

Termos e Condições Gerais de Uso do Plano SOUL.MED FAMÍLIA

Termos e Condições Gerais de Uso do Plano SOUL.MED FAMÍLIA ou simplesmente “**Termo de Uso**”, que é o contrato Eletrônico Interativo publicado no site cibernético www.soul.med.br, aplicado para as funcionalidades do **Aplicativo SOUL.MED** (doravante tendo uma única denominação “**Aplicativo**”), bem como, para as funcionalidades dos **Serviços em Espaço Cibernético da Plataforma Soul.Med**, (doravante tendo uma única denominação “**Plataforma**”), para que o Usuário(s) tenha(m) conhecimento das regras fundamentais para usufruir a máxima da acessibilidade digital do **Plano SOUL.MED FAMÍLIA**.

Em vigor 30 de JULHO de 2020 | [Versões arquivadas](#) | [Transferir PDF](#)

APRESENTAÇÕES

O **Plano Soul.Med Família**, não é Plano de Saúde, Plano de Consórcio, ou Cartão Benefício, é um acesso digital a um gateway para pagamentos e acesso a serviços de saúde junto a nossa **Rede Credenciada Soul.Med**.

O **Aplicativo** e a **Plataforma**, são mantidos pela **TRADE CRED TECNOLOGIA EIRELI**, inscrita no CNPJ sob número 31.296.400/0001-10, empresa proprietária e detentora das marcas: “**SOUL.MED**” e “**SOUL.TECH**” (doravante denominada “**Desenvolvedora**”), uma empresa brasileira que disponibiliza download do **Aplicativo** de forma gratuita, bem como, acesso virtual pelo site www.soul.med.br, para **Plataforma**.

Para a utilização do **PLANO SOUL.MED FAMÍLIA** é indispensável que **Usuário** aceite este “**Termo de Uso**”, e a “**Política de Privacidade**”, ambos publicados no site www.soul.med.br, para seu acesso e conhecimento.

Esclarecemos que toda pessoa legalmente capaz que realize seu cadastro e utilize das nossas funcionalidades, manifesta o seu aceite a este “**Termo de Uso**”, bem como, a “**Política de Privacidade**”, que regem o **PLANO SOUL.MED FAMÍLIA**.

É importante, portanto, que o **Usuário** leia atentamente este “**Termo de Uso**” antes da acessibilidade e consequentemente, o uso das funcionalidades do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**.

DAS DENOMINAÇÕES

Para fins do presente Termo, sem prejuízo das demais nomenclaturas nomeadas ao longo do presente instrumento, os termos abaixo deverão ter o seguinte significado:

- a) “**TELECONFERÊNCIA**”: Uso de Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC – para oferecer serviços e cuidados em saúde à distância;

