

REGULAMENTO – SERVIÇO DE TELEMEDICINA “ESAÚDE”

A ROLIM TECH LTDA apresenta a seguir as condições e diretrizes para a comercialização e utilização da Oferta por meio da qual disponibiliza aos seus clientes, na qualidade de mera intermediadora comercial, o serviço de TELEMEDICINA prestado pela ESAÚDE (ESAÚDE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS MEDICOS S.A. , inscrita no CNPJ sob o nº 33.935.068/0001-11, com sede em RUA VIA LÁCTEA, 300, JARDIM RIACHO DAS PEDRAS, CONTAGEM/MG.

1. O que é o Serviço de TELEMEDICINA ESAÚDE?

Resposta: O Serviço Telemedicina ESAÚDE é um Serviço de Valor Agregado (SVA), prestado exclusivamente pela ESAÚDE e intermediado comercialmente pela ROLIM NET, que o disponibiliza como benefício agregado aos planos de internet por ela comercializados. A consulta médica será prestada por meio de uma plataforma online de TELEMEDICINA, mediante a regularidade do pagamento mensal do plano contratado. Este serviço oferece acesso a profissionais de saúde qualificados, que realizam teleconsultas nas suas especialidades, após o cadastro no Portal da Telemedicina ESAÚDE, sem coparticipação do USUÁRIO nas consultas com clínico geral, pediatra e especialidades por eles encaminhadas, observado o disposto no item 11.

O Serviço será exclusivo para consultas realizadas à distância (por videoconferência) com médicos da plataforma, que poderão fazer avaliações de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade, com a finalidade de prestar assistência, prevenir doenças, prescrever medicamentos por meio de receitas médicas e promover a saúde dos USUÁRIOS, tanto na modalidade individual quanto familiar.

2. Qual a finalidade do Serviço de TELEMEDICINA?

Resposta: A finalidade do Serviço de TELEMEDICINA é fornecer serviços de saúde de forma remota/a distância, permitindo acesso a consultas médicas com clínico geral, pediatria, além de outros especialistas. A Telemedicina ESAÚDE facilita o cuidado da saúde de maneira simples e acessível por meio do acesso a plataforma por smartphones na modalidade online e sem a necessidade de sair do conforto de casa.

A adesão ao SVA irá proporcionar atendimento online, prático e rápido para monitoramento do paciente, possibilitando a troca de informações entre o paciente e o médico, além de análise de exames, receitas médicas, entre outros. Esse serviço pretende disponibilizar cuidados com a saúde para parte da população que carece desse tipo de atendimento, seja pela localidade onde vive ou condição clínica.

Além disso, a contratação do Serviço TELEMEDICINA ESAÚDE, incluso no plano contratado, possibilitará, a critério exclusivo do médico que realizar o atendimento, a entrega de atestados clínicos e laudos de exames em formato digital, que poderão servir de complemento para um atendimento convencional, se for necessário.

A ESAÚDE declara que o serviço de TELEMEDICINA é prestado em conformidade com a legislação e as normas médicas aplicáveis, em especial a Resolução CFM nº 2.314/2022, incluindo o sigilo profissional e a proteção de dados, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), sendo de sua exclusiva responsabilidade a observância dessas normas.

3. Há responsabilidade da ROLIM NET pelos serviços prestados pela ESAÚDE?

Resposta: Não. A responsabilidade pelos serviços de TELEMEDICINA oferecidos pela ESAÚDE, incluindo teleatendimentos, diagnósticos e prescrição de medicamentos, entre outros, é exclusivamente da ESAÚDE, haja vista ser esta a única detentora da expertise e qualificação técnica apta à prestação desses serviços, conforme regulamentado pelo presente documento. Reclamações, dúvidas ou solicitações relativas ao atendimento médico deverão ser direcionadas diretamente à ESAÚDE, pelos canais indicados no item 12.

Importante reforçar que a ROLIM NET não tem qualquer participação nas solicitações de atendimento realizadas pelos clientes dentro da plataforma da ESAÚDE. A atuação da ROLIM NET limita-se à intermediação comercial da Oferta e à cobrança do valor correspondente na fatura, não lhe cabendo

qualquer ingerência sobre a atividade médica, o agendamento, o atendimento, os diagnósticos, as prescrições ou os dados de saúde dos USUÁRIOS, observado o disposto no artigo 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor¹.

