

ASSISTÊNCIA DE VANTAGENS E DESCONTOS EM FARMÁCIAS

1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO

A **ASSISTÊNCIA HELPPI.ME DE DESCONTOS EM FARMÁCIAS** garante ao beneficiário o acesso a uma extensa rede de farmácias conveniadas. Para se obter os descontos em medicamentos e outros produtos em Farmácias conveniadas é necessário apresentar algum documento de identificação com o seu código identificador (Número de CPF ou Carteirinha Digital), juntamente com a receita/pedido médico ou odontológico, sempre que necessário. A partir de sua identificação, por meio do sistema de descontos em cada estabelecimento será operacionalizado pelo balconista da farmácia credenciada a confirmação e autorização, a partir de então o Usuário terá acesso a medicamentos com descontos entre 10% (dez por cento) e 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor. Na farmácia, o Usuário se identifica com o seu código identificador, informando que faz parte da **ASSISTÊNCIA HELPPI.ME DE DESCONTOS EM FARMÁCIAS** por meio do sistema autorizador vigente (conforme estabelecido nos **ANEXOS** do presente Regulamento). Para consultar a lista de rede com milhares de farmácias credenciadas e listagem de medicamentos, o Usuário poderá acessar por meio do Aplicativo, Portal do Cliente ou Central de Atendimento da HELPPI.ME.

Os serviços são prestados pela **HELPPI.ME** por meio da empresa **HELPPI.ME LTDA.**, inscrita sob o CNPJ: 48.873.748/0001-25. A **HELPPI.ME** é marca comercializada pela empresa **HELPPI.ME LTDA.** Ao longo deste documento a empresa responsável pela prestação de serviços será identificada como **ASSISTÊNCIA** ou simplesmente como **HELPPI.ME**.

São partes integrantes deste Regulamento de Assistência a/s respectiva/s proposta/s de prestação de serviços, assim como contratos, quando existirem.

Caso inexista um documento contratual específico, o presente Regulamento de Assistência e a/s respectiva/s Proposta/s de Serviços serão assumidos pelas PARTES (CONTRATANTE, CONTRATADA e USUÁRIO/CLIENTE), como os documentos de Contrato e respectivos Anexos, para fins de regulação da relação entre as PARTES, determinando, para todos os efeitos, as regras, os limites e as responsabilidades entre os envolvidos.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

- a) **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados neste Regulamento, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa **HELPPI.ME LTDA.**, também denominados, neste instrumento, simplesmente **CONTRATADA, ASSISTÊNCIA** ou **HELPPI.ME**, quando assim referidos individualmente.
- b) **Aplicativo ou Plataforma:** Entende-se por **APLICATIVO** ou **PLATAFORMA** as ferramentas utilizadas para acessar os serviços da HELPPI.ME, por meio do computador ou dispositivos móveis, em consulta ao APP nas lojas de aplicativos.
- c) **Central de Atendimento:** é a Central de Assistência telefônica da HELPPI.ME, disponível conforme horário estabelecido neste Regulamento, a fim de auxiliar os Usuários quando do esclarecimento dos Serviços.
- d) **Regulamento:** Conjunto das cláusulas comuns que estabelecem as condições gerais a todas as modalidades e/ou coberturas do

programa da HELPPI.ME, estabelecendo ainda as obrigações e os direitos das PARTES. Todo o disposto no presente documento.

- e) **Franquia:** No que se refere ao presente plano de assistências da HELPPI.ME, não haverá a aplicação de qualquer franquia.
- f) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **Helppi.me** na ocasião da contratação da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias** através do seu Cadastro e ativação pela **CONTRATANTE** no sistema da **CONTRATADA**, gerando assim direito de uso como **Usuário** do serviço.
- g) **Usuário:** Entende-se por **USUÁRIO** a pessoa física que usufrui do programa de assistência da HELPPI.ME por direito de uso.
- h) **Usuário Titular:** Pessoa física, devidamente qualificada ao uso do programa de assistência da HELPPI.ME e responsável pelas obrigações financeiras.
- i) **Usuário Dependente:** Pessoa física, devidamente qualificada e indicada pelo Titular ao uso do programa de assistência da HELPPI.ME.
- j) **Estipulante ou Contratante:** pessoa jurídica inscrita no CNPJ 49.013.819/0001-82 e responsável pela contratação da HELPPI.ME para prestar os atuais serviços de Assistência aos seus Usuários/Clientes.
- k) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.