- b) **“TELEMEDICINA”**: É o exercício da Medicina à distância, cujas intervenções, diagnósticos, decisões de tratamentos e recomendações estão baseadas em dados, documentos e outras informações transmitidas através de sistemas de telecomunicação;
- c) **“USUÁRIO”**: Qualquer pessoa que acessar o **Aplicativo** e/ou **Plataforma** ou que efetue o cadastro como USUÁRIO CLIENTE, USUÁRIO PROFISSIONAL, USUÁRIO EMPRESA ou USUÁRIO SECRETÁRIA;
- d) **“USUÁRIO PROFISSIONAL”**: Pessoa física, terceiro independente na prestação de serviços, cadastrado como “USUÁRIO PROFISSIONAL” na **REDE CREDENCIADA SOUL.MED**, devidamente inscrito e ativo em seu Conselho Regional de Classe do Estado da Federação em que atua, habilitado a atender presencialmente e ou por chamadas de TELECONFERÊNCIA com seu cliente paciente;
- e) **“USUÁRIO CLIENTE”**: Pessoa física, capaz de realizar **COMPRA** ou receber crédito de minutos para realizar TELECONFERÊNCIA para consulta em TELEMEDICINA ou Agendamento em CONSULTA PRESENCIAL, com seu profissional assistente cadastrado como “USUÁRIO PROFISSIONAL” em **Aplicativo** e/ou **Plataforma**;
- f) **“USUÁRIO EMPRESA”**: Pessoa jurídica de direito, independente na prestação de serviços de saúde, cadastrado na **“REDE CREDENCIADA SOUL.MED”** divulgados e promovidos no **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, devidamente inscrito no Conselho Regional de Classe do(s) Estado(s) da Federação em que atua, habilitado a disponibilizar acesso a seu CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL habilitado a atender chamadas de TELECONFERÊNCIA para a TELEMEDICINA e consultas médicas presenciais;
- g) **“USUÁRIA SECRETÁRIA”**: É a funcionária(s) do **USUÁRIO EMPRESA**, e a ele(a) vinculado, autorizada pelo(a) mesmo(a) a realizar agendamentos de consultas, procedimentos clínicos e/ou exames de diagnósticos por meio do em **Aplicativo** e/ou **Plataforma**;
- h) **“AGENDA ou AGENDAMENTO”**: São as datas e horários disponibilizados pelo USUÁRIO PROFISSIONAL, para atender via TELECONFERÊNCIA o USUÁRIO CLIENTE. Dentro destas, o USUÁRIO CLIENTE inicia a TELECONFERÊNCIA com o seu USUÁRIO PROFISSIONAL.
- i) **“COMPRA”**: Transação ocorrida no **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, por meio da qual o USUÁRIO faz a opção de um agendamento de uma consulta particular e presencial ou adquire minutos e serviços oferecidos à **TELECONFERÊNCIA** por consulta em **TELEMEDICINA**, através do acesso digital. A **COMPRA** é, portanto, um gateway para pagamentos de serviços de saúde junto a nossa **Rede Credenciada Soul.Med**, que podem ou não oferecer descontos e/ou benefícios.
- j) **“CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL”**: Composto por **USUÁRIOS PROFISSIONAIS** inseridos no sistema através do USUÁRIO EMPRESA e diretamente vinculado a ele.
- k) **“CASM” – Centro de Atendimento SOUL.MED**: é o serviço de atendimento ao consumidor disponibilizado pela **Desenvolvedora** para contato entre **USUÁRIO** e **Aplicativo** e/ou **Plataforma**;

- l) **“ARQUIVO”**: Produto da **TELECONFERÊNCIA** entre **USUÁRIO CLIENTE** e seu respectivo **USUÁRIO PROFISSIONAL**, que deverá fazer parte do Prontuário de Saúde Eletrônico, se a prestação for de natureza da saúde;
- m) **“TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA TELEMEDICINA – TCLE”**: Documento eletrônico, disponível em canais digitais, de domínio do **USUÁRIO EMPRESA**, onde o **USUÁRIO CLIENTE**, possa realizar sua análise, conhecer, compreender bem como, expressar seu – DE ACORDO - aos termos do serviço de assistência;
- n) **www.soul.med.br**: canal cibernético na rede mundial de computadores de propriedade da **Desenvolvedora**, que realiza o processamento de dados, que permite a comunicação entre **Usuários** e o **Plataforma**, **bem como, canal** para baixar o **aplicativo**;

INSTRUÇÕES GERAIS PARA O CANAL VIRTUAL “link” DE “AGENDAMENTO DE CONSULTAS PRESENCIAIS” E “AGENDAMENTO DE CONSULTAS TELEMEDICINA”

1. O agendamento de consultas, exames e outros por meio do Site e Aplicativo seguirão as seguintes etapas consecutivas:
 - 1.1 A escolha do modelo de atendimento, consulta presencial ou consulta por Telemedicina;
 - 1.2 O **USUÁRIO CLIENTE** buscará **USUÁRIO PROFISSIONAL** como integrante do seu **CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL** da **USUÁRIO EMPRESA**, informando a especialidade médica, região próxima à qual deseja encontrá-lo(s) e, em outros filtros, oferecidos pelo **Aplicativo** e/ou **Plataforma**;
 - 1.3 Com base na respectiva pesquisa, o **Aplicativo** e/ou **Plataforma** apresentará uma lista de **USUÁRIOS PROFISSIONAIS**, cadastrados, indicando link a cada um deles, com detalhes do respectivo perfil profissional, valores da **COMPRA** da consulta e disponibilidade de agenda. Sendo o critério de ordenamento do(s) **USUÁRIO(S) PROFISSIONAL(IS)** é definido exclusivamente pela **Desenvolvedora**;
 - 1.4 Ao seu critério o **USUÁRIO CLIENTE** poderá escolher fazer uma nova pesquisa ou passar para a tela de **COMPRA**, e optar, dentro das disponibilidades, pelo horário de agenda que desejar;

FUNCIONALIDADES DA COMPRA DOS SERVIÇOS DO USUÁRIO PROFISSIONAL

2. Os valores da **COMPRA**, são expressos em reais e se encontram junto à consulta no **Aplicativo** e/ou **Plataforma** no canal virtual “link”: “Agendamento de Consultas”, que não exige Login e Senha Virtual de acesso, bem como outras informações.
3. Os valores da **COMPRA** são os indicados pelo(s) **USUÁRIO(S) EMPRESA**, que mantem relação com **USUÁRIO(S) PROFISSIONAL** como integrante do seu **CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL**, portanto, ainda poderão ser reajustados periodicamente, sempre e unicamente, a critério da forma e estão de acordo com a negociação feita entre o **USUÁRIO EMPRESA** e o **USUÁRIO PROFISSIONAL**;

4. A escolha e o acesso a **COMPRAR** disponibilizados pelo **Aplicativo** e/ou **Plataforma** são de livre escolha do **USUÁRIO CLIENTE**, não implicando por parte da **Desenvolvedora** em incentivo ou recomendação à aquisição de produto(s) e/ou serviço(s);
5. Eventual divergência ocorrida em relação ao atendimento das informações veiculadas pelo **Aplicativo** e/ou **Plataforma** deverá ser comunicada pelo **USUÁRIO CLIENTE** à **Desenvolvedora** EMPRESA CONVENIADA, através do “**CASM**” – **Centro de Atendimento SOUL.MED** divulgado no www.soul.med.br. Somente após o recebimento formal da reclamação a **Desenvolvedora** fará a intermediação junto ao **USUÁRIO EMPRESA** para resolução da divergência;

CADASTRAMENTO DE USUÁRIO CLIENTE

6. Após a escolha do **USUÁRIO PROFISSIONAL** e no momento da **COMPRA** pelo **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, o **USUÁRIO** deverá cadastrar-se para abertura de Conta de Acesso como **USUÁRIO CLIENTE**, mediante a inclusão dos seguintes dados: (i) Nome completo; (ii) Data de nascimento; (iii) Registro Geral (RG); (iv) Cadastro de Pessoa Física (CPF); (v) dados do canal telefônico ou digital, (vi) e-mail e entre outros.
7. É de conhecimento do **USUÁRIO CLIENTE** que os dados cadastrados no **Aplicativo** e/ou **Plataforma** serão armazenados e utilizados para identificação da **COMPRA** para consultas presenciais ou de **TELEMEDICINA**, e serão gerenciados pelo **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, nos termos da **Política de Privacidade**, ressaltando-se que a criação de cada Conta de Acesso pressupõe o consentimento expresso de cada **USUÁRIO CLIENTE** sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, profissionais e bancários pela **Desenvolvedora** e/ou por terceiros por ela contratados para realizar qualquer procedimento ou processo relacionado à **COMPRA**, processamento de pagamentos, controle de minutos, devoluções, repasse, etc.
8. A cada **USUÁRIO CLIENTE** será permitida a criação de apenas uma Conta de Acesso e a **Desenvolvedora** se reserva o direito de suspender ou cancelar quaisquer Contas de Acesso em duplicidade.
9. Ao completar a sua Conta de Acesso, o **USUÁRIO CLIENTE** declara que as informações fornecidas são completas, verdadeiras, atuais e precisas, sendo de total responsabilidade do **USUÁRIO PACIENTE** a atualização dos dados de sua Conta de Acesso sempre que houver modificação de nome, endereço ou qualquer outra informação relevante.
10. A **Desenvolvedora** poderá recusar, suspender ou cancelar a Conta de Acesso do **USUÁRIO CLIENTE** sempre que suspeitar que as informações fornecidas são falsas, incompletas, desatualizadas ou imprecisas ou ainda nos casos indicados nas leis e regulamentos aplicáveis, neste **Termo de Uso** ou em sua **Política de Privacidade**, mesmo que previamente aceito.

