

MetaAssist

REGULAMENTO GERAL DO PROGRAMA

Termo de Adesão e Aceite Digital

Versão 1.0 — Válida a partir de 01 de Maio de 2026

⚠ **Leia este documento antes de contratar.** Ao clicar em "Li e estou de pleno acordo com todos os termos do Regulamento do Programa MetaAssist" no ato do pagamento, o CONTRATANTE declara ter lido integralmente o presente Regulamento e os Manuais de Cobertura disponibilizados no mesmo ato, concordando com todos os seus termos e condições, produzindo este aceite digital plenos efeitos jurídicos nos termos dos artigos 107 e 434 do Código Civil Brasileiro e do artigo 10 da Medida Provisória 2.200-2/2001.

Preâmbulo

O presente Regulamento rege a relação entre o **INSTITUTO METAMORFOSE**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **10.504.946/0001-49**, com sede em Igarapé/MG, à Rua João Rosa, 422, Centro, CEP 32.516-184, doravante denominado simplesmente "**INSTITUTO**" ou "**MetaAssist**", e a pessoa física ou jurídica que aderir ao Programa MetaAssist por meio da plataforma digital, doravante denominada "**CONTRATANTE**".

O Programa MetaAssist é um programa de assistência à saúde de caráter privado, **não constituindo plano de saúde, seguro saúde ou qualquer produto regulado pela ANS ou SUSEP**, operado pelo INSTITUTO por meio de parceiros tecnológicos e prestadores de serviço credenciados, sendo a plataforma tecnológica operada pela **YOUSAFER ASSISTÊNCIA LTDA, CNPJ 42.741.460/0001-10**.

Cláusula 1ª — Das Partes

§1º CONTRATANTE: pessoa física (CPF) ou jurídica (CNPJ) que realiza a adesão digital ao Programa MetaAssist, responsável pelo pagamento da mensalidade e pela observância das regras previstas neste Regulamento e nos Manuais de Cobertura.

§2º INSTITUTO (MetaAssist): responsável pela gestão e coordenação do Programa, pelo relacionamento com os prestadores de serviço e parceiros, e pela disponibilização da plataforma de acesso aos benefícios.

§3º BENEFICIÁRIO: pessoa(s) física(s) indicada(s) pelo CONTRATANTE como usuária(s) dos benefícios, podendo ser o próprio CONTRATANTE ou terceiros por ele autorizados, desde que cadastrados na plataforma.

Cláusula 2ª — Do Objeto

O presente Regulamento tem por objeto disciplinar a adesão, utilização, direitos e deveres decorrentes do **Programa MetaAssist**, que disponibiliza ao CONTRATANTE e a seus BENEFICIÁRIOS acesso a um conjunto de coberturas de assistência à saúde operadas digitalmente, conforme descrito nos Manuais de Cobertura disponibilizados no momento da contratação.

§1º As coberturas disponíveis, seus respectivos valores, limites de utilização, carências, condições de elegibilidade, documentos exigidos e exclusões estão descritos detalhadamente nos Manuais de Cobertura, que integram o presente Regulamento como ANEXO OBRIGATÓRIO.

§2º O CONTRATANTE declara, no ato do aceite digital, ter acessado, lido e compreendido os Manuais de Cobertura disponibilizados por meio de link no momento da contratação.

Cláusula 3ª — Das Definições

Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

- Plano Padrão: conjunto de coberturas base contratadas mensalmente pelo CONTRATANTE, conforme tabela de preços vigente no momento da adesão;
- Add-ons (Complementos): coberturas adicionais contratadas opcionalmente pelo CONTRATANTE mediante acréscimo ao valor mensal;
- Vigência: período de validade do Plano, contado a partir do primeiro pagamento confirmado;
- Carência: período inicial de vigência durante o qual determinadas coberturas não estão disponíveis para utilização, conforme especificado por cobertura nos Manuais;
- Coparticipação: valor fixo pago pelo BENEFICIÁRIO no ato de utilização de determinada cobertura, conforme especificado nos Manuais de Cobertura;
- Portal Web: plataforma digital de acesso aos benefícios, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, acessada com login por CPF;
- No-show: ausência do BENEFICIÁRIO em consulta ou sessão previamente agendada e confirmada, sem cancelamento com a antecedência mínima requerida.

Cláusula 4ª — Da Vigência e Periodicidade

A vigência do Plano tem início na data do primeiro pagamento confirmado e é renovada automaticamente a cada período mensal, mediante novo pagamento.

§1º Não há fidelidade mínima, salvo disposição expressa em promoção ou condição comercial especial aceita pelo CONTRATANTE.