4. Quais os tipos de planos ofertados pela ROLIM NET terão o Serviço de TELEMEDICINA?

Resposta: O Serviço de Valor Agregado (SVA) de TELEMEDICINA estará disponível nos seguintes planos de internet da ROLIM NET ou em planos definidos em datas promocionais:

Plano de internet Contratado
SUPER COMBO - Internet Residencial 500 Megabits + Telemedicina + Ta Móvel + Olla Tv C/ Fidelidade
SUPER COMBO - Internet Residencial 800 Megabits + Telemedicina + Ta Móvel + Olla Tv C/ Fidelidade
SUPER COMBO - Internet Residencial 1000 Megabits + Telemedicina + Ta Móvel + Olla Tv C/ Fidelidade
Planos Individuais
Telemedicina Individual
Telemedicina Familiar

5. Qual o prazo para aderir à Oferta?

Resposta: O prazo para adesão aos planos SUPER COMBO estarão disponíveis por tempo indeterminado, ou enquanto durar a fidelização e/ou disponibilidade técnica. Encerradas as condições do plano contratado pelo cliente, as condições e serviços existentes poderão ser extintos a critério exclusivo da ROLIM NET. Sujeito a alterações.

6. Quais são as modalidades de TELEMEDICINA oferecidas pela ESAÚDE?

Resposta: A ESAÚDE prestará, por intermédio da Oferta comercializada pela ROLIM NET, duas modalidades de Telemedicina, sendo uma de Telemedicina Individual e a outra Telemedicina Familiar.

1ª - Telemedicina Individual: Será exclusiva para o titular do plano contratado da ROLIM NET, totalizando 1 vida;

2ª - Telemedicina Familiar: Será extensível para o titular do plano contratado da ROLIM NET, mais seu cônjuge e até 3 dependentes de até 21 anos, totalizando 5 vidas.

7. O que é a Telemedicina Individual??

Resposta: É a modalidade de caráter exclusivo e individual destinada apenas ao titular do contrato ROLIM NET, sendo intransferível. Esta modalidade proporciona acesso a consultas médicas remotas com clínico geral e outras especialidades disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem limite de atendimentos.

8. Quais são os benefícios da Telemedicina Individual?

Resposta: O USUÁRIO poderá ter acesso rápido e conveniente a profissionais médicos qualificados, seus benefícios, além da consulta no conforto do seu lar ou de qualquer lugar onde estiver, inclui:

- Atendimento médico remoto ilimitado, disponível 24h por dia, 7 dias por semana;
- Emissão de receitas e atestados com QRCode e CRM;
- Atendimento via telefone, aplicativo ESAÚDE ou plataforma Esaúde;

- Acesso ao sistema privado de saúde de maneira acessível;
- Sem custo adicional para consultas de especialidades encaminhadas pelo clínico geral, incluindo: Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psicologia, Psiquiatria, Reumatologia e Urologia.

9. O que é a Telemedicina Familiar?

Resposta: Essa modalidade é exclusiva e destinada ao titular do contrato, seu cônjuge e até 3 (três) dependentes de até 21 anos, de forma pessoal e intransferível. Objetiva proporcionar o acesso a consultas médicas remotas com clínico geral, pediatria entre outras especialidades, disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem limite de atendimentos.

10. Quais são os benefícios da Telemedicina Familiar?

Resposta: O USUÁRIO e sua família poderão ter acesso rápido e conveniente a profissionais médicos qualificados. Seus benefícios, além da consulta no conforto do seu lar ou de qualquer lugar onde estiver, inclui:

- Atendimento médico remoto ilimitado, disponível 24h por dia, 7 dias por semana;
- Emissão de receitas e atestados com QRCode e CRM;
- Atendimento via telefone, aplicativo ESaúde ou plataforma Esaúde;
- Acesso ao sistema privado de saúde de maneira acessível;
- Sem custo adicional para consultas de especialidades encaminhadas pelo clínico geral, incluindo: Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psicologia, Psiquiatria, Reumatologia e Urologia.

