

## **TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO E REGRAS DE SIGILO PARA USUÁRIOS**

Por favor, leia com atenção os Termos e Condições Gerais de Uso.

Ao se cadastrar na Plataforma DR CUIDADO você ESTÁ DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES E TERMOS descritos abaixo. Note que a recusa destes Termos do Website impedirá que você faça utilização de nossos serviços/aplicativos.

### **1. DOS SERVIÇOS OFERECIDOS**

**1.1.** Este TERMO se aplica para regular o uso do serviço oferecido pela Plataforma DR CUIDADO aos pacientes adiante designados USUÁRIOS, qual seja, registrar automonitoramento, possibilitar aos USUÁRIOS, agendar consultas, avaliação clínica remota, exames, programa de cuidado integral por meio de PROFISSIONAIS DE SAÚDE cadastrados e, via on-line, efetivar solicitações para aquisição de produtos/serviços fornecidos pelos PROFISSIONAIS DE SAÚDE, de acordo com a oferta disponibilizada, sendo possível, igualmente, aos USUÁRIOS, a efetivação do pagamento do preço dos produtos/serviços via on-line.

**1.2.** O serviço da Plataforma web DR CUIDADO consiste, portanto, em aproximar, através do nosso site, os USUÁRIOS e os PROFISSIONAIS DE SAÚDE cadastrados, possibilitando que os USUÁRIOS encaminhem aos PROFISSIONAIS DE SAÚDE pedidos de agendamento/execução de produtos e serviços nas diversas áreas da saúde e Programa de Cuidado Integral ou outros serviços.

**1.3.** Desde logo fica esclarecido ao USUÁRIO - o qual se declara ciente - que o serviço oferecido pela DR CUIDADO se relaciona apenas à intermediação (com opção de pagamento on-line) para comercialização de produtos/serviços, não abarcando a execução dos serviços, sendo esse item responsabilidade integral do PROFISSIONAL DE SAÚDE a quem deverão ser direcionados quaisquer reclamos acerca de problemas decorrentes da sua execução.

### **2. DO CADASTRO**

**2.1.** O USUÁRIO, para utilizar os serviços acima descritos, deverá ter capacidade jurídica para atos civis e deverá, necessariamente, prestar as informações exigidas no CADASTRO, assumindo integralmente a responsabilidade (inclusive cível e criminal) pela exatidão e veracidade das informações fornecidas no CADASTRO, que poderá ser verificado a qualquer momento pela DR CUIDADO.

**2.1.1.** Em caso de informações incorretas, inverídicas ou não confirmadas, bem assim na hipótese da negativa em corrigi-las ou enviar documentação que comprove a correção, a DR CUIDADO se reserva o direito de não concluir o cadastramento em curso ou, ainda, de bloquear o CADASTRO já existente, impedindo o USUÁRIO de utilizar os serviços on-line até que, a critério da DR CUIDADO, a situação de

anomalia esteja regularizada. A DR CUIDADO se reserva o direito de impedir, a seu critério, novos CADASTROS, ou cancelar os já efetuados, em caso de ser detectada anomalia que, em sua análise, seja revestida de gravidade ou demonstre tentativa deliberada de burlar as regras aqui descritas, obrigatórias para todos os USUÁRIOS. Também agirá a DR CUIDADO tal forma caso verifique descumprimento, pelo USUÁRIO, de qualquer obrigação prevista no presente TERMO.

**2.1.2.** Não poderão cadastrar-se e tampouco utilizar os serviços da DR CUIDADO os menores de 18 anos, pessoas que não tenham capacidade para contratar ou aqueles USUÁRIOS que tenham sido suspensos da Plataforma DR CUIDADO, temporária ou definitivamente.

**2.2.** Efetuado, com sucesso, o CADASTRO, o USUÁRIO terá acesso aos serviços por meio de login e senha, dados esses que se compromete a não divulgar a terceiros, ficando sob sua exclusiva responsabilidade qualquer solicitação de serviço que seja feita com o uso de login e senha de sua titularidade.