11. O **USUÁRIO CLIENTE**, no momento da criação de sua Conta de Acesso, determinará seu nome de usuário e sua senha de acesso. É de sua exclusiva responsabilidade a manutenção do sigilo de sua senha de acesso relativa à sua Conta de Acesso, devendo o **USUÁRIO CLIENTE** comunicar imediatamente a **Desenvolvedora** em caso de perda, divulgação ou roubo da senha ou ainda de uso não autorizado de sua Conta, não devendo o **USUÁRIO CLIENTE** em hipótese alguma divulgar a senha, emprestar ou conceder a pessoa estranha e/ou familiares. Menores (idade inferior a 18 anos) não poderão utilizar o **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, a menos que sejam representados e/ou assistidos por seus pais ou responsáveis legais e por estes autorizados no momento da criação da Conta. A efetivação de uma Conta em nome de um menor pressupõe a representação deste menor por uma pessoa maior de 18 anos, que será reputada responsável civil e criminalmente por qualquer **COMPRA** realizada, violação cometida ou declaração falsa, incompleta, desatualizada ou imprecisa prestada pelo menor de 18 anos.

DADOS PESSOAIS, PRIVACIDADE E SEGURANÇA

12. A **Desenvolvedora** dispõe de uma **Política de Privacidade** específica para regular a coleta, guarda e utilização de dados pessoais, bem como a sua segurança. Essa **Política de Privacidade** específica integra inseparavelmente estes **Termos de Uso**, ressaltando-se que os dados de utilização no **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, serão arquivados nos termos da legislação em vigor.

DA FORMA DE UTILIZAÇÃO CONSULTA PRESENCIAL

13. O atendimento PRESENCIAL do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, em suas modalidades, são assim definidas: (i) AGENDAMENTO DOMICILIAR – O **USUÁRIO EMPRESA**, pode disponibilizar agenda de um **USUÁRIO PROFISSIONAL** do seu **CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL** programar-se para realizar atendimentos, com data marcada solicitada pelo **Aplicativo** e/ou **Plataforma** na residência do **USUÁRIO CLIENTE**, ocupando eventuais horários vagos, podendo, inclusive, gerar atendimentos recorrentes, construindo uma sólida aproximação a novos **USUÁRIOS**, e (ii) AGENDAMENTO EM CONSULTÓRIO - Nesta modalidade, o **USUÁRIO CLIENTE**, a partir dos dias e semanas, e também, a disponibilização de horários, consulta a agenda do **USUÁRIO PROFISSIONAL** integrante do **CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL**, define o horário para a marcação de consultas particular e presencial, na sede ou local indicado pelo **USUÁRIO EMPRESA**.
14. Após a indicação da preferência de horário pelo **USUÁRIO CLIENTE**, o **USUÁRIO EMPRESA** ou **USUÁRIO SECRETÁRIA**, receberá do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, uma “Solicitação de Agendamento” e, de acordo com sua disponibilidade, CONFIRMARÁ ou INDICARÁ outra agenda à consulta presencial.