11. Como funciona o encaminhamento para especialidades na Telemedicina ESAÚDE?

Resposta: Em ambas as modalidades (Individual e Familiar), se o clínico geral ou pediatra achar necessário, ele poderá, a seu exclusivo critério, encaminhar o paciente para consultas com especialistas. Nesses casos, o USUÁRIO não pagará pela consulta de telemedicina nas especialidades listadas. Contudo, se o USUÁRIO solicitar uma consulta diretamente com uma especialidade que não seja o clínico geral ou o pediatra, será cobrado um custo adicional devido em razão da especialidade solicitada não ser aquela direcionada pelo médico responsável pela avaliação inicial.

Dentre as especialidades disponíveis e que podem ser encaminhadas pelo clínico geral ou pediatra, estão: Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psicologia, Psiquiatria, Reumatologia e Urologia.

12. Como posso acessar os serviços de Telemedicina ESAÚDE?

Resposta: Após o cadastro no Portal da Telemedicina ESAÚDE, o USUÁRIO poderá utilizar os serviços de Telemedicina ESAÚDE, prestados diretamente pela ESAÚDE, por meio dos seguintes canais:

- Central de Atendimento ESAÚDE: TELEFONE, DIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.
- Online: Através do site ENDEREÇO ELETRÔNICO ou do aplicativo ESAÚDE.
- Agendamento: Após o agendamento, o USUÁRIO receberá via e-mail ou WhatsApp as informações de data, horário e orientações para acesso ao atendimento. O link de acesso será enviado 10 minutos

antes do horário agendado.

O USUÁRIO é responsável por acessar a plataforma na data e horário agendados previamente (com limite máximo de 5 minutos de tolerância de atraso), com uma conexão estável de internet. Caso o USUÁRIO faça o agendamento e não compareça no horário marcado, será considerado como falta, podendo a ESAÚDE, conforme sua política de atendimento, restringir o agendamento de nova consulta pelo prazo de até 30 dias corridos.

13. Existe fidelização para aquisição do serviço?

Resposta: Sim. Caso haja adesão deste serviço adicional ao plano contratado, conforme sinalizado no início desse regulamento, haverá fidelização ao plano com permanência mínima de 12 meses. A permanência mínima de 12 meses é válida para contratações e/ou *upgrades*.

Ao adquirir o plano de internet + o SVA de TELEMEDICINA como parte do plano contratado, o USUÁRIO concorda em permanecer no plano por um período mínimo de 12 meses. No caso de *upgrades*, ocorrerá uma refidelização do plano principal. Isso significa que, para contratos ativos com a ROLIM NET que adquirirem posteriormente a TELEMEDICINA ESAÚDE, será iniciada uma nova contagem de 12 meses de fidelidade a partir da contratação da TELEMEDICINA e para os novos, os contratos terão um prazo mínimo de permanência de 12 meses.

14. Há benefício de desconto na fatura referente ao plano contratado?

Resposta: O Cliente que optar pela contratação do plano na modalidade **com fidelização** fará jus a **benefício financeiro** no valor mensal do plano contratado, consistente em **desconto concedido em razão da fidelidade contratual**.

A título exemplificativo, o valor do plano SUPER COMBO 500 Megabits corresponderá a R\$ 219,90 (duzentos e dezenove reais e noventa centavos) na modalidade **sem fidelização**, e a **R\$ 149,90 (cento e quarenta e nove reais e noventa centavos)** na modalidade **com fidelização**.

O benefício permanecerá válido enquanto vigente o período de fidelização pactuado, observadas as condições contratuais e comerciais estabelecidas pela prestadora.

15. Qual a composição dos valores e serviços oferecidos?

Resposta: A seguir o detalhamento dos serviços e composição dos valores das Ofertas fidelizadas e não fidelizadas com o SVA de TELEMEDICINA:

Plano Contratado COM Fidelização	Valor do Plano
SUPER COMBO - Internet Residencial 500 Megabits + Telemedicina + Ta Móvel + Olla Tv C/ Fidelidade	R\$ 149,90
SUPER COMBO - Internet Residencial 800 Megabits + Telemedicina + Ta Móvel + Olla Tv C/ Fidelidade	R\$ 169,90
SUPER COMBO - Internet Residencial 1000 Megabits + Telemedicina + Ta Móvel + Olla Tv C/ Fidelidade	199,90

Plano Contratado SEM Fidelização	Valor do Plano
SUPER COMBO - Internet Residencial 500 Megabits + Telemedicina + Ta Móvel + Olla Tv	R\$ 219,90
SUPER COMBO - Internet Residencial 800 Megabits + Telemedicina + Ta Móvel + Olla Tv	R\$ 239,90
SUPER COMBO - Internet Residencial 1000 Megabits + Telemedicina + Ta Móvel + Olla Tv	R\$ 269,90

16. Há incidência de multa em caso da não observância do prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses a partir da aquisição do serviço?