### **3. DO PAGAMENTO**

**3.1.** Registros de automonitoramento não terão custos para o USUÁRIO.

**3.2.** Pelos Serviços pagos como consultas, avaliação clínica remota, exames, programa de cuidado integral ou algum outro serviço, o USUÁRIO pagará à **DR CUIDADO** somente o valor respectivo ao serviço solicitado.

**3.2.1.** A falta de pagamento, por qualquer motivo, pelos serviços prestados de forma onerosa, bloqueará automaticamente o acesso do USUÁRIO aos serviços da **DR CUIDADO**.

**3.3.** O pagamento pelos serviços é feito pelo USUÁRIO através da Plataforma *web* DR CUIDADO por agendamento.

**3.4.** Caso o USUÁRIO faça o agendamento e não compareça no horário marcado, o valor pago será debitado da “conta” do USUÁRIO e o valor do atendimento será repassado ao PRESTADOR DE SERVIÇO que disponibilizou o agendamento.

**3.5.** No caso do não comparecimento do PRESTADOR DE SERVIÇO no horário agendado, o valor pago poderá ser utilizado para o agendamento de uma nova consulta. Neste caso, o USUÁRIO deverá fazer contato pelos canais de atendimento para as providências possíveis.

### **4. DAS OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO**

**4.1.** Efetuado com sucesso o CADASTRO do USUÁRIO, este se obriga a não divulgar a terceiros login e senha de acesso, nem permitir o uso de tais informações por terceiros, responsabilizando-se pelas consequências desta violação.

**4.2.** Compete ao USUÁRIO fornecer informações cadastrais totalmente verdadeiras e exatas, responsabilizando-se exclusiva e integralmente por todo o conteúdo por si informado no item CADASTRO, mantendo sempre atualizado.

**4.3.** O USUÁRIO se obriga, também, a pagar integralmente o preço dos produtos/serviços por si solicitados.

**4.4.** O USUÁRIO se obriga a respeitar e se fazer presente nos horários e locais agendados.

**4.5.** Promover ações recomendadas pela **DR CUIDADO**, para melhorar o seu bem-estar.

**4.6.** O USUÁRIO concorda com o uso das informações de avaliações e feedbacks dos serviços dos **PROFISSIONAIS DE SAÚDE** e da **DR CUIDADO**.

**4.7.** O USUÁRIO não poderá fazer uso da **DR CUIDADO** para qualquer atividade que possa ser considerada ou interpretada como adiantamento de dinheiro, autofinanciamento, lavagem de dinheiro, empréstimo ou outras formas semelhantes definidas em lei, outras atividades ilegais ou consideradas proibidas de acordo com os Termos e Condições Gerais de Uso. Na ocorrência de qualquer uma destas hipóteses, a **DR CUIDADO** poderá suspender temporária ou definitivamente o serviço e a “conta” do USUÁRIO.

**4.8.** O USUÁRIO reconhece estar sujeito aos riscos da instabilidade da rede mundial de computadores, sendo que a **DR CUIDADO** não poderá ser responsabilizada por eventuais falhas na prestação dos serviços decorrentes de interrupções ou atrasos em virtude de falhas na rede mundial de computadores que possam impedir ou prejudicar o envio e recebimento de informações.

## **5. DAS OBRIGAÇÕES DA DR CUIDADO**

**5.1.** Disponibilizar na Plataforma **DR CUIDADO** espaço virtual que permita ao USUÁRIO devidamente cadastrado registrar automonitoramento, agendar e pagar por consultas, avaliação clínica remota, exames, programa de cuidado integral ou outros serviços na Plataforma **DR CUIDADO** e, também, disponibilizar ao USUÁRIO meios de pagamento dos produtos/serviços on-line.

