

EXCLUIR A SUA CONTA

Última atualização: 31 de julho de 2026. Vale para a conta Norah usada no aplicativo, no site e na Área do Cliente.

Você pode apagar a sua conta Norah e os seus dados a qualquer momento, sem custo e sem precisar falar com ninguém. Abaixo estão os dois caminhos: pelo aplicativo, que é imediato, e por solicitação, para quem não tem o aplicativo instalado.

1. Pelo aplicativo (imediato)

É o caminho mais rápido, e a exclusão acontece na hora:

- abra o aplicativo Norah e entre na sua conta;
- toque em **Perfil**, no menu de baixo;
- desça até **Zona de risco**;
- toque em **Excluir minha conta** e confirme.

A mesma opção existe na Área do Cliente, em dashboard.somosnorah.com.br.

2. Por solicitação (sem o aplicativo)

Se você não tem mais o aplicativo instalado, ou prefere que a gente faça por você, escreva para contato@somosnorah.com.br com o assunto **Excluir minha conta**, informando o nome completo e o CPF do titular.

Podemos pedir uma confirmação adicional antes de excluir. Não é burocracia: é o que impede que um terceiro apague a conta de outra pessoa. Concluimos o pedido em **até 15 dias** e avisamos você por e-mail quando terminar.

3. O que é apagado

Ao excluir a conta, de uma vez só:

- a sua **assinatura é cancelada** e a cobrança não se repete;
- o seu **cadastro na operadora médica é desativado**, encerrando o acesso à telemedicina;
- os seus **dados cadastrais são removidos** da nossa base: nome, CPF, e-mail, telefone, endereço e senha;
- os seus **dependentes são removidos junto**, e o acesso individual de cada um deixa de funcionar;
- o vínculo com **Google ou Apple**, se você usava um deles para entrar, é desfeito.

A exclusão é **permanente** e não dá para desfazer. Se um dia você quiser voltar, será uma assinatura nova, e o histórico anterior não é recuperado.

4. O que continua guardado, e por quê

Algumas informações não podem ser apagadas junto, porque a lei exige que sejam mantidas:

- **Registros fiscais e financeiros** dos pagamentos já feitos, pelo prazo da legislação tributária. É a obrigação que qualquer empresa tem de comprovar o que recebeu.
- **Registros de acesso**, por no mínimo 6 meses, conforme o Marco Civil da Internet.
- **Registros dos atendimentos médicos**, que ficam com a operadora e são regidos pelos prazos da legislação sanitária e do Conselho Federal de Medicina. O conteúdo clínico nunca ficou na nossa base: guardamos apenas referências.

Encerrados esses prazos, os dados são eliminados ou anonimizados de forma segura. O detalhamento está na [Política de Privacidade](#).

5. Só cancelar, sem apagar a conta

Se o que você quer é parar de pagar, mas manter o histórico e poder voltar depois, não precisa excluir a conta: cancele a assinatura em **Perfil › Minha assinatura**, no aplicativo, ou na Área do Cliente. O acesso continua até o fim do período já pago.

6. Ficou alguma dúvida

Fale com o nosso Encarregado de Proteção de Dados em contato@somosnorah.com.br ou pela central (47) 93618-0496.

A Norah é operada por **URUS LTDA**, CNPJ **29.502.654/0001-03**, e não é plano de saúde nem operadora de seguros. Os seguros e assistências são prestados por seguradora parceira autorizada pela SUSEP, com corretagem de **ALFA CORRETORA LTDA**, CNPJ **38.072.891/0001-64**, corretora de seguros registrada na SUSEP sob o nº **222140106**.