§2º O CONTRATANTE será notificado sobre a renovação automática por e-mail e/ou SMS cadastrado na plataforma, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias corridos.

§3º O não pagamento na data de vencimento implica suspensão imediata dos benefícios, podendo ocorrer o cancelamento após 15 (quinze) dias de inadimplência, sem prejuízo da possibilidade de reativação mediante quitação integral.

Cláusula 5ª — Do Valor e Forma de Pagamento

O valor mensal do Plano é aquele vigente na tabela de preços exibida no ato da contratação, podendo variar conforme as coberturas selecionadas (Plano Padrão + Add-ons opcionais).

§1º O pagamento é realizado exclusivamente por meio dos métodos disponibilizados na plataforma no ato da contratação, podendo incluir cartão de crédito, boleto bancário ou PIX.

§2º O INSTITUTO reserva-se o direito de reajustar o valor do Plano mediante comunicação ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sendo facultado ao CONTRATANTE cancelar o Plano sem ônus caso não concorde com o reajuste.

§3º Valores pagos de forma indevida serão devolvidos ao CONTRATANTE por meio da mesma forma de pagamento utilizada, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

Cláusula 6ª — Das Coberturas, Limites e Condições de Utilização

O Programa MetaAssist disponibiliza coberturas de assistência à saúde cujas condições completas estão descritas nos Manuais de Cobertura. O CONTRATANTE declara conhecer integralmente os referidos Manuais. Para referência, a tabela a seguir apresenta o resumo das coberturas e seus principais limites:

Cobertura	Principais Limites (ver Manual para condições completas)
Telemedicina	Sem custo (coparticipação R\$ 0,00) · Sem carência · 2 utilizações/mês
Terapia Online — Psicólogo	Coparticipação R\$ 50,00/sessão · Sem carência · Sem limite de utilizações
Terapia Online — Nutricionista	Coparticipação R\$ 50,00/sessão · Sem carência · Sem limite de utilizações
Rede de Descontos	Acesso ilimitado · Plataforma digital 24h/7 dias · Sem custo adicional
Assistência Odontológica	Rede credenciada · Sem carência · Sem limite de utilizações
Check-up Médico Anual	Carência 120 dias · 1 utilização por ano

As informações acima são de caráter resumido. As condições completas, documentos exigidos, exclusões específicas e fluxos de utilização de cada cobertura constam exclusivamente nos Manuais de Cobertura.

§1º A utilização de qualquer cobertura exige que o BENEFICIÁRIO esteja com status ativo na base do INSTITUTO na data da solicitação.

§2º O INSTITUTO não se responsabiliza por solicitações realizadas fora dos prazos estabelecidos nos Manuais de Cobertura.

§3º As coberturas são pessoais e intransferíveis, não podendo ser cedidas ou utilizadas por pessoa não cadastrada como BENEFICIÁRIO.

Cláusula 7ª — Da Elegibilidade e Contratação

O Programa MetaAssist destina-se exclusivamente a pessoas físicas portadoras de CPF válido, residentes no Brasil.

§1º A contratação por pessoa jurídica (CNPJ) é possível para fins de pagamento, desde que os BENEFICIÁRIOS sejam pessoas físicas devidamente identificadas por CPF e cadastradas na plataforma.

§2º Para grupos de até 4 (quatro) vidas, a contratação pode ser realizada de forma individual via Portal Web. Para grupos de 5 (cinco) ou mais vidas, a contratação é realizada de forma corporativa, mediante contato direto com o INSTITUTO.

§3º O INSTITUTO reserva-se o direito de recusar ou cancelar adesões em caso de informações inconsistentes, fraude ou uso indevido da plataforma.

Cláusula 8ª — Dos Direitos do Contratante

- Acessar todas as coberturas contratadas, respeitados os períodos de carência e limites de utilização previstos nos Manuais;
- Receber atendimento via Portal Web e WhatsApp (0800-591-4604) de forma igualitária e sem discriminação;
- Solicitar o cancelamento do Plano a qualquer momento, sem multa rescisória, com efeito a partir do próximo ciclo de cobrança;
- Receber comunicação prévia de qualquer alteração contratual relevante, incluindo reajustes de preço e mudanças de cobertura, com prazo mínimo de 30 dias;

- Ter seus dados pessoais tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018);
- Acessar e baixar cópia deste Regulamento e dos Manuais de Cobertura a qualquer momento pelo Portal Web ou mediante solicitação via WhatsApp;
- Registrar reclamações e não conformidades pelo canal: suporte@metaassist.com.br, com prazo de resposta de até 5 (cinco) dias úteis.

Cláusula 9ª — Dos Deveres do Contratante

- Manter seus dados cadastrais e os de seus BENEFICIÁRIOS atualizados na plataforma;
- Efetuar o pagamento da mensalidade na data de vencimento para manutenção da vigência do Plano;
- Utilizar os benefícios de forma honesta e de acordo com os fins para os quais foram criados, abstendo-se de fraudes, simulações ou uso por terceiros não cadastrados;
- Fornecer documentação completa, verdadeira e legível nas solicitações de reembolso, dentro dos prazos estabelecidos nos Manuais de Cobertura;
- Comunicar ao INSTITUTO qualquer suspeita de uso indevido de seus dados ou credenciais de acesso;
- Respeitar as políticas de cancelamento e reagendamento de consultas e sessões, bem como comparecer nos horários agendados (no-show implica perda do benefício sem reembolso);
- Não utilizar os benefícios para fins de urgência ou emergência médica, para os quais o Programa MetaAssist não oferece cobertura — nesses casos, procurar o serviço de saúde adequado (UPA, SAMU, pronto-socorro).

Cláusula 10ª — Das Exclusões Gerais

São excluídas do Programa MetaAssist, sem prejuízo das exclusões específicas de cada cobertura descritas nos Manuais:

- Urgências e emergências médicas ou odontológicas, internações hospitalares e cirurgias;
- Tratamentos de alta complexidade, radioterapia, quimioterapia, hemodiálise e transplantes;
- Procedimentos estéticos, cirurgias plásticas e tratamentos sem finalidade terapêutica;
- Solicitações feitas fora do prazo estabelecido nos Manuais de Cobertura;
- Solicitações com documentação incompleta, ilegível, adulterada ou fraudulenta;
- Beneficiários com status inativo na base do INSTITUTO na data da solicitação;
- Serviços não previamente autorizados pelo INSTITUTO quando a autorização prévia for exigida.

Cláusula 11ª — Do Cancelamento e da Rescisão

Cancelamento pelo CONTRATANTE

§1º O CONTRATANTE poderá cancelar o Plano a qualquer momento, sem multa, mediante solicitação pelo Portal Web ou WhatsApp. O cancelamento terá efeito a partir do próximo ciclo de cobrança, sendo mantidos os benefícios até o final do período já pago.

§2º Valores pagos e não utilizados referentes ao período corrente não são reembolsáveis, exceto em caso de cancelamento dentro de 7 (sete) dias corridos da primeira adesão, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990, art. 49).

Cancelamento pelo INSTITUTO

§3º O INSTITUTO poderá cancelar o Plano imediatamente, sem direito a reembolso das mensalidades vencidas, em caso de: (a) inadimplência superior a 15 dias; (b) uso fraudulento comprovado; (c) fornecimento de informações falsas no cadastro ou nas solicitações de reembolso; (d) uso dos benefícios por terceiros não cadastrados.

§4º O INSTITUTO poderá encerrar o Programa MetaAssist mediante comunicação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, restituindo ao CONTRATANTE os valores pagos referentes ao período não usufruído.

Cláusula 12ª — Da Proteção de Dados Pessoais — LGPD

O tratamento de dados pessoais dos CONTRATANTES e BENEFICIÁRIOS é realizado pelo INSTITUTO em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018 — LGPD), com as seguintes bases legais: execução de contrato (art. 7º, V) e legítimo interesse (art. 7º, IX).

§1º Os dados coletados (nome, CPF, data de nascimento, e-mail, telefone, dados de saúde relativos às solicitações de cobertura) são utilizados exclusivamente para: (a) gestão do Plano e dos benefícios; (b) comunicação contratual; (c) cumprimento de obrigações legais.

§2º Os dados não serão compartilhados com terceiros não relacionados à prestação dos benefícios do Programa, exceto por obrigação legal ou ordem judicial.

§3º O CONTRATANTE e os BENEFICIÁRIOS têm direito a: confirmação da existência de tratamento; acesso aos dados; correção de dados incompletos ou incorretos; portabilidade; eliminação dos dados (quando não houver obrigação legal de retenção); e revogação do consentimento, nos termos do art. 18 da LGPD.

§4º Para exercício dos direitos previstos na LGPD, o CONTRATANTE deve contatar o Encarregado de Dados (DPO) pelo e-mail: suporte@metaassist.com.br.

Cláusula 13ª — Da Limitação de Responsabilidade

O INSTITUTO é responsável pela coordenação do Programa e pela disponibilização da plataforma de acesso, não sendo responsável pela qualidade técnica dos atendimentos prestados pelos profissionais de saúde credenciados, que possuem autonomia técnica e responsabilidade civil própria.