**5.2.** Proteger, por meio de armazenamento em servidores ou quaisquer outros meios de alta segurança, a confidencialidade de todas as informações e cadastros relativos aos USUÁRIOS, assim como valores atinentes às operações financeiras advindas da operacionalização dos serviços previstos no presente TERMO. Contudo, não responderá pela reparação de prejuízos que possam ser derivados de apreensão e cooptação de dados por parte de terceiros que, rompendo os sistemas de segurança, consigam acessar essas informações.

**5.3.** A **DR CUIDADO** não é fornecedora do sistema de informática Plataforma *web* **DR CUIDADO** na qual possui licença não conferida em caráter exclusivo por empresa parceira, designada **TERCEIRO** que é responsável pela manutenção técnica do sistema e Plataforma *web* **DR CUIDADO**.

**5.4.** Por razões de segurança, riscos de ações judiciais, ocorrência de *chargebacks*<sup>1</sup> e outras demandas contra a **DR CUIDADO**, o total dos pagamentos efetuados

---

<sup>1</sup> O *Chargeback* é o cancelamento de uma venda.

também poderá permanecer bloqueado, a critério da DR CUIDADO, caso este suspeite de qualquer ilegitimidade, fraude ou qualquer outro ato contrário às disposições dos presentes Termos e Condições Gerais de Uso. É assegurado, ainda, a DR CUIDADO, a seu exclusivo critério, bloquear a totalidade dos valores existentes na “conta” gráfica do USUÁRIO para fins de apuração e verificação de (i) questões relativas a idoneidade do USUÁRIO e do PROFISSIONAL DE SAÚDE; (ii) legalidade das transações realizadas; e/ou (iii) reclamações pendentes.

**5.5.** Caso identifique níveis excessivos de *chargeback* de seus USUÁRIOS, a DR CUIDADO poderá, dentre outras medidas:

**5.5.1.** Bloquear total ou parcialmente os valores existentes na “conta” gráfica do USUÁRIO, como garantia para cobrir potenciais danos a DR CUIDADO, incluindo, mas não se limitando a eventuais multas aplicadas pelas bandeiras e credenciadoras de cartão;

**5.5.2.** Suspender ou inabilitar permanentemente o USUÁRIO.

**5.6.** Os valores eventualmente bloqueados em decorrência do excesso de *chargebacks* poderão ser usados a título de compensação pela DR CUIDADO para o ressarcimento de eventuais custos, despesas ou danos que lhe foram causados.

**5.7.** DR CUIDADO se reserva o direito de não processar aquelas solicitações de gerenciamento de pagamento que: (i) estejam incompletas; ou (ii), contenham discrepâncias entre os dados fornecidos pelos USUÁRIOS e os dados inseridos efetivamente na “conta”; ou (iii) que a DR CUIDADO, a seu exclusivo critério, considere envolver algum risco; ou (iv) qualquer transação que não seja autorizada pelo banco.

**5.8.** A DR CUIDADO não será responsável por ordens, instruções e/ou solicitações de gerenciamento de pagamento equivocadas ou incompletas causadas por informação errônea ou incompleta do USUÁRIO, da operação de pagamento e/ou quaisquer outros dados fornecidos pelo USUÁRIO.

## **6. DAS MODIFICAÇÕES DESTE TERMO**

**6.1.** O presente TERMO DE USO poderá, a qualquer tempo, ter seu conteúdo, ou parte dele, modificados para adequações e inserções, tudo com vistas ao aprimoramento dos serviços disponibilizados.

**6.2.** As novas condições entrarão em vigência assim que seja veiculada na Plataforma ou site, sendo possível ao USUÁRIO manifestar oposição mediante não aceitação, condição pela qual seu CADASTRO será cancelado, seu acesso bloqueado e o CONTRATO encerrado sem incidência de qualquer multa ou penalidade para nenhuma das partes.

