

TERMOS DE USO

Última atualização: 26 de julho de 2026. Aplicável ao site somosnorah.com.br, ao aplicativo NORAH e à Área do Cliente.

Estes Termos de Uso regem o acesso e a utilização do site, do aplicativo e dos serviços digitais oferecidos por **URUS LTDA**, CNPJ **29.502.654/0001-03**, com sede na Rua Gilmar Pollheim, 90, Lageado Baixo, Guabiruba/SC, CEP 88360-000 ("NORAH", "nós"). Ao criar uma conta, contratar um plano ou utilizar qualquer um dos nossos canais, você declara que leu, entendeu e concorda com estes Termos.

Leia também a nossa [Política de Privacidade](#), que explica como tratamos os seus dados pessoais e é parte integrante deste documento.

1. Definições

Para facilitar a leitura, usamos os termos abaixo com os seguintes significados:

- **Assinante ou titular:** pessoa física que contrata um plano NORAH em seu nome.
- **Dependente:** pessoa incluída pelo titular no seu plano, nos limites e graus de parentesco aceitos.
- **Plano:** o pacote de benefícios contratado, com as condições comerciais vigentes na data da contratação. O **NORAH Personal** é oferecido em três níveis (**Essencial**, **Completo** e **Master**), que se diferenciam pelo limite de consultas com especialista, pela inclusão de dependentes e pelas coberturas de seguro e assistência. O **NORAH Business** é o plano contratado por empresa.
- **Parceiros:** empresas que efetivamente prestam os serviços de saúde, seguro, assistência e capitalização disponibilizados por meio da NORAH.
- **Canais:** o site, o aplicativo, a Área do Cliente, o WhatsApp oficial e o e-mail de atendimento.

2. O que a NORAH é e o que não é

A NORAH é uma plataforma de tecnologia que reúne, num só lugar, benefícios de saúde e proteção prestados por parceiros: telemedicina 24 horas, orientação médica, carteirinha digital, descontos, seguros e assistências.

Importante: a NORAH **não é plano de saúde, não é convênio médico e não é operadora de seguros**. Não há cobertura de internação, cirurgia, exames, procedimentos hospitalares, carência ou rede credenciada nos moldes da saúde suplementar regulada pela ANS. Os atendimentos médicos são prestados por operadora de telemedicina parceira, e os seguros e assistências por seguradoras parceiras, cada qual responsável pelo seu serviço, nos termos das respectivas condições gerais. A corretagem dos seguros é feita por **ALFA CORRETORA LTDA**, CNPJ **38.072.891/0001-64**, corretora de seguros registrada na SUSEP sob o nº **222140106**.

Nenhum conteúdo dos nossos canais deve ser interpretado como promessa de cobertura, de resultado clínico ou de reembolso de despesas médicas.

3. Quem pode contratar

Podem contratar pessoas físicas de 18 a 69 anos, civilmente capazes, residentes no Brasil e com CPF regular. O nível **Essencial** do NORAH Personal é individual e **não admite dependentes**. O plano **NORAH Business** é contratado por pessoa jurídica, que inclui seus colaboradores.

Menores de idade só podem ser incluídos como dependentes, sempre por iniciativa e sob responsabilidade do titular ou de seu representante legal.

4. Cadastro, conta e senha

Para usar os serviços você deve fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas, e mantê-las assim. Dados incorretos podem impedir o cadastro na operadora médica e inviabilizar o atendimento.

O acesso é pessoal e intransferível. Você é responsável por guardar a sua senha e por tudo que acontecer na sua conta. Nunca pedimos a sua senha por telefone, e-mail ou WhatsApp desconfie de quem pedir.

Se identificar uso não autorizado, avise imediatamente por contato@somosnorah.com.br. Podemos suspender o acesso, a qualquer tempo, diante de indício de fraude, uso indevido ou risco à segurança.

5. Planos, preços e pagamento

Os valores vigentes de cada plano são os exibidos no momento da contratação e no Termo de Adesão, que prevalece sobre qualquer informação resumida exibida no site.

- **Assinatura mensal recorrente**, cobrada por cartão de crédito ou PIX, conforme as opções disponíveis para o seu plano.
- **Cartão de crédito**: a cobrança é automática e se repete a cada ciclo, até o cancelamento.
- **PIX**: a cobrança é gerada a cada ciclo e depende do seu pagamento para a renovação.
- O processamento é feito por instituição de pagamento parceira. A NORAH não armazena o número completo do seu cartão.

Reajuste: os valores podem ser reajustados anualmente, ou na menor periodicidade que a lei permitir, com aviso prévio pelos canais de contato cadastrados. Se não concordar, você pode cancelar sem multa antes da vigência do novo valor.

Atraso: o não pagamento suspende os benefícios até a regularização, sem prejuízo dos encargos previstos no Termo de Adesão. Durante a suspensão, o acesso à telemedicina e aos demais benefícios fica indisponível.

6. Dependentes

Nos planos que admitem dependentes, o titular pode incluí-los até o limite contratado, informando nome, CPF, data de nascimento, sexo e grau de parentesco. Ao incluir alguém, o titular declara ter autorização dessa pessoa (ou ser seu representante legal) para informar esses dados.

Cada dependente recebe acesso próprio, individual, com senha pessoal. O titular pode remover dependentes a qualquer momento pela Área do Cliente ou pelo aplicativo; a remoção encerra o acesso da pessoa removida.

