

# LGPD



TERMOS E CONDIÇÕES DE  
USO DO SITE DO ELETROS-SAÚDE



# Sumário

<b>FUNCIONALIDADES DO SITE</b> .....	<b>3</b>
<b>CADASTRO NO SITE</b> .....	<b>4</b>
<b>USO DO PORTAL ELETROS SAÚDE POR VOCÊ</b> .....	<b>5</b>
<b>CONTEÚDO, DADOS SUBMETIDOS E PROPRIEDADE INTELECTUAL</b> .....	<b>6</b>
<b>ISENÇÃO E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE</b> .....	<b>7</b>
<b>RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA</b> .....	<b>7</b>
<b>PENALIDADES</b> .....	<b>8</b>
<b>OUTRAS DISPOSIÇÕES</b> .....	<b>8</b>
<b>GLOSSÁRIO</b> .....	<b>9</b>

# TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO SITE DO ELETROS-SAÚDE

Atualizado em [DIA] de [MÊS] de 2021

Bem-vindo ao **Eletros-Saúde!**

A seguir apresentamos os Termos e Condições de Uso ("Termos") contendo as principais regras que devem ser observadas por **Você** ao acessar e utilizar as funcionalidades do site da

FUNDAÇÃO ELETROBRÁS DE SEGURIDADE SOCIAL – ELETROS ("Nós" ou "Eletros-Saúde"), com sede na Rua Uruguaiana, n.º 174, andares 5 ao 7, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.050-092 CNPJ: 34.268.789/0001-88 e Registro na ANS: 31390-4

disponível eletronicamente através do link [www.eletrossaude.com.br/site/home](http://www.eletrossaude.com.br/site/home) ("**Site**").

Como condição para acesso e uso das funcionalidades do **Site**, que incluem o acesso às notícias e publicações do **Eletros-Saúde**, informações institucionais e relativas aos planos de saúde, acesso à sua conta **Eletros-Saúde**, dentre outras, **Você** declara que fez a leitura completa e atenta das regras deste documento, estando plenamente ciente e de acordo com elas.

Durante a utilização do **Site**, para o acesso a determinadas funcionalidades, poderão ser requeridas informações e realizados procedimentos de validação e verificação destas, com o intuito de mantermos a segurança e confidencialidade na utilização do **Site**. Não se preocupe, pois as principais regras aplicáveis à utilização de seus dados estão dispostas em nossa Política de Privacidade, que pode ser acessada por **Você** a qualquer momento.

## 1. Funcionalidades do Site

**1.1. Maioridade.** O acesso e utilização do **Site** é livre para todos, porém algumas funcionalidades são específicas a um ambiente logado, o que pode gerar a necessidade de atos praticados por maiores de 18 (dezoito) anos, conforme a legislação em vigor.

**1.1.1.** Nestes casos, os pais ou representantes legais deverão representar as crianças e adolescentes com idade inferior a 16 (dezesesseis) anos e assistir os adolescentes em idade superior à 16 (dezesesseis) anos e inferior a 18 (dezoito) anos, sempre que aplicável. Nos casos de solicitações que envolvam crianças com idade inferior a 16 (dezesesseis) anos, os pais ou representantes legais poderão, quando aplicável, assinar um termo de consentimento para essas finalidades.

**1.2. Critérios de acesso.** Nós podemos alterar os critérios de elegibilidade de acesso e utilização do **Site** a qualquer momento e ao nosso critério, sem a necessidade de comunicação ou aviso prévio à **Você** ou qualquer terceiro, sendo de extrema importância que **Você**, ao fazer uso das nossas funcionalidades, sempre verifique as regras vigentes.

**1.3. Acesso simultâneo.** Para proteger **Você** e a integridade dos dados do **Site**, não serão permitidos acessos simultâneos à sua Conta de Acesso em mais de um dispositivo ao mesmo tempo.

**1.3.1.** Nós poderemos recusar, não aprovar, cancelar ou limitar quaisquer solicitações de acessos à área restrita se **Você** não fornecer os dados corretos. O mesmo será aplicável durante a utilização do **Site**, se este for utilizado de forma fraudulenta ou de maneira que tente ou viole estes Termos, ou quaisquer legislações vigentes.