Resposta: Sim. Há permanência mínima no plano contratado com o Serviço de Telemedicina, bem como do equipamento por 12 meses. Em caso de rescisão antecipada, haverá a incidência de multa conforme o contrato assinado, calculada de forma proporcional ao período remanescente da fidelização e limitada ao valor do benefício efetivamente concedido, nos termos da regulamentação da Anatel.

17. Quais são os USUÁRIOS aptos a contratarem a oferta?

Resposta: Os planos SUPER COMBO 500, 800 e 1000 MEGAS, ou planos promocionais que contemplam os benefícios de Telemedicina e e-Saúde, estão disponíveis exclusivamente para pessoas físicas.

A oferta é destinada a usuários com contrato ativo, cientes da refidelização do plano, bem como para novas contratações, mediante disponibilidade técnica para ativação dos serviços na região e/ou no imóvel de instalação, e sujeita à análise de crédito.

O USUÁRIO pode consultar a viabilidade de contratação na sua região em nossos canais de comunicação:

- Site: www.rolimnet.com.br
- Instagram: [@rolimnet](https://www.instagram.com/rolimnet)
- Facebook: [rolimnet](https://www.facebook.com/rolimnet)
- Central de atendimento: (69) 3198-0000
- WhatsApp: (69) 3198-0000

18. Existe a possibilidade de aumento no valor dos serviços de TELEMEDICINA ESAÚDE?

Resposta: Sim. Os valores atuais correspondem à contratação do plano de internet mais as teleconsultas do USUÁRIO e/ou de seus familiares pela especialidade de clínico geral e pediatria, para consultas sem a indicação do clínico geral ou pediatra, haverá custos adicionais para as consultas pelos especialistas. Haverá cobrança de produtos adicionais e benefícios adquiridos pelo aplicativo da eSaúde.

O plano de internet pode ser atualizado a partir de 12 (doze) meses, contados da data da Contratação pelo Usuário, que poderá ser substituído por outro regulamento após o período de fidelização, mediante comunicação prévia ao Usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, assegurado a este o direito de rescindir o contrato sem ônus caso não concorde com as novas condições.

19. Posso solicitar mudança de endereço?

Resposta: Sim, desde que haja disponibilidade técnica para ativação dos serviços contratados na região e/ou no novo endereço. O custo para essa mudança será de R\$ 200,00 (duzentos reais).

Caso não haja disponibilidade técnica para a instalação no novo endereço e essa condição seja confirmada por visita técnica ou pela inexistência de cobertura na localidade, será concedida a isenção da multa por fidelidade e permanência no plano, mediante apresentação de comprovante de residência (contrato de aluguel, conta de energia, água ou telefonia).

20. Posso fazer alteração do meu plano de internet e de modalidade de TELEMEDICINA a qualquer momento?

Resposta: Para os casos de *upgrade*, sim. Mediante consulta de disponibilidade, tanto do plano de internet da ROLIM NET quanto a modalidade de TELEMEDICINA.

Nos casos de *Downgrade*, a alteração do plano poderá ser feita somente após 90 dias da contratação, mediante a refidelização para o novo plano, sem cobrança de multa, ou ainda, a aquisição de plano sem fidelização, com incidência de multa proporcional ao período remanescente, limitada a R\$ 180,00 (cento e oitenta reais), a depender do USUÁRIO e do portfólio vigente da ROLIM NET à época.

21. É possível cancelar apenas o serviço de TELEMEDICINA e manter as condições contratuais do plano de internet?

