



EVOLUINDO CONSTANTEMENTE

HEALED

Termos e Condições:

● 1. Termos gerais para o acesso e utilização da plataforma.	3
● 2. Preços, faturamento e remuneração.	12
● 3. Parcerias e colaborações.	14
● 4. Propaganda.	16
● 5. Copyright & Trademark.	25
● 6. Confidencialidade.	34
● 7. Diretrizes e códigos de conduta.	35
● 8. Reembolsos.	38
● 9. Denúncias / Relatório de incidentes.	40
● 10. Responsabilidades do Paciente.	42
● 11. Responsabilidades dos USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS.	44
● 12. Responsabilidades de USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS.	47
● 13. Responsabilidades da HEALED.	50
● 14. Política de Privacidade.	55
● 15. Cancelamento de conta.	69
● 16. Compras.	70
● 17. Lei geral de proteção de dados (LGPD).	72
● 18. Pacientes Não Registrados (PNR).	75
● 19. Salas, Espaços, Escritórios, Consultórios.	77
● 20. GOOGLE - Limited Use Requirements // Requerimentos de Uso Limitado.	93
● 21. Considerações finais.	93
● 22. Lei aplicável e Juízo competente.	94

- **1. Termos gerais para o acesso e utilização da plataforma.**

1.1 Relação contratual:

A empresa HEALED, através do presente documento denominado “TERMOS E CONDIÇÕES”, estabelece os parâmetros na relação entre:

- (a) HEALED;
- (b) USUÁRIOS PACIENTES;
- (c) USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS - CLÍNICAS E HOSPITAIS;

1.2 Estabelece, também, as RESPONSABILIDADES DE CADA UMA DAS PARTES ENVOLVIDAS e, ainda, a POLÍTICA DE PRIVACIDADE (14.), CONFIDENCIALIDADE (6.); DA INFORMAÇÃO; assim como o acesso e uso do software denominado “HEALED” (“Aplicativo” e “Software”).

Todos os USUÁRIOS / PACIENTES; USUÁRIOS MÉDICOS/ HOSPITAIS / CLÍNICAS que queiram contratar e utilizar os Serviços da HEALED devem ler previamente e aceitar todas as condições estabelecidas nestes TERMOS E CONDIÇÕES e aderir às POLÍTICAS DE PRIVACIDADE (14.) E CONFIDENCIALIDADE (6.) DA INFORMAÇÃO, TERMOS E CONDIÇÕES DE USO do aplicativo HEALED e as RESPONSABILIDADES (10. - 11. - 12. - 13.) que, consideram-se ficam incorporados ao presente.

Estes “TERMOS E CONDIÇÕES” governam a utilização e acesso da plataforma digital HEALED, em harmonia com a legislação aplicada no território onde serão prestados os serviços (1.2) doravante oferecidos, e qualquer conteúdo relacionado e/ou disponibilizado ou não pela marca HEALED ou qualquer subsidiária, filial, e/ou representativa.

A HEALED poderá, com ou sem prévio aviso, terminar estes TERMOS e/ou qualquer serviço, ou suspender e/ou interromper o acesso definitivamente ou indefinidamente a seus serviços para qualquer usuário, a qualquer momento, por qualquer razão.

IMPORTANTE: ESTE CONTRATO CONTÉM CLÁUSULAS QUE ESTABELECEM COMO SERÃO RESOLVIDAS QUAISQUER REIVINDICAÇÕES FEITAS À HEALED, ESPECIFICADAS EM: 9. DENÚNCIAS / RELATÓRIO DE INCIDENTES.

POR FAVOR LEIA COM ATENÇÃO TODOS OS TERMOS INCLUÍDOS E RELACIONADOS A ESTE CONTRATO, POIS EM CASO DE DISPUTA LEGAL, VOCÊ SERÁ OBRIGADO A RESOLVER AS QUESTÕES DE MANEIRA INDIVIDUAL COM A

HEALED ATRAVÉS DE PROCESSOS ARBITRAIS (ESPECIFICADOS EM 9. DENÚNCIAS / RELATÓRIO DE INCIDENTES).

AO ACEITAR OS TERMOS DESTES CONTRATO, VOCÊ RECONHECE TER LIDO E ENTENDIDO TODAS AS CLÁUSULAS DESTES CONTRATO, E CONSIDEROU AS CONSEQUÊNCIAS DESTA DECISÃO IMPORTANTE.

Qualquer pessoