e/ou (3) baixando o aplicativo Vivo Bem na Play Store – para Android e acessando referido aplicativo onde o Usuário encontrará o menu de “Pergunta” e ao clicar estará disponível o botão “Nova pergunta”, neste caso o atendimento contará com outros profissionais além de enfermeiros como farmacêuticos, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos e assistentes sociais onde suas perguntas receberão respostas em até 24 horas.

## **Conteúdo de saúde e bem-estar**

A Vivo disponibilizará dicas, orientações e comentários de bem-estar e saúde, de cunho geral e comum para todos os Usuários, sendo que estes conteúdos poderão ser disponibilizados até (i) 2 (duas) vezes por semana, via mensagem de texto, e (ii) 3 (três) vezes por semana, no portal/aplicativo.

Regularmente, a plataforma Vivo Bem e Vivo Bem Plus poderá enviar mensagens de incentivo aos Usuários com informações sobre novo conteúdo disponível, utilizando – mas não se limitando a – e-mails, notificações push, mensagens de texto, mensagens em redes sociais e ligações telefônicas.

A base de Usuários do Vivo Bem e Vivo Bem Plus abrange todas as áreas de cobertura da operadora VIVO.

Mediante solicitação do Usuário, poderá também ser disponibilizado Conteúdo exclusivo a um Usuário, que desde já confere todos os direitos de acesso, armazenagem e manipulação desses dados pela Vivo e sua parceira Axismed, para o fim exclusivo de prestar o Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus.

## **Condições de uso – Vivo Bem e Vivo Bem Plus**

Ao concluir o procedimento de cadastramento, aceite e contratação do serviço Vivo Bem Plus, presumir-se-á que o Usuário tem conhecimento e concordou integralmente com estas condições de uso:

O Usuário deverá ter pelo menos 18 anos para acessar os serviços do Vivo Bem e Vivo Bem Plus. Ao utilizar o serviço, o Usuário declara e garante ter, pelo menos, 18 anos de idade.

## **Adesão/assinatura do serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus**

**Via SMS** - Para contratar/assinar o serviço Vivo Bem Plus, o cliente Vivo deve enviar um SMS com a palavra BEM para o número 9190. O usuário receberá uma mensagem via SMS com informações adicionais sobre o serviço, assim como um link para baixar gratuitamente o aplicativo e realizar seu cadastro para ter acesso ao ambiente Vivo Bem e Vivo Bem Plus dentro do aplicativo. Desta forma, o Usuário estará apto a ter acesso a todo o Serviço

**Via portal ou aplicativo** - Para contratar/assinar o serviço Vivo Bem Plus, o Cliente Vivo deve acessar o endereço [www.vivobemapp.com.br](http://www.vivobemapp.com.br) ou baixar o aplicativo na Google Play, clicar no botão “ainda não assinante” e inserir o número do celular com DDD e clicar no botão “assinar”. O Usuário receberá um SMS com um código para confirmar sua assinatura. Caso tenha esquecido o código poderá solicitar um novo pelo botão “Restaurar acesso”, assim receberá um novo código.

Na primeira assinatura do serviço, a Vivo concede ao assinante 07 dias grátis. Após o oitavo dia da assinatura será cobrado o valor de acordo com o plano contratado se semanal ou plano mensal, valor este que será debitado automaticamente dos saldos de créditos dos usuários/contratantes com celulares pré-pagos, ou cobrados na conta telefônica quando forem usuários/contratantes com celulares pós-pagos.

A renovação da assinatura é automática, e o usuário é informado via SMS.

Caso não haja saldo (cliente pré-pago e controle) para renovação da assinatura ou não seja realizado o pagamento da fatura do plano (pós-pago), após o período máximo de 60 dias de re- tentativas de cobrança, a assinatura será cancelada. Assim que houver a recarga de créditos ou o pagamento da fatura, a assinatura será reativada, salvo se o prazo de 60 dias tenha expirado, quando o Cliente Vivo deverá se cadastrar e contratar novamente o Vivo Bem Plus.