DA FORMA DE UTILIZAÇÃO CONSULTA TELEMEDICINA

15. O agendamento da consulta por TELEMEDICINA poderá ser realizado diretamente pelo **USUÁRIO CLIENTE** ou pelo **USUÁRIO SECRETÁRIA**. O agendamento realizado pelo **USUÁRIO CLIENTE** pode precisar de uma validação extra, ou seja, após a solicitação da reserva da agenda pelo **USUÁRIO CLIENTE**, o **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, REMOTAMENTE, poderá entrar em contato para confirmar o pedido de agendamento.
16. O **USUÁRIO CLIENTE** receberá mensagens via SMS/e-mail ou whatsapp com informações sobre os compromissos agendados ou lembretes relacionados ao acompanhamento de cuidados, além de mensagens relacionadas a assuntos administrativos, tais como: agendamento de retorno, lembrete de horário para TELEMEDICINA ou orientação sobre “TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA TELEMEDICINA – TCLE”, entre outras providencias necessárias para apoiá-lo na prestação dos serviços.
17. O **Aplicativo** e/ou **Plataforma** não se responsabiliza por falhas na funcionalidade, pela indisponibilidade da Internet em geral, quedas de energia, mau funcionamento digital ou físico de qualquer rede de telecomunicações, interrupções ou suspensões de conexão e falhas nos dispositivos utilizados pelo **USUÁRIO CLIENTE**
18. Após a indicação da preferência de horário pelo **USUÁRIO CLIENTE**, o **USUÁRIO EMPRESA**, O **USUÁRIO PROFISSIONAL** ou **USUÁRIO SECRETÁRIA**, receberá do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, os seguintes dados:
 - 18.1 CONVITE: Trata-se do E-mail que o **USUÁRIO CLIENTE** receberá de seu **USUÁRIO PROFISSIONAL**, o qual permitirá que o **USUÁRIO CLIENTE** tenha confirmado link, o horário bloqueado na AGENDA do **USUÁRIO PROFISSIONAL**, para a realização da **TELEMEDICINA**;
 - 18.2 TELECONFERÊNCIA: No horário disponibilizado pelo **USUÁRIO PROFISSIONAL**, o mesmo estará online, para receber o **USUÁRIO CLIENTE** em TELECONFERÊNCIA. Após o aceite do seu **USUÁRIO PROFISSIONAL** inicia-se a comunicação. Serão disponibilizados no máximo 30 (trinta) minutos para a comunicação entre os USUÁRIOS;
 - 18.3 A TELECONFERÊNCIA será realizada livremente pelo **USUÁRIO PROFISSIONAL** de forma autônoma, sem qualquer tipo de subordinação e alteridade, por parte da **Desenvolvedora**;

PAGAMENTO PELA COMPRA PELO APLICATIVO E/OU PLATAFORMA

19. A remuneração pela **COMPRA** do prestador **USUÁRIO EMPRESA** será paga eletronicamente pelo **USUÁRIO CLIENTE** por meio da plataforma de empresa de meios de pagamento contratada.

Parágrafo único: O agendamento ou a disponibilização de cada atendimento SÓ SERÁ CONFIRMADA mediante autenticação do recebimento do valor da **COMPRA** pela plataforma de empresa de meios de pagamento contratada. Caso não haja o respectivo crédito confirmado, o agendamento será automaticamente cancelado, sem qualquer prejuízo aos **USUÁRIOS CLIENTE**;

20. Sem, de modo algum, limitar a aplicação dos termos e condições da empresa de meio de pagamentos contratada, o **USUÁRIO CLIENTE** concorda que a **Desenvolvedora** poderá cobrar a taxa do gateway para pagamentos sobre o preço de cada consulta agendada, a qual estará incluída no valor total cobrado por cada **COMPRA** e sempre informada no momento do pagamento pelo **USUÁRIO CLIENTE**.

Parágrafo primeiro: Sobre os valores definidos pela **USUÁRIO EMPRESA**, na hipótese da **COMPRA** por boleto bancário, serão somados ainda a TEC (Tarifa de Emissão do Carnê/Boleto) a título operacional e a favor da instituição financeira, de responsabilidade do **USUÁRIO CLIENTE**;

Parágrafo segundo: Sobre os valores definidos pela **USUÁRIO EMPRESA**, na hipótese da **COMPRA** por cartão de crédito, com ou sem parcelamento, é uma modalidade de financiamento pessoal, e juntamente com as parcelas serão cobrados proporcionalmente os juros remuneratórios capitalizados mensalmente e mais impostos, que são indicados no “Termos de Uso” de cada “Bandeira” (processadora do cartão) e cobrados pela emissora do cartão, não cabendo a **Desenvolvedora**, interferir na relação das partes, que são: titular, processadora e emissor do cartão de crédito;