**1.4. E-mails.** Ao fornecer seus dados, **Você** concorda que poderá receber, no e-mail e/ou telefone informados, mensagens com avisos do **Eletros-Saúde**. Lembrando que, através dos Canais de Atendi-

mento, a qualquer tempo, **Você** terá sempre a opção de suspender o recebimento destas comunicações, desde que não afetem o funcionamento necessário aos serviços prestados, em especial as comunicações referentes às informações, avisos e outros funcionamentos dos planos do Beneficiário ou que estejam atreladas ao cadastro do Credenciado.

**1.5. Apresentação do Site.** O **Site** e suas funcionalidades são apresentadas à **Você** na maneira como estão disponíveis, mas podem passar por constantes aprimoramentos e atualizações sem a necessidade de prévio aviso.

**1.5.1.** Neste caso, Nós nos comprometemos a preservar a funcionalidade do **Site** com esforços razoáveis, utilizando layout que respeita a usabilidade e navegabilidade, sempre que possível, bem como exibir as funcionalidades de maneira clara, completa, precisa e suficiente de modo que exista uma correta percepção do que está sendo praticado e proteger, por meio do estado da técnica disponível, os dados coletados pelas funcionalidades disponibilizadas.

## 2. Cadastro no Site

**2.1. Acesso livre.** A disponibilização do conteúdo no **Site** tem caráter gratuito para os seus usuários e, de modo geral, não exige cadastro prévio, exceto quando solicitado especificamente.

**2.2. Áreas restritas.** O **Site** oferece algumas funcionalidades que são destinadas exclusivamente para os Usuários com acesso às áreas restritas, sendo a principal delas vinculada ao acesso pelos Beneficiários dos planos ofertados pelo **Eletros-Saúde**.

**2.3. Elegibilidade.** São elegíveis para aderência aos planos do **Eletros-Saúde** os colaboradores, aposentados, ex-funcionários e respectivos dependentes e agregados, os quais, ao se tornarem Beneficiários, poderão ter acesso à área restrita do **Aplicativo Eletros-Saúde**.

**2.3.1.** Ao Beneficiário serão ofertadas funcionalidades de acordo com o plano a ele vinculado, portanto o seu perfil de acesso é adaptado de acordo com o respectivo plano.

**2.4. Credenciados.** Os Beneficiários poderão indicar um profissional ou prestador de serviços para credenciamento junto ao **Eletros-Saúde**, através de solicitação por meio dos nossos Canais de Atendimento. A requisição será submetida à análise pelo **Eletros-Saúde**, de acordo com critérios pré-estabelecidos e de acordo com a parametrização do número de profissionais/entidades necessários para atender o contingente populacional de determinada região.

**2.4.1.** Os profissionais ou prestadores de serviços credenciados junto ao **Eletros-Saúde** recebem a denominação de Credenciados, os quais receberão login e senha de acesso à área restrita, dispondo das funcionalidades específicas vinculadas à execução dos serviços enquanto profissional ou prestador credenciado.

**2.5. Integridade das informações.** **Você** é o único responsável pela integridade e veracidade das informações inseridas no **Site**, respondendo civil e criminalmente pelos efeitos advindos de uso irregular de informações de terceiros ou informações falsas.

**2.5.1. Você** compromete-se a, sempre que houver alteração de seus dados, informar ao **Eletros-Saúde**, através da área logada do **Site** ou dos Canais de Atendimento, para fins de atualização.

**2.5.2.** Quando **Você**, enquanto Beneficiário, requisitar alterações sobre suas informações cadastrais, deverá estar dentro do seu ambiente logado, o que pode ocasionar o envio de documentação comprobatória referente à informação alterada. Esta solicitação gerará um número de protocolo, que será analisada pelo **Eletros-Saúde**. O Beneficiário poderá acompanhar o status dessas solicitações diretamente da mesma área logada.

**2.6. Cadastro Limitado.** O cadastro no **Site** é limitado a 01 (um) Usuário por CPF, sendo expressamente vedado que o mesmo Usuário possua mais cadastros.

### 3. Uso do Portal Eletros-Saúde por Você

**3.1. Sigilo dos dados do Cadastro. Você** deverá manter o sigilo dos dados de sua Conta de Acesso em relação a terceiros e utilizá-lo de modo individual e intransferível, não disponibilizando, divulgando ou compartilhando sua senha ou qualquer mecanismo de autenticação com quem quer que seja. Caso suspeite que a confidencialidade de sua senha foi violada, **Você** deverá proceder com sua troca ou atualização o mais rápido possível, além de comunicar à **Eletros-Saúde** através dos Canais de Atendimento, para que possam ser tomadas as devidas providências, quando aplicável.

**3.1.1. Você** está ciente e reconhece que todos os acessos e operações realizadas no **Site** após seu acesso bem-sucedido são interpretados como sendo de sua responsabilidade, de forma incontestável, inclusive aqueles derivados de uso indevido ou de divulgação deste para terceiros.

**3.2. Acesso ao Site.** O acesso ao **Site** será efetuado através do uso da internet, através do link [www.eletrossaude.com.br/site/home](http://www.eletrossaude.com.br/site/home), não sendo permitido o acesso por meio de nenhum outro meio diverso não autorizado pelo **Eletros-Saúde**.

**3.3. Funcionalidades do Site. Você** poderá usufruir da navegação do **Site**, onde terá acesso a diversas funcionalidades e conteúdos informativos criados para **Você**.

**3.3.1.** As funcionalidades do **Site** são destinadas ao público em geral, mas algumas de suas funções estão disponíveis apenas aos Beneficiários e Credenciados do **Eletros-Saúde**, mediante acesso bem-sucedido na respectiva área restrita.

**3.4. Funcionalidades ao público geral.** Ao público geral é ofertado o conteúdo de cunho informativo, através do qual será possível ter acesso a informações quanto à prestação dos serviços do **Eletros-Saúde**, como: **(i)** planos de Beneficiários; **(ii)** convênio reciprocidade; **(iii)** convênio farmácia; **(iv)** acesso a informações institucionais; **(v)** notícias e publicações e comunicados do Eletros-Saúde; **(vi)** Viva Bem, que reúne estudos e pesquisas apresentando hábitos saudáveis e benefícios à promoção de uma vida melhor; e **(vii)** Programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos de Doenças.

**3.5. Funcionalidades aos Beneficiários.** Os Beneficiários, de acordo com o seu respectivo plano, detém acesso às seguintes funcionalidades, acessadas através da área logada do **Site**: **(i)** acesso aos seus dados cadastrais; **(ii)** solicitação para alteração/atualização dos dados cadastrais; **(iii)** acesso ao seu cartão virtual; **(iv)** pesquisa de serviços nas redes credenciadas e download do guia médico; **(v)** requisição de reembolsos; **(vi)** emissão de extrato de coparticipação e utilização do plano de saúde; **(vii)** emissão de 2ª via do boleto; **(viii)** verificação de tabela de honorários; **(ix)** emissão das declarações de imposto de renda e carta de quitação; **(x)** solicitação de cancelamento do plano; **(xi)** acesso à central de relacionamento; dentre outras.

**3.6. Funcionalidades aos Credenciados.** Aos Credenciados é ofertado conteúdo exclusivo para facilitar o acesso às informações da Rede Credenciada e fomentar o atendimento aos padrões exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. As principais funcionalidades ofertadas aos Credenciados consistem em: **(i)** visualização do calendário de entrega de fatura; **(ii)** instruções gerais para preenchimento de Guia TISS; **(iii)** links com orientação à Rede Credenciada; **(iv)** acesso às tabelas TUSS Eletros-Saúde Médica e Terapias Complementares e TUSS Eletros-Saúde Odontológica; **(v)** solicitação para envio de nova senha de acesso; **(vi)** faturamento online; **(vii)** recebimento de comunicados direcionados; entre outras.

## 4. Conteúdo, Dados Submetidos e Propriedade Intelectual

**4.1. Conteúdo.** Exceto se estabelecido em contrário por estes Termos, todas as informações, notícias, imagens, marcas e informações de mercado disponibilizados no **Site** em qualquer idioma ou forma, é de exclusiva propriedade do **Eletros-Saúde** ou licenciado a ela ("Conteúdo"). O uso do **Site** por **Você** não gera qualquer presunção de transferência dessa propriedade ou licença. Por essa razão, **Você** não deverá comercializar, no todo ou em parte, o Conteúdo por quaisquer meios, onerosamente ou não, sabendo que se o fizer poderá ser penalizado civil e penalmente pelo **Eletros-Saúde** e/ou por qualquer terceiro titular do Conteúdo.

**4.1.1.** A eventual remoção, bloqueio ou suspensão de qualquer Conteúdo ou funcionalidade do **Site** em decorrência de alguma reclamação deverá ser sempre compreendida como demonstração de boa-fé e intenção de solução amigável de conflitos, jamais como reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pelo **Eletros-Saúde** a direito de terceiro.

**4.2. Seus Dados. Você** é e continuará sendo o titular e proprietário de todos os dados, submetidos e/ou compartilhados no **Site** por **Você** ("Seus Dados"), bem como será o exclusivo responsável por eles.

**4.3. Legalidade dos Seus Dados.** O **Eletros-Saúde** não se obrigará a processar ou tratar quaisquer dos Seus Dados se houver razões para crer que tal processamento ou tratamento possa imputar ao **Eletros-Saúde** qualquer infração de qualquer lei aplicável ou que o **Site** esteja sendo utilizada, sob critério exclusivo do **Eletros-Saúde**, para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

**4.4. Ausência de garantias quanto a Seus Dados e ao Conteúdo.** O **Eletros-Saúde** não garante a qualidade, coerência, integridade, forma, atualização ou fonte do Conteúdo ou de Seus Dados, pois não controla, verifica ou faz juízo deste Conteúdo e de Seus Dados. O **Eletros-Saúde** não é responsável, portanto, por quaisquer inveracidade, desatualização ou erro deste Conteúdo ou de Seus Dados, bem como não é responsável por quaisquer danos oriundos deste Conteúdo, a qualquer título.

**4.4.1.** Sem prejuízo do disposto acima, **Você** fica ciente e concorda que o **Eletros-Saúde** não possui qualquer obrigação real ou presumida de publicar Seus Dados, bem como poderá remover Seus Dados com ou sem aviso prévio.

**4.5. Armazenamento.** O **Eletros-Saúde** não presta e o **Site** não constitui serviço de armazenamento, portanto o **Eletros-Saúde** não possui qualquer obrigação de armazenar, reter ou fornecer à **Você** ou a quaisquer terceiros cópia de Seus Dados ou qualquer Conteúdo.

**4.6. Inteligência algorítmica.** O **Site**, de forma impessoal e automática, poderá aplicar modelos estatísticos e inteligência algorítmica para indexar, filtrar e organizar o Conteúdo ou Seus Dados, gerados ou compartilhados por meio do **Site**.

**4.6.1.** Você declara-se ciente que o **Eletros-Saúde**, senão por seu exclusivo critério, não divulgará ou fornecerá à **Você** ou a qualquer terceiro quaisquer informações sistêmicas ou algorítmicas relacionadas ao **Site**.

**4.7. Não mineração.** É vedado a utilização de softwares de mineração de dados do **Site**, de qualquer tipo ou espécie, além de outro aqui não tipificado que atue de modo similar.

**4.8. Indenização.** Na incidência de danos à **Eletros-Saúde** ou a terceiros, o responsável se compromete a arcar com todas as obrigações de indenizar o sujeito lesado, inclusive aqueles cuja origem for de atos praticados por meio de seu cadastro, assumindo o polo passivo de ação judicial ou procedimento administrativo e requerendo a exclusão do **Eletros-Saúde**, devendo arcar totalmente com as despesas e custas processuais atinentes, deixando-a livre de prejuízos e ônus.

**4.8.1. Integridade do Site.** **Você** compromete-se a não acessar áreas de programação do **Site**, seu banco de dados, códigos fonte ou qualquer outro conjunto de dados disponíveis nestes ambientes, bem como não realizar ou permitir engenharia reversa, nem traduzir, decompilar, copiar, modificar, reproduzir, alugar, sublicenciar, publicar, divulgar, transmitir, emprestar, distribuir ou, de outra maneira, dispor inapropriadamente das funcionalidades do **Site**.

## 5. Isenção e Limitações de Responsabilidade

**5.1. Disponibilidade do Site.** O **Eletros-Saúde** envida seus esforços para a manutenção da disponibilidade contínua e permanente do **Site**. No entanto, pode ocorrer, eventualmente, alguma indisponibilidade temporária decorrente de manutenção necessária ou mesmo gerada por motivo de força maior, como desastres naturais, falhas nos sistemas de comunicação e acesso à internet, ataques cibernéticos invasivos, ou quaisquer fatos de terceiro que fogem da esfera de vigilância e responsabilidade do **Eletros-Saúde**.

**5.1.1.** Se isso ocorrer, o **Eletros-Saúde** fará o que estiver ao seu alcance para restabelecer o acesso ao **Site** o mais breve possível, dentro das limitações técnicas de seus serviços e serviços de terceiros, dos quais depende para ficar online. Por essa razão, **Você** fica ciente que não poderá pleitear indenização ou reparação de danos no caso de o **Site** permanecer fora do ar, independente da motivação.

**5.1.2.** Eventuais procedimentos de manutenção que acarretem a indisponibilidade do **Site** por longos períodos serão informados por meio dos canais oficiais do **Eletros-Saúde**.

**5.1.3.** Sem prejuízo de outras condições destes Termos, o **Eletros-Saúde** não se responsabilizará:

- i.** Por quaisquer problemas, bugs, glitches ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos seus dispositivos e equipamentos;
- ii.** Por qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros, a exemplo, mas não se limitando a ataque de hackers, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à internet, inclusive por ações de softwares que possam, de algum modo, danificar ativos físicos ou lógicos em decorrência do acesso, utilização ou navegação no **Site**, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos, áudios ou vídeos contidos no **Site**;
- iii.** Pela navegação em quaisquer links externos disponibilizados no **Site**, sendo seu dever, a leitura dos Termos e Condições de Uso e da Política de Privacidade do recurso acessado e agir conforme o determinado; e
- iv.** Por verificar, controlar, aprovar ou garantir a adequação ou exatidão das informações ou dados disponibilizados em tais links, não sendo, portanto, responsáveis por prejuízos, perdas ou danos ocorridos pela visita de tais sites, cabendo ao interessado verificar a confiabilidade das informações e dados ali exibidos antes de tomar alguma decisão ou praticar algum ato.

## 6. Recomendações de Segurança

**6.1. Acesso não autorizado.** O **Eletros-Saúde** não será responsável por eventual acesso de terceiros não autorizados a sua conta, cabendo somente à **Você** a responsabilidade pela guarda de login e senha em local seguro, assim como o não compartilhamento destas informações com terceiros.

**6.1.1.** Não caberá também ao **Eletros-Saúde** a responsabilidade pelo acesso não autorizado proveniente de ataques realizados por hackers ou devido a ações de vírus que venham a acessar as suas informações e seu cadastro.

**6.1.2.** Caso **Você** constate ou desconfie que seu cadastro está sendo utilizado por terceiros não autorizados ou que tenha sido vítima de ataque de hackers ou de programas e/ou arquivos maliciosos (vírus), entre em contato imediatamente com o **Eletros-Saúde** através dos canais disponíveis, para que possam ser tomadas as devidas providências.

**6.2. Acesso ao Site.** Sempre que acessar o **Site**, verifique se de fato está no ambiente disponibilizado pelo **Eletros-Saúde**, ações de hackers podem em uma tentativa de roubar seus dados replicarem uma cópia do **Site** ou áreas deste.

**6.2.1.** Para verificar a integridade e veracidade do **Site**, clique no cadeado presente na barra de endereço do navegador, verificando os certificados presentes e informados.

**6.2.2.** Caso o navegador não apresente os certificados e/ou retorne com a mensagem de que o acesso não é seguro, interrompa imediatamente o uso do **Site** e comunique ao **Eletros-Saúde** para que as devidas providências sejam tomadas.

## 7. Penalidades

**7.1. Penalidades.** O descumprimento de qualquer cláusula destes Termos poderá gerar: (i) suspensão temporária do **Site**; (ii) bloqueio e exclusão do **Site** e/ou (iii) responsabilização nas esferas cível e penal.

**7.1.1. Você** reconhece desde já e compromete-se durante a utilização do **Site**, a não realizar quaisquer ações que atentem contra a moralidade, a ética e boa-fé, obrigando-se a em nenhuma hipótese divulgar, instigar ou auxiliar a prática de atos ilícitos ou fraudulentos, devendo combatê-los sempre que tomar conhecimento sob pena das previsões da cláusula 7.1 acima.

## 8. Outras Disposições

**8.1. Canais de Atendimento. Você** poderá utilizar os Canais de Atendimento disponibilizados no **Site** toda vez que presenciar ou verificar conteúdo impróprio no **Site**, seja ele notadamente ilícito ou contrário às regras de uso estipuladas nestes Termos.

**8.2. Atualização dos Termos.** Estes Termos estão sujeitos a constante melhoria e aprimoramento. Assim, reservamo-nos o direito de modificá-los a qualquer momento, conforme sua finalidade ou conveniência, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, incluindo de órgãos reguladores, ou seja, **Você** deverá verificá-lo sempre que efetuar o acesso no **Site**.

**8.2.1.** Ocorrendo atualizações nestes Termos, o **Eletros-Saúde** notificará **Você** pelas ferramentas disponíveis no **Site** ou pelos meios de contato fornecidos por **Você**.

**8.2.2.** Ao navegar pelo **Site** e utilizar suas funcionalidades, **Você** aceita guiar-se pelos Termos que se encontram vigentes na data de acesso. Por isso, é recomendável que **Você** se atualize das condições vigentes.

**8.3. Novação e renúncia.** A tolerância do eventual descumprimento de quaisquer condições destes Termos não constituirá renúncia ou novação nem impedirá ao **Eletros-Saúde** de exigir estas condições a qualquer tempo.

**8.4. Nulidade.** Se alguma disposição destes Termos for julgada inaplicável ou sem efeito, o restante continuará a vigor normalmente.

**8.5. Comunicação. Você** reconhece que toda comunicação realizada por e-mail ou telefone (ao endereço de e-mail e número de celular informados no seu cadastro) é válida, eficaz e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira ao **Site**.

**8.6. Data e hora.** O **Site** tem como base a data e horários oficiais de Brasília (UTC/GMT -03:00).

**8.7. Lei aplicável e foro.** Estes Termos serão interpretados segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro do seu domicílio para dirimir qualquer controvérsia que envolva este documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.



**8.7.1. Você**, caso não possua domicílio no Brasil e em razão de os serviços oferecidos pelo **Eletros-Saúde** serem voltados ao território nacional, se submete à legislação brasileira, concordando, portanto, que em havendo litígio a ser solucionado, a ação deverá ser proposta no Foro da Comarca de Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro.

## 9. Glossário

**i. Canais de Atendimento:** Meios de contato disponibilizados pelo **Eletros-Saúde**, para o envio de dúvidas e sugestões relacionadas ao **Site**.

**ii. Cadastro:** Meio de acesso criado para a utilização das áreas restritas do **Site**, pela qual é possível o acesso dos usuários elegíveis às funcionalidades e ações a serem realizadas no **Site**.

**iii. Layout:** Conjunto compreendido entre aparência, design e fluxos do **Site**.

**iv. Link:** Terminologia para endereço de internet.

**v. Patrocinadoras:** São as empresas que constituem compõem o **Eletros-Saúde** e cujos colaboradores ou seus assistidos podem aderir aos serviços ofertados. Empresas vinculadas à **Eletros**, que são: Eletrobras, Cepel e a Fundação Eletrobrás de Seguridade Social - Eletros.

**vi. Usuário ou Você:** Visitantes, Beneficiários ou Credenciados que utilizam o **Site** para acesso às funcionalidades disponibilizadas.