## **Cancelamento da assinatura do serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus**

**Via SMS** - Para cancelar o Serviço Vivo Bem Plus, o Usuário deve enviar um SMS com a palavra “SAIR” para 9190.

**Via portal ou aplicativo** - Para cancelar o Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus, o Usuário deverá clicar no menu “Conta”, acessar “Assinatura” e clicar no botão “Cancelar assinatura”.

O Usuário, em seguida, receberá um SMS de confirmação de cancelamento e o Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus, estará cancelado, perdendo o Usuário o acesso ao Serviço. Todavia o Usuário poderá realizar as consultas e/ou procedimentos pagos, pendentes de comparecimento e dentro do prazo de validade.

## **Reativação do cadastro Vivo Bem Plus**

Caso o Usuário que cancelou seu cadastro queira reativá-lo, deverá realizar novo cadastro, inserindo todas as informações solicitadas novamente (ler acima a parte de Adesão/ assinatura para saber como fazer).

## **Pagamento de Consultas, Exames, Procedimentos, Medicamentos e demais Produtos e/ou serviços**

O Vivo Bem e Vivo Bem Plus disponibiliza ao Usuário uma plataforma exclusiva de meios de pagamento para consultas, exames, procedimentos médicos e medicamentos, e demais produtos e/ou serviços. A supramencionada plataforma é de propriedade da empresa parceria RADIOCORP SOLUÇÕES PARA SAÚDE SA., inscrita perante o CNPJ/MF sob nº 17.339.233/0001-16, doravante denominada ExamineJá para efeitos de simplificação.

Durante o uso da plataforma de meios de pagamento, o Usuário poderá optar pelo pagamento com cartão de crédito ou boleto bancário. Caso o Usuário opte pelo pagamento do produto e/ou serviço via cartão de crédito, haverá o comprometimento em fornecer seus dados para a efetivação da cobrança, lembrando que a outorga de tais informações resulta na autorização do usuário à cobrança do crédito referente ao produto e/ou serviço contratado.

A ExamineJá poderá cobrar taxas e tarifas, que poderão ser alteradas livremente, seja em virtude do produto e/ou serviço escolhido, seja em virtude da época da contratação.

Caso o pagamento do produto e/ou serviço não seja confirmado no tempo informado no momento da compra, o serviço não será contratado e ExamineJá processará o cancelamento da solicitação.

Nas hipóteses de cancelamento do serviço contratado que o Usuário já tenha realizado pagamentos, a ExamineJá devolverá o valor pago pelo usuário em até 10 (dez) dias úteis, mediante depósito bancário na conta corrente indicada pelo usuário, descontando-se a taxa de cancelamento no importe de 10% (dez por cento) do valor inicialmente pago.

O pagamento dos serviços ou produtos contratados é feito diretamente pelo Usuário junto ao estabelecimento prestador, sendo que a ExamineJá é apenas a empresa que disponibiliza o meio de pagamento. A emissão de qualquer relatório, laudo, receita, comprovante de pagamento, recolhimento de tributos e demais documentos relacionados à prestação desses serviços serão de responsabilidade e emitidos pelo profissional, clínica ou laboratório que prestar o serviço.

## **Responsabilidade**

A Vivo e sua parceira Axismed têm por objetivo disponibilizar no Vivo Bem e Vivo Bem Plus diversas funcionalidade e serviços, como:

- Envio de dicas de saúde, nutrição, bem-estar e qualidade de vida por SMS;
- Disponibilizar dentro do aplicativo e do portal web:
  - Matérias explicativas, com imagens sobre saúde, nutrição, bem-estar, atividades físicas e qualidade de vida;
  - Informações sobre o estado de saúde geral de acordo com os questionamentos respondidos no primeiro acesso e/ou no questionário de saúde disponível no serviço;
  - Canal de perguntas e respostas para esclarecimento de dúvidas de saúde por enfermeiros, farmacêuticos, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas e assistentes sociais em até 24horas.
  - Rede Médica disponível para agendamento de consultas, exames e procedimentos médicos e estéticos, com descontos diferenciados;



- Disponibiliza formas de pagamento das consultas, exames e procedimentos por cartão de crédito ou boleto, para a obtenção dos descontos especiais;
  - Oferece acesso ao “chat” para esclarecer dúvidas sobre o agendamento das consultas e exames, envio de receituário e demais dúvidas sobre a Rede credenciada e os meios de pagamentos disponibilizados em horário comercial de atendimento das 9:00 as 19:00 e dias uteis;
  - Para o Vivo Bem Plus, oferece também uma Rede de Farmácias para consultar a unidade da rede credenciada mais próxima para comprar o medicamento com descontos diferenciados;
- Realizar atendimento telefônico aos clientes pelo callcenter para:
    - Esclarecimento de dúvidas de saúde por enfermeiros 24horas por dia, 7 dias na semana
    - Esclarecimento de dúvidas relacionadas à Rede Credenciada e Rede de Farmácias com desconto, em horário comercial de atendimento das 9:00 as 19:00 e dias uteis;
    - *Concierge* para esclarecer dúvidas no momento do agendamento, cancelamento e re-agendamento de consulta, exames e demais procedimentos da rede médica, em horário comercial das 9:00 as 19:00 e dias uteis.

Como a prestação dos serviços de consultas, exames, tratamentos e seus pagamentos, assim como a Rede de Clínicas, de Farmácias e de Profissionais que as atendem não é de responsabilidade da Vivo ou da Axismed, mas sim do fornecedor Examine Já que a contratou, a responsabilidade da Vivo se limita apenas às funcionalidades disponíveis no serviço.

## Obtenção dos dados

Os dados de um Usuário serão obtidos quando inseridos por ele Serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus, tais como, mas não se limitando a, criação de conta de acesso, respostas a questionário de saúde, apresentação de perguntas relativas a dúvidas gerais de saúde e outros.

### USO DOS DADOS

Os dados coletados do Usuário poderão ser utilizados pela Vivo e/ou pela sua parceira Axismed, naquilo que couber e entre outros, para as seguintes finalidades:

- i. Identificar e autenticá-los adequadamente (inclusive fornecendo dados como: nome, sexo, idade, estado civil, profissão, endereço, e-mail e etc...);
- ii. Atender adequadamente às suas solicitações e dúvidas;
- iii. Manter atualizados seus cadastros para fins de contato por telefone, correio eletrônico, SMS, mala direta ou por outros meios de comunicação;
- iv. Aperfeiçoar o uso e a experiência interativa durante sua navegação no Vivo Bem e Vivo Bem Plus;
- v. Efetuar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos pertinentes ou às atividades de seus comportamentos ao utilizarem o Vivo Bem ou Vivo Bem Plus ou de seus dados e informações pessoais, realizando tais operações de forma anonimizada, extrapolada e agregada e sem que o cliente possa ser identificado e/ou identificável;

- vi. Promover e possibilitar a prestação do serviço Vivo Bem ou Vivo Bem Plus, além de informar sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais informações relevantes para a manutenção do relacionamento com a VIVO;
- vii. Resguardar a VIVO de direitos e obrigações relacionadas ao uso do Vivo Bem e Vivo Bem Plus;
- viii. Colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.

A base de dados formada por meio de coleta de dados durante a contratação do VIVO Bem e Vivo Bem Plus, será guardada e utilizada pela VIVO e sua parceira Axismed para a prestação do serviço em questão, sendo que seu uso, acesso, compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos das atividades da VIVO e do serviço específico.

O resultado da anonimização, agregação e extrapolação da base de dados será de propriedade da VIVO e de sua parceira Axismed.

## **Anúncios**

Anúncios poderão ser apresentados para usuários do serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus com base nos seus interesses e atividades.