Parágrafo Terceiro: Portanto a **COMPRA**, por meio do cartão de crédito, são transações para fins de cômputo do Limite de Crédito da Função Crédito oferecida pelo o Emitente do Cartão, autorizado pelo BACEN e a serviços do **USUÁRIO CLIENTE**, titular, deste cartão;

21. A **Desenvolvedora** jamais será responsável por possíveis interrupções nos serviços de pagamentos de empresas contratadas, nem pelas falhas e/ou danos e prejuízos que o uso de serviços que possam gerar ao **USUÁRIO CLIENTE**.

SEM RELAÇÃO USUÁRIO PROFISSIONAL e USUÁRIO CLIENTE

22. O **USUÁRIO CLIENTE** tem ciência e concorda que NÃO HÁ NENHUMA relação entre **USUÁRIO CLIENTE** e **USUÁRIO PROFISSIONAL** que foi criada tendo acesso as informações fornecidas através do uso do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, incluindo, mas não se limitando ao uso gateway para pagamentos ou qualquer tipo de assistência que possa a **Desenvolvedora** fornecer para ajudar a encontrar um **USUÁRIO PROFISSIONAL**, adequado ou especialista em qualquer campo;
23. A **Desenvolvedora** irá conferir se o cadastro do **USUÁRIO PROFISSIONAL** indicado pela **USUÁRIO EMPRESA** encontra-se regular na sua respectiva entidade reguladora, conferindo proteção às informações publicadas no **Aplicativo** e/ou **Plataforma**.
24. Ademais, a **Desenvolvedora** não garante o controle e a garantia de disponibilidade de qualquer prestador de serviços de saúde em qualquer horário particular. Logo, a **Desenvolvedora** não será responsável por quaisquer compromissos cancelados ou de qualquer outra forma não cumpridos, quaisquer prejuízos daí resultantes ou por qualquer outra lesão resultante da utilização do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, sejam o que for;

25. A **Desenvolvedora** não garante ainda, expressa, ou implicitamente, as qualificações profissionais, experiência, qualidade do trabalho ou outras informações expostas no **Aplicativo** e/ou **Plataforma** do(s) **USUÁRIO(S) PROFISSIONAL(IS)**, que estão vinculados como integrante(s) do **CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL** do **USUÁRIO EMPRESA**.

SOBRE AS EXCLUSÕES

26. O **USUÁRIO CLIENTE** declara que tem ciência clara e inequívoca de que o **Plano Soul.Med Família** é um meio de pagamento para os prestadores credenciados, **NÃO CONSTITUI UM PLANO DE SAÚDE**. O **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, serão utilizados como meio de pagamento para as atividades de consultas presenciais, consultas por Telemedicina, exames e procedimentos nos prestadores **USUÁRIO(S) PROFISSIONAL(IS)**, que estão vinculados como integrante(s) do **CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL** do **USUÁRIO EMPRESA**.

26.1 Estão EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS os atendimentos de internação hospitalar, exames e procedimentos que necessitem de internação hospitalar;

26.2 Estão EXPRESSAMENTE EXCLUÍDAS as internações eletivas e de URGÊNCIA/EMERGÊNCIA;

26.3 Estão EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS os materiais, medicamentos e taxas hospitalares;

CONTESTAÇÃO DE UMA TRANSAÇÃO (CHARGEBACK)

27. O prazo para efetuar reclamações acerca de divergências entre **USUÁRIO CLIENTE** e os serviços prestados pelo **USUÁRIO(S) PROFISSIONAL(IS)**, que estão vinculados como integrante(s) do **CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL** do **USUÁRIO EMPRESA**, devem ser efetuadas em até 60 (sessenta dias) contados da data da operação de **COMPRA**, e deverá ser encaminhado ao **“CASM” – Centro de Atendimento SOUL.MED**, que abrirá processo de investigação.

28. Uma vez concluídas as investigações sobre o ocorrido e desde que constatada a procedência da reclamação, a **Desenvolvedora** realizará o pedido estorno do valor da **COMPRA**, junto a plataforma de empresa de meios de pagamento contratada.