7. Telemedicina e atendimento médico

Os atendimentos são realizados por profissionais habilitados, inscritos em seus conselhos, observadas as normas do Conselho Federal de Medicina sobre telemedicina. A relação clínica se estabelece entre você e o profissional que o atende; a NORAH não interfere em conduta, diagnóstico ou prescrição.

Em emergência, ligue 192 (SAMU) ou vá ao pronto-socorro mais próximo. A telemedicina não substitui atendimento presencial de urgência e emergência, e não é indicada para situações de risco à vida.

O atendimento pode ser recusado ou interrompido pelo profissional quando o caso exigir avaliação presencial, quando houver impossibilidade técnica (conexão, áudio ou vídeo inadequados) ou quando faltar identificação do paciente. Prescrições e atestados, quando cabíveis, são emitidos digitalmente pelo próprio profissional, com validade conforme a legislação.

Para a consulta acontecer, é necessário permitir o acesso à câmera e ao microfone e abrir a sala no navegador indicado. Registros clínicos são mantidos pela operadora médica responsável, nos prazos exigidos pela legislação sanitária.

8. Seguros, assistências e sorteios

Seguros, assistências e títulos de capitalização eventualmente incluídos no plano são prestados por parceiros, cada um com suas condições gerais, coberturas, carências, limites e exclusões. Esses documentos são disponibilizados na contratação e prevalecem sobre qualquer resumo comercial.

A NORAH atua como facilitadora do acesso ao benefício e não responde pela análise, regulação ou pagamento de sinistros, que competem à seguradora responsável.

9. Cancelamento e arrependimento

Arrependimento: nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, você pode desistir da contratação em até **7 (sete) dias corridos** contados da adesão, com devolução integral dos valores pagos.

Cancelamento: depois desse prazo, você pode cancelar quando quiser, sem multa, pela Área do Cliente em dashboard.somosnorah.com.br ou pelos nossos canais de

atendimento. O cancelamento encerra a cobrança dos ciclos seguintes; os benefícios permanecem ativos até o fim do período já pago, e o acesso dos dependentes é encerrado junto.

Podemos encerrar a prestação por descumprimento destes Termos, fraude, uso indevido ou inadimplência, comunicando você pelos canais cadastrados.

10. Uso adequado dos serviços

Você concorda em não utilizar os canais para fins ilícitos, não tentar acessar áreas restritas ou contas de terceiros, não realizar engenharia reversa, não automatizar acessos sem autorização, não inserir código malicioso e não reproduzir ou explorar comercialmente o conteúdo sem autorização expressa.

Também não é permitido compartilhar o seu acesso, usar dados de terceiros sem autorização ou tentar obter atendimento em nome de quem não está cadastrado.

11. Propriedade intelectual

A marca NORAH, o logotipo, os textos, layouts, código-fonte, imagens e demais elementos do site e do aplicativo são de titularidade da NORAH ou de seus licenciadores, protegidos pela legislação de propriedade intelectual. O uso dos serviços não transfere a você nenhum desses direitos.

12. Disponibilidade e suporte

Empenhamo-nos em manter os serviços disponíveis, mas não garantimos funcionamento ininterrupto ou livre de falhas: pode haver indisponibilidade por manutenção, atualização, falha de terceiros ou caso fortuito e força maior. O estado dos nossos sistemas fica público em statuspage.somosnorah.com.br.

O suporte é prestado pelo WhatsApp (47) 93618-0496 e por contato@somosnorah.com.br, em dias úteis, no horário comercial. O atendimento médico, esse sim, funciona 24 horas.

13. Responsabilidades

A NORAH responde pelos serviços de tecnologia que presta diretamente. A responsabilidade técnica e profissional pelos atendimentos médicos é da operadora e dos profissionais que os realizam; pelos seguros e assistências, das seguradoras e prestadoras parceiras.

Não respondemos por danos decorrentes de informações incorretas fornecidas por você, de uso indevido da sua senha, de indisponibilidade de internet ou de equipamento do usuário, nem por atos de terceiros alheios ao nosso controle. Nada nestes Termos afasta direitos que o Código de Defesa do Consumidor assegure a você.

14. Comunicações

Ao contratar, você concorda em receber comunicações operacionais confirmação de pagamento, lembrete de consulta, avisos de segurança e mudanças contratuais por e-mail, WhatsApp e notificação no aplicativo. Comunicações de marketing podem ser recusadas a qualquer momento, sem prejuízo das operacionais, que são indispensáveis à prestação do serviço.

15. Alterações destes Termos

Podemos atualizar estes Termos para refletir mudanças legais, técnicas ou de produto. A versão vigente estará sempre nesta página, com a data de atualização no topo. Alterações relevantes serão comunicadas com antecedência razoável pelos canais cadastrados, e o uso continuado após a vigência representa concordância.

16. Lei aplicável e foro

Estes Termos são regidos pelas leis brasileiras, em especial o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Fica eleito o foro da comarca de Guabiruba/SC, ressalvado o direito do consumidor de propor ação no foro do seu domicílio.

17. Contato

Dúvidas sobre estes Termos podem ser encaminhadas para **contato@somosnorah.com.br** ou pela central (47) 93618-0496.

Este documento não substitui o Termo de Adesão apresentado na contratação, que detalha preços, vigência e condições comerciais do seu plano.