§1º O INSTITUTO não se responsabiliza por falhas em redes de telecomunicação, instabilidades de sistemas de terceiros ou eventos de força maior (art. 393 do Código Civil) que impossibilitem temporariamente o acesso aos benefícios.

§2º A responsabilidade financeira do INSTITUTO perante o CONTRATANTE é limitada ao valor das mensalidades efetivamente pagas no período de 12 (doze) meses anteriores ao evento gerador.

§3º O Programa MetaAssist é um serviço de assistência à saúde complementar e não substitui plano de saúde, seguro saúde, atendimento de urgência/emergência ou qualquer serviço de saúde essencial.

Cláusula 14ª — Do Aceite Digital e da Validade Jurídica

O presente Regulamento será apresentado ao CONTRATANTE antes da finalização do pagamento no ambiente de checkout da plataforma digital, acompanhado de link para download do documento completo e dos Manuais de Cobertura.

§1º O aceite se perfaz mediante marcação afirmativa da declaração: "Li e estou de pleno acordo com todos os termos do Regulamento do Programa MetaAssist, das regras, direitos, deveres e limites de cada cobertura", seguida da conclusão do pagamento.

§2º O aceite digital produz os mesmos efeitos jurídicos de uma assinatura manuscrita, nos termos dos artigos 107 e 434 do Código Civil Brasileiro, do artigo 10, § 2º, da Medida Provisória 2.200-2/2001 (ICP-Brasil), e do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014).

§3º O INSTITUTO registrará, para fins de comprovação, o número de IP do dispositivo utilizado, a data e hora do aceite (com fuso horário), e o identificador único da transação.

§4º O CONTRATANTE receberá, imediatamente após o aceite e pagamento, confirmação por e-mail contendo: comprovante da adesão, cópia deste Regulamento em PDF, e link para os Manuais de Cobertura.

§5º A negativa de aceite implica impossibilidade de conclusão da contratação, não sendo gerada qualquer obrigação para nenhuma das partes.

Cláusula 15ª — Das Alterações do Regulamento

O INSTITUTO poderá alterar este Regulamento e os Manuais de Cobertura a qualquer tempo, mediante comunicação ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias por e-mail ou notificação na plataforma.

§1º Caso o CONTRATANTE não concorde com as alterações, poderá cancelar o Plano sem ônus até a data de entrada em vigor das modificações.

§2º A continuidade de uso do Plano após a data de vigência das alterações implica aceite tácito das novas condições.

Cláusula 16ª — Das Disposições Gerais

- O presente Regulamento é regido pelas leis brasileiras, em especial o Código Civil (Lei 10.406/2002) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).
- A tolerância de qualquer das partes em relação ao descumprimento de qualquer cláusula não implica novação ou renúncia ao direito de exigi-la no futuro.
- Se qualquer cláusula deste Regulamento for declarada nula ou inaplicável, as demais permanecerão em plena vigência.
- Dúvidas, reclamações e solicitações devem ser encaminhadas pelos canais oficiais: Portal Web, WhatsApp 0800-591-4604 ou e-mail suporte@metaassist.com.br (Seg a Sex, 08h às 18h, exceto feriados nacionais).

Cláusula 17ª — Do Foro

Fica eleito o foro da comarca de **Igarapé/MG**, onde o INSTITUTO tem sua sede, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente Regulamento, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, exceto nas hipóteses em que o CONTRATANTE for consumidor hipossuficiente, caso em que prevalecerá o foro de seu domicílio.

Aceite Digital — Declaração do Contratante

"Ao clicar em [☒] **Li e estou de pleno acordo** com todos os termos do Regulamento do Programa MetaAssist, das regras, direitos, deveres e limites de cada cobertura garantidas pelo MetaAssist que foram disponibilizadas para leitura e download neste ato através do link acima, declaro que li e compreendi integralmente o presente Regulamento e os Manuais de Cobertura, manifestando meu livre, voluntário e esclarecido aceite às condições neles previstas, produzindo este ato plenos efeitos jurídicos."

Data e Hora do Aceite: [Registrado automaticamente pela plataforma]

IP e Identificador da Transação: [Registrado automaticamente pela plataforma]

Instituto Metamorfose · CNPJ 10.504.946/0001-49 · Igarapé/MG, Rua João Rosa, 422, Centro, CEP 32.516-184
Programa MetaAssist · Versão 1.0 · Válida a partir de 01 de Maio de 2026