- l) **Contratada:** é a pessoa jurídica, **HELPPPI.ME LTDA.**, com sede na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, na Rua Heitor Stockler De França, 396 – 26º andar, sala 2601 inscrita no CNPJ/MF sob nº 48.873.748/0001-25, responsável pelos programas de assistência das marcas da **HELPPPI.ME**.
- m) **Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem à utilização da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos neste Regulamento.
- n) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.
- o) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pelo **HELPPPI.ME** para prestação dos serviços constantes deste Regulamento.
- p) **Sistema Autorizador:** é o prestador de serviços contratado pelo **HELPPPI.ME**, responsável em fornecer, parcialmente ou amplamente, estrutura de Rede e/ou de Sistema de descontos que se conecte e/ou atenda às necessidades para a oferta dos serviços de descontos em medicamentos e demais itens de consumo em farmácias dentro do território nacional.

3. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA HELPPI.ME DE DESCONTOS EM FARMÁCIAS			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias	Garante ao beneficiário, o acesso a uma extensa rede de farmácias conveniadas.	Não há limite de utilizações	Descontos de 10% a 80%

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços de **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos neste Regulamento de serviços de assistência.

Para utilização da Assistência o Usuário deverá seguir os seguintes procedimentos:

- Instalar o APP Android Play Store ou Apple App Store e/ou, ainda, de forma alternativa, acessar a plataforma online para consulta de informações gerais em ambiente aberto (conforme dados de acesso nos **ANEXOS** do presente);
- Informar seus dados pessoais para gerar ou viabilizar o acesso ao sistema online;
- Após o acesso a plataforma, fazer sua consulta da Rede Credenciada e/ou dos produtos de interesse;

d) Se dirigir diretamente à Farmácia escolhida e apresentar o seu código identificador (CPF e/ou Código na Carteira Digital do APP);

e) Apresentar, quando necessário, os documentos solicitados pela Rede Credenciada para prestação dos Serviços, tais como receita médica para compra de medicamentos de venda controlada expedida em até 30 dias ou dentro do prazo de validade vigente.

ou

f) Contatar a Central de Assistência e/ou dirigir-se a Rede de Farmácias Credenciadas e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação e necessidade do Usuário (o seu código identificador CPF e/ou Código na Carteira Digital do APP);

g) Apresentar, quando necessário os documentos solicitados pela Rede Credenciada para prestação dos Serviços, tais como receita médica para compra de medicamentos de venda controlada expedida em até 30 dias ou dentro do prazo de validade;

h) Seguir as instruções da Central de Assistência e/ou da Rede Credenciada e providenciar as medidas necessárias a fim de liberar o atendimento de seu pedido.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, o **HELPPI.ME** tomará as devidas providências para a solicitação de Indicação de Rede Credenciada, conforme limites e condições do produto adquirido.

Se o Usuário optar por se dirigir diretamente a Rede de Farmácias Credenciadas para obtenção da Assistência, deverá obrigatoriamente portar a identificação do benefício fornecida pelo **HELPPI.ME**, documento que comprove sua identidade e demais documentos necessários para obtenção do medicamento (por exemplo: receita médica, quando houver).

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b) O Cliente deverá constar no Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante (após o tempo mínimo de 48h úteis da data de adesão).

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso ao **HELPMI.ME** dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência ou Rede de Farmácias Credenciadas.