Resposta: Não, uma vez que o SVA integra a composição do plano combinado contratado, cujo valor promocional decorre do conjunto de serviços ofertados. Em caso de cancelamento do SVA durante o período de fidelização, será devida multa proporcional ao período remanescente, limitada a R\$ 180,00 (cento e oitenta reais). Nesse caso, o cliente deverá fazer uma nova contratação de outro plano de seu interesse. Com a nova contratação, o cliente poderá optar pelos planos vigentes da ROLIM NET, ciente de que com a nova contratação, haverá a refidelização do plano, ou ainda, optar por plano sem fidelização, conforme portfólio disponível à época.

22. Como posso contratar o serviço adicional TELEMEDICINA ESAÚDE?

Resposta: A adesão ao serviço poderá ocorrer mediante solicitação do Usuário, por meio dos nossos canais de comunicação ou por meio da abordagem de nossos vendedores, ou durante o processo de instalação. Se já houver fornecimento de serviços pela ROLIM NET na residência do solicitante, a contratação do serviço só será concluída com a participação do titular do plano contratado, o qual deverá fornecer todos os dados necessários para confirmar sua identidade.

O usuário poderá contratar o Serviço de Telemedicina pelos seguintes canais:

- Site: www.rolimnet.com.br
- Instagram: [@rolimnet](https://www.instagram.com/rolimnet)
- Facebook: [rolimnet](https://www.facebook.com/rolimnet)
- Central de atendimento: (69) 3198-0000
- WhatsApp: (69) 3198-0000

23. Quais são os requisitos mínimos para utilização e teste da velocidade do plano de internet contratado?

Resposta: Para que o Usuário obtenha uma total experiência com a internet da ROLIM NET é essencial a observância dos requisitos mínimos a seguir:

- Conexão via cabo na interface de 1G da ONU 6145F3 OU SIMILIAR (roteador na casa do USUÁRIO);
- Conexão via cabo na interface de 1G do computador (Placa de rede gigabit);
- Computador com Placa de Memória RAM 4G (ou superior);
- Computador com Processador Intel Core i3 (Compatível ou superior); e
- Computador com armazenamento SSD 128G (ou superior).

Ademais, podem ocorrer variações de performance de velocidade quando a conexão se dá mediante a uma rede local Wi-Fi, em função da distância da ONU, interferências causadas por outros equipamentos, obstáculos físicos, de modo que a velocidade de entrega máxima contratada ocorrerá em testes feitos, por meio de conexão física e observando a configuração acima.

24. Posso ganhar desconto se não utilizar os serviços da TELEMEDICINA no mês?

Resposta: Não. A não utilização de quaisquer serviços e contratações adicionais não acarretarão descontos ou redução de valores para o Usuário, pois os serviços são disponibilizados mediante a contratação do serviço.

25. Como faço para pagar minha fatura?

Resposta: O Usuário pode realizar o pagamento em dinheiro, cartão de crédito, boleto e pix sendo disponibilizado um QR CODE

Observações:

- (a) A adesão do Usuário implica na expressa concordância com as cláusulas e condições deste Regulamento, que
é parte integrante do “CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS”, “CONTRATO DE COMODATO ou LOCAÇÃO”,
“CONTRATO DE PERMANÊNCIA” registrado junto ao Cartório do 1º Ofício de Registro Civil, Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica de Rolim de Moura-RO e disponibilizado no site da ROLIM NET (rolimnet.com.br), bem como os “CONTRATOS DOS TERCEIROS”;
- (b) O Usuário informa que tomou conhecimento do presente regulamento e de todos os termos da oferta, informando, desde já, que dá total aceite às condições no ato da contratação desta oferta.
- (c) O Usuário informa que está em pleno uso de sua capacidade civil e que não há no ato da contratação qualquer vício que possa impactar em sua manifestação de vontade para a assinatura do presente.
- (d) A **ROLIM NET** poderá: modificar, suspender ou cancelar a presente Oferta desde que seja mediante prévia comunicação e observância da regulação setorial.
- (e) Para fins da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a ROLIM NET compartilhará com a ESAÚDE exclusivamente os dados cadastrais do USUÁRIO e de seus dependentes necessários à ativação do serviço, tais como nome, CPF, data de nascimento, telefone e e-mail. Os dados pessoais sensíveis relativos à saúde, incluindo prontuários, diagnósticos, prescrições e demais informações clínicas, são tratados exclusivamente pela ESAÚDE, na qualidade de controladora, não tendo a ROLIM NET acesso a tais informações.

Rolim net, 24 de Setembro de 2026.
