

TERMO DE SERVIÇO – GROLL ASSISTMED

Pacote de Assistência Comercial Remota para Médicos Referência

1. OBJETO DO SERVIÇO

O **Groll AssistMed** é um serviço de assistência comercial remota, destinado a profissionais de saúde residentes ou não, proporcionando **suporte comercial e atendimento ao paciente** para otimizar a gestão da rotina médica.

O serviço **não substitui funções médicas ou atividades administrativas complexas**, sendo exclusivamente voltado para suporte ao atendimento comercial e à organização da agenda médica.

2. SERVIÇOS INCLUÍDOS

A **Groll Concierge Médico** prestará os seguintes serviços no **Pacote Groll AssistMed**, utilizando um número de telefone e WhatsApp fornecido pelo **Contratante**:

- ✓ **Atendimento humanizado e acolhedor** via WhatsApp, Instagram e telefone – sem chatbots ou respostas automáticas, proporcionando um contato próximo e confiável.
- ✓ **Gestão de relacionamento com pacientes (CRM incluso)** – monitoramento detalhado do histórico de interações, preferências e frequência de consultas para um atendimento mais eficiente e personalizado.
- ✓ **Otimização completa da jornada do paciente** – desde o primeiro agendamento até o follow-up pós-consulta, garantindo uma experiência fluida e sem atritos.
- ✓ **Confirmação e reagendamento eficiente**, reduzindo taxas de cancelamento e garantindo um fluxo constante de atendimentos.
- ✓ **Follow-ups estratégicos e automatizados**, mantendo o paciente engajado e aumentando a taxa de retorno.
- ✓ **Respostas rápidas e personalizadas**, oferecendo suporte completo e reduzindo a ansiedade dos pacientes com um atendimento proativo e ágil.
- ✓ **Relatórios mensais detalhados de atendimento e comportamento do paciente**, permitindo ajustes estratégicos para otimizar a satisfação e fidelização.
- ✓ **Feedback ativo e gestão da percepção do paciente**, garantindo melhorias contínuas no atendimento e na reputação da clínica.
- ✓ **Atendimento premium para pacientes VIPs e programas de fidelização**, criando diferenciação e aumentando o valor percebido do seu serviço.

O **número de contato para atendimento deverá ser cedido pelo Contratante** e estar devidamente configurado para a execução dos serviços. Caso o Contratante não possua um número adequado, a Groll Concierge Médico poderá indicar um serviço de VOIP compatível com a operação.

Horário de atendimento:

- **8 horas diárias**, de segunda a sexta-feira.
- **Horário entre 09h e 18h** e sábado das 09h às 14h.

3. FORMATO DE COMUNICAÇÃO

Toda comunicação entre o cliente e a **Groll Concierge Médico** será realizada exclusivamente por meio digital, como **WhatsApp, e-mail e sistema de suporte**.

4. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação do serviço terá início após:

- **Confirmação do pagamento da primeira mensalidade.**
- **Envio das informações necessárias** para a configuração do atendimento.
- **Briefing inicial com o médico**, garantindo o alinhamento das diretrizes do atendimento.
- **Elaboração do script de atendimento.**
- **Aprovação do script pelo cliente**, garantindo a padronização e a qualidade no contato com os pacientes.
- **Treinamento da equipe**, com prazo estimado entre **1 a 7 dias**, conforme a complexidade da operação.

5. FORMA DE PAGAMENTO

✦ **Valores:**

- **R\$1.797/mês** no plano anual com fidelidade de 12 meses.
- **R\$1.897/mês** para contratos sem fidelidade.

✦ **Forma de pagamento:**

- O pagamento deverá ser realizado **antes do início da prestação do serviço**.
- A cobrança será feita via **PIX, boleto bancário ou recorrente no cartão de crédito**.
- Após o primeiro pagamento, os boletos serão enviados **mensalmente para o e-mail cadastrado**.

6. CANCELAMENTO E REEMBOLSO

6.1. Desistência da contratação

Caso o cliente desista do serviço, poderá solicitar o **reembolso integral** dentro de **14 dias corridos** a partir da data da contratação.

Para solicitar o cancelamento, o cliente deverá enviar um e-mail para **groll@grollero.com**, informando **nome, CPF/CNPJ e o serviço a ser cancelado**.

6.2. Cancelamento após 14 dias

Após esse período, o cancelamento pode ser solicitado a qualquer momento, com aviso prévio de **30 dias**.

6.3. Multa por cancelamento antecipado (fidelidade de 12 meses)

Caso o cliente tenha contratado o plano anual e deseje cancelar antes do término do período de **12 meses**, será aplicada uma **multa proporcional aos meses restantes do contrato**, considerando a diferença entre o valor com fidelidade e o valor sem fidelidade.

7. LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

Para garantir a adequada prestação do serviço, dependemos do envio completo e pontual das informações necessárias pelo cliente.

✦ **O serviço NÃO inclui:**

- ✗ Atendimento fora do horário estipulado no contrato.
- ✗ Consultas médicas, diagnóstico ou orientação de saúde.
- ✗ Serviços financeiros, contábeis ou jurídicos.

- ✗ Pagamentos de boletos, impostos ou outras despesas da clínica.
- ✗ Emissão de documentos médicos ou relatórios oficiais.
- ✗ Administração de campanhas de marketing.

8. ACEITAÇÃO DOS TERMOS

Ao contratar o **Groll AssistMed**, o médico declara estar ciente e de acordo com os termos e condições deste documento.

Groll AssistMed – Sua rotina mais leve, seu consultório mais eficiente!

✉ Dúvidas? Fale com a nossa equipe: groll@grollero.com

GROLL
conciierge médico