REAGENDAMENTO OU CANCELAMENTO DE CONSULTAS

29. Quando se tratar de consulta objeto de agendamento, o **USUÁRIO CLIENTE** não compareceu, ou seja, absenteísmo de paciente, este perderá direito do reagendamento e do estono do valor da consulta.
30. Quando se tratar de consulta objeto de agendamento, o **USUÁRIO CLIENTE** poderá reagendar e/ou desmarcar definitivamente a respectiva consulta por meio do

Aplicativo e/ou Plataforma em até 48 (quarenta e oito) horas antes da respectiva data agendada.

31. Na hipótese de desistência da consulta agendada com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da respectiva data agendada, será estornado ao **USUÁRIO CLIENTE** o valor da **COMPRA**, menos o valor correspondente a 11% (onze por cento) da **COMPRA**, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis do pedido de estorno.
32. Em nenhuma hipótese haverá estorno do valor correspondente a 11% (onze por cento) da **COMPRA**, pois corresponde a taxa de intermediação paga em favor do **Aplicativo e/ou Plataforma**, já que o simples agendamento de consulta por meio do do **Aplicativo e/ou Plataforma** enseja a efetivação da prestação dos serviços nele disponibilizados, e a incidência da referida taxa de intermediação consiste em contraprestação devida para a cobertura dos custos e das despesas de administração e manutenção do **Aplicativo e/ou Plataforma**.
33. Na hipótese de estorno do valor de consulta ou exame pago pelo **USUÁRIO CLIENTE** mediante boleto bancário, o **USUÁRIO CLIENTE** deverá informar seus dados bancários para que o estorno seja concluído.
34. Após o prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas antes de cada consulta agendada, o **USUÁRIO CLIENTE** não poderá reagendar ou cancelar a respectiva consulta por meio do **Aplicativo e/ou Plataforma**. Nesse caso, o novo agendamento poderá ser realizado diretamente com o respectivo **USUÁRIO EMPRESA**, apenas quando este concordar.
35. Se o **USUÁRIO PROFISSIONAL**, que está vinculado como integrante(s) do **CORPO TÉCNICO PROFISSIONAL** do **USUÁRIO EMPRESA** não tiver disponibilidade para realizar o atendimento agendado, deverá acessar o **Aplicativo e/ou Plataforma** dentro da menor brevidade possível a fim de informar tal indisponibilidade. Nesse caso, a **Desenvolvedora** entrará em contato com o **USUÁRIO CLIENTE** para o reagendamento da nova data.

ABSENTEÍSMO DO USUÁRIO CLIENTE

36. Quando se tratar de consulta objeto de agendamento, o **USUÁRIO CLIENTE** não comparece, ou seja, absenteísmo de paciente, este perderá direito do reagendamento e do direito do estorno do valor da **COMPRA** da consulta.

DISPOSIÇÕES GERAIS

37. **USUÁRIO CLIENTE** está obrigado a utilizar o **Aplicativo e/ou Plataforma** respeitando e observando este **Termos de Uso**, bem como a legislação vigente, os costumes e a ordem pública. Desta forma, o **USUÁRIO CLIENTE** concorda que não poderá: (i) lesar direitos de terceiros, independentemente de sua natureza, em qualquer momento, inclusive no decorrer do uso do **Aplicativo e/ou Plataforma**; (ii) executar atos que