5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos neste Regulamento e em seus Anexos, bem como somente serão executados os serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

- **Limite de Utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes;

- **Acionamento:** Para utilização do desconto em medicamentos é necessária ativação do benefício através do Aplicativo/Plataforma ou Central de Atendimento;
- **Central de Atendimento:** Para dúvidas, sugestões e reclamações, entrar em contato pelo:

Telefone 0800 600 1816 ou WhatsApp (41) 98886-6494

- **Utilização:** Após a consulta da rede, o Usuário deverá se dirigir até a farmácia, no local deve informar que possui o benefício da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias** e que deseja obter o desconto no medicamento selecionado por meio da **Rede do Autorizador** informado nos **ANEXOS** do presente Regulamento;
- **Abrangência:** Nacional.

O **HELPMI.ME** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador ou Rede de Farmácias Credenciadas, sem a devida identificação/validação de Usuário do Plano de **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias** e sua validação no Sistema Autorizador.

Não serão devidos pelo **HELPMI.ME** quaisquer valores ou opções de reembolso no âmbito da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias**, visto que a característica deste serviço não abrange tais condições. Todos os descontos são aqueles única e exclusivamente disponíveis e aplicados por meio do Sistema Autorizador diretamente liberado nas Farmácias conveniadas, após identificação e validação do Usuário no referido sistema.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto deste Regulamento serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito neste Regulamento, contratados pelo Usuário

diretamente do Prestador ou qualquer outra Farmácia ou loja conveniada ou não conveniada.

6. OS SERVIÇOS

Apresentando os devidos documentos, conforme descritos neste Regulamento, junto à Rede de **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias**, o Usuário poderá adquirir os medicamentos constantes na Lista Referenciada, com descontos a serem confirmados na hora da compra por meio do Sistema Autorizador da Assistência junto à Rede Credenciada e os valores de desconto serão concedidos, sempre, com referência ao PMC – Preço Máximo de Venda ao Consumidor.

Não é de responsabilidade da HELPPI.ME as formas de pagamento disponibilizadas pela Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação e aceitação desta de responsabilidade do Usuário.

Os serviços de Assistência serão prestados até os limites da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias**, conforme previsto neste Regulamento.

No caso de medicamentos que necessitem de apresentação de receita médica, estas deverão ser apresentadas no momento da compra e ainda estar dentro do prazo de validade com assinatura do médico responsável, contendo seu CRM/CRO.

A validade da receita médica é de 60 dias para medicamentos de uso agudo de 180 dias para medicamentos de uso contínuo e de 10 dias para antibióticos, ou conforme regras vigentes da ANVISA. Sua receita só ficará retida na farmácia se o medicamento em questão tiver venda controlada pela ANVISA.

Observação: não é de responsabilidade da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias** o horário de atendimento da Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade direta do Usuário.

7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos neste Regulamento;
- c) Quando houver o **Usuário** prestado informações ou encaminhado documentos que, ao critério da HELPPI.ME e/ou do **CONTRATANTE**, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei, publicamente e notoriamente e/ou perante o **HELPPPI.ME** e/ou o **CONTRATANTE**; e
- e) A avaliação das frequências e custos extrapolem os limites contratuais entre as **PARTES**, caso não haja solução para recomposição da conta de serviços. O acompanhamento se dará por

meio de Relatórios Gerenciais de Utilização/Frequência, realizado mensalmente pelo **HELPII.ME** junto à **CONTRATANTE**.

8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados em todo Território brasileiro.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

9. EXCLUSÕES

Estão excluídos do escopo dos serviços listados neste Regulamento:

- a) Execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas neste Regulamento de Serviços;
- b) Despesas e reembolsos de qualquer natureza;
- c) Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Usuário, cumprindo os requisitos mínimos exigidos por este Regulamento;
- d) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Cliente ou Usuário na utilização dos serviços do plano de **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias**, ou por qualquer meio, bem como se este procurar obter benefícios ilícitos dos serviços.
- e) Qualquer reclamação quanto à qualidade dos serviços prestados pela operadora do desconto medicamentos, deverá ser encaminhada e resolvida diretamente pelo usuário com a referida **Rede do Sistema Autorizador**, ficando o **HELPII.ME** isento de

qualquer responsabilidade neste sentido, a qualquer tempo e a qualquer título.