## **7. DO CANAL DE COMUNICAÇÃO**

**7.1.** Para estabelecer contato entre DR CUIDADO e o USUÁRIO fica disponibilizado o endereço eletrônico disponibilizado na Plataforma, sendo certo que o USUÁRIO se obriga, igualmente, a manter em seu CADASTRO endereço eletrônico atual por intermédio do qual se farão as comunicações a ele dirigidas pela DR CUIDADO, desde logo se emprestando validade jurídica e efetividade a esse meio eletrônico de troca de informações recíprocas.

## **8. DA ACEITAÇÃO DO TERMO DE USO**

**8.1.** O USUÁRIO declara ter lido, entendido e que aceita todas as regras, condições e obrigações estabelecidas no presente TERMO.

**8.2.** DR CUIDADO poderá suspender e/ou cancelar, temporária ou definitivamente o USUÁRIO, sem notificação prévia, caso tome conhecimento ou suspeite de comportamentos fraudulentos ou que atentem contra a imagem do DR CUIDADO, seus acionistas, controladores, controladas, filiais ou subsidiárias, funcionários, empregados, diretores, agentes, Usuários e/ou terceiros sem prejuízo de que sejam eventualmente adotadas as medidas judiciais ou extrajudiciais pertinentes.

**8.3.** A DR CUIDADO não é instituição financeira, seguradora ou operadora de plano de saúde: As Partes reconhecem que a presente contratação ou qualquer condição presente nestes Termos e Condições Gerais não implica na caracterização da DR CUIDADO como uma instituição financeira, seguradora ou operadora de plano de saúde. A DR CUIDADO não presta nenhum serviço bancário ou de câmbio ao USUÁRIO, e tampouco qualquer outra atividade privativa de instituições financeiras, seguradoras, plano de saúde, ou quaisquer outras que sejam reguladas ou fiscalizadas pelo Banco Central, CVM, Susep ou ANS. As Partes reconhecem que o DR CUIDADO apenas oferece um Serviço de Gerenciamento por conta e ordem dos USUÁRIOS de acordo com as condições estabelecidas nestes Termos e Condições Gerais, sendo assim a DR CUIDADO um prestador de serviço facilitador.

**8.4.** A DR CUIDADO não garante o acesso e uso continuado ou ininterrupto da Plataforma. O sistema pode eventualmente não estar disponível devido a dificuldades técnicas ou falhas de Internet, interrupção ou queda do sistema, nos links ou Ferramentas de Solicitação de Gerenciamento de Pagamentos ou por qualquer outra circunstância alheia a DR CUIDADO ou a seus parceiros comerciais, o que pode invalidar ou cancelar negociações realizadas. Os USUÁRIOS NÃO poderão responsabilizar a DR CUIDADO, ou exigir ressarcimento algum, em virtude de prejuízos resultantes das dificuldades mencionadas, assim como por qualquer outro tipo de dano oriundo do disposto nesta cláusula.

**8.5.** Todos os direitos de Propriedade Intelectual domínios, logomarcas, logotipos, desenhos, estrutura, conteúdos, informação, etc., são de propriedade do e/ou suas sociedades controladoras, controladas, filiais ou subsidiárias. Em nenhum caso se

entenderá que o USUÁRIO tem algum tipo de direito sobre os mesmos, independentemente dos direitos conferidos sobre o uso das ferramentas que coloca à disposição do USUÁRIO.

**8.6.** DR CUIDADO poderá modificar a qualquer momento estes Termos e Condições Gerais, e notificará as mudanças ao USUÁRIO publicando uma versão atualizada destes Termos e condições Gerais na Plataforma.

## **9. DO FORO DE ELEIÇÃO**

**9.1.** Para dirimir dúvidas e controvérsias que porventura surjam deste instrumento e suas cláusulas, é competente o foro da sede da **DR CUIDADO**.

Por estarem assim justos e acertados, o USUÁRIO aceita o presente Termo.

Itajaí, ao \_\_ dia do mês de \_\_\_\_\_ de 2 0 \_\_.