limitem ou impeçam o acesso e a utilização do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, em condições adequadas, aos demais USUÁRIOS; (iii) acessar ilicitamente o **Aplicativo** e/ou **Plataforma** ou sistemas informáticos de terceiros relacionados ao **Aplicativo** e/ou **Plataforma** ou à **Desenvolvedora** sob qualquer meio ou forma; (iv) difundir programas ou vírus informáticos suscetíveis de causar danos de qualquer natureza, inclusive em equipamentos e sistemas da **Desenvolvedora** ou de terceiros; (v) utilizar mecanismos que não os expressamente habilitados ou recomendados no **Aplicativo** e/ou **Plataforma** para obtenção de informações, conteúdos e serviços; (vi) realizar quaisquer atos que de alguma forma possam implicar qualquer prejuízo ou dano à **Desenvolvedora** ou a outros **USUÁRIOS**; (vii) acessar áreas de programação do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, bases de dados ou qualquer outro conjunto de informações que escape às áreas públicas ou restritas do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**; (viii) realizar ou permitir engenharia reversa, traduzir, modificar, alterar a linguagem, compilar, decompilar, modificar, reproduzir, alugar, sublocar, divulgar, transmitir, distribuir, usar ou, de outra maneira, dispor do Site ou das ferramentas e funcionalidades nele disponibilizadas sob qualquer meio ou forma, inclusive de modo a violar direitos da **Desenvolvedora** (inclusive de Propriedade Intelectual da **Desenvolvedora**) e/ou de terceiros; (ix) praticar ou participar de qualquer ato que constitua uma violação de qualquer direito da **Desenvolvedora** ou de terceiros ou ainda de qualquer lei aplicável, ou agir sob qualquer meio ou forma que possa contribuir com tal violação; (x) interferir na segurança ou cometer usos indevidos contra o **Aplicativo** e/ou **Plataforma** ou qualquer recurso do sistema, rede ou serviço conectado ou que possa ser acessado por meio do Site, devendo acessar o **Aplicativo** e/ou **Plataforma** apenas para fins lícitos e autorizados; (xi) utilizar o domínio da **Desenvolvedora** para criar links ou atalhos a serem disponibilizados em e-mails não solicitados (mensagens spam) ou em websites de terceiros ou do próprio **USUÁRIO** ou, ainda, para realizar qualquer tipo de ação que possa vir a prejudicar a **Desenvolvedora** ou terceiros; (xii) utilizar aplicativos automatizados de coleta e seleção de dados para realizar operações massificadas ou para quaisquer finalidades ou, ainda, para coletar e transferir quaisquer dados que possam ser extraídos do **Aplicativo** e/ou **Plataforma** para fins não permitidos ou ilícitos, (xiii) utilizar as ferramentas e funcionalidades do **Aplicativo** e/ou **Plataforma** para difundir mensagens não relacionadas com o **Aplicativo** e/ou **Plataforma** ou com as finalidades do **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, incluindo mensagens de cunho racista, étnico, político, religioso, cultural ou depreciativo, difamatório e/ou calunioso de qualquer pessoa ou grupo social. **USUÁRIO** concorda em indenizar, defender e isentar a **Desenvolvedora** de qualquer reclamação, notificação, intimação ou ação judicial ou extrajudicial, ou ainda de qualquer responsabilidade, dano, custo ou despesa decorrente de qualquer violação e/ou infração cometida pelos USUÁRIOS ou qualquer pessoa agindo em seu nome, com seu consentimento ou tolerância, em relação ao **Aplicativo** e/ou **Plataforma** (inclusive com relação a qualquer disposição destes Termos de Uso), inclusive qualquer pessoa que tenha obtido os dados dos USUÁRIOS relacionados à sua Conta de Acesso ou a sua navegação no **Aplicativo** e/ou **Plataforma**. A **Desenvolvedora** poderá, a seu exclusivo critério, bloquear, restringir, desabilitar ou impedir o acesso de qualquer USUÁRIO ao **Aplicativo** e/ou **Plataforma**, total ou parcialmente, sem qualquer aviso prévio, sempre que for detectada uma conduta inadequada do USUÁRIO, sem prejuízo das medidas administrativas, extrajudiciais e judiciais que julgar convenientes. A **Desenvolvedora** tem por objetivo promover a correta aplicação

da TELEMEDICINA entre **USUÁRIOS CLIENTES** com seus respectivos **USUÁRIOS PROFISSIONAIS**. Sendo assim, a **Desenvolvedora**, em conformidade com as legislações das classes profissional envolvida, no âmbito nacional e internacional, declara ser insubstituível a consulta presencial realizada por profissional de saúde.

DO FORO

38. As partes estabelecem o foro da comarca de Criciúma/SC como o competente para processar e julgar qualquer demanda relativa a este instrumento.