- f) O **HELPII.ME** reserva-se ao direito de se desobrigar à prestação de qualquer dos serviços descritos nos presentes termos e condições, ou a cumprir demais obrigações correlatas, caso entenda, sob sua própria discricionariedade, que tal situação tem o potencial de expor a qualquer sanção, proibição ou restrição sob as resoluções do Governo Brasileiro, dos Órgãos Reguladores da Farmácia e Medicina no Brasil, dos Órgãos das Nações Unidas ou sob sanções, leis ou regulações de sanções econômicas ou comerciais da União Europeia ou dos Estados Unidos da América.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da HELPII.ME a respeito da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias** deverá ser feita dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

O **HELPII.ME** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido realizadas à Central de Assistência ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao prestador ou estabelecimentos comerciais, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços ou Aquisições.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos neste Regulamento serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito neste Regulamento, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da HELPPI.ME a respeito da **Assistência Helppi.me de Descontos em Farmácias** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elencam-se algumas situações em que os serviços prestados serão suspensos (não se limitando àqueles listados):

- a) Se os sistemas correlatos aos serviços estiverem indisponíveis, não houver disponibilidade de internet na Região, se não houver oferta de estabelecimentos ou eles não estiverem mais em operação na localidade desejada;
- b) Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;

- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível aos serviços conforme descrito neste Regulamento.

11. FORO

O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas do contrato, proposta e/ou deste Regulamento de Assistência será o de Curitiba/PR.

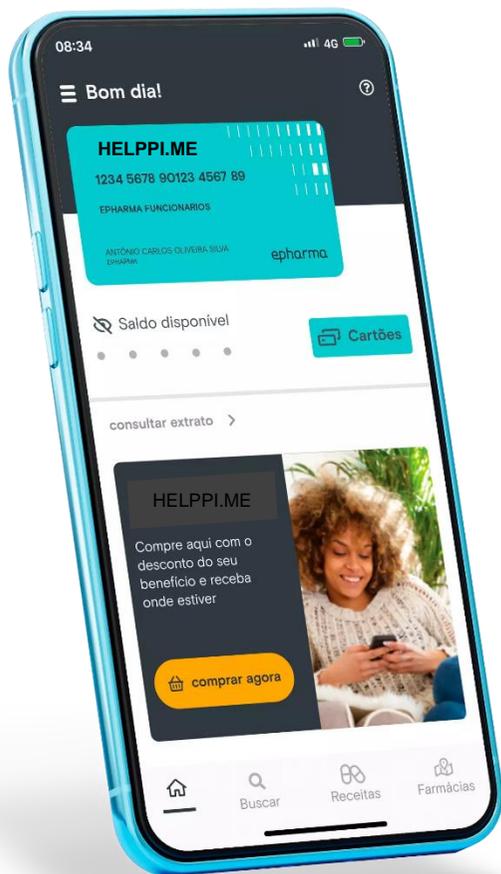
Acesse o nosso link <https://mkt.epharma.com.br/helppime> e obtenha informações gerais de:

- Como Funciona
- Busca de Farmácias
- Link/QR Code para baixar o APP
- Ajuda

Na farmácia, o usuário deverá se apresentar com o seu código identificador informando que faz parte da **ASSISTÊNCIA HELPPI.ME DE DESCONTOS EM FARMÁCIAS** por meio do sistema autorizador vigente: informar a Rede do Sistema Autorizador: **EPHARMA – HELPPI.ME**.

Para acesso online independente e imediato, proceder com a instalação dos Aplicativos (APP) nas Lojas Oficiais do **Sistema Autorizador EPHARMA**, conforme segue:

- a) Instalar o APP Android Play Store (<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.mobilesaude.epharma.guia>); ou,
Apple App Store (<https://apps.apple.com/br/app/epharma/id767862175>);
- b) Entrar com seus dados cadastrais e acessar a área autorizada da plataforma APP.



Você já baixou nosso APP de Descontos em Farmácias?

É super fácil e você pode ter tudo sobre seu benefício na palma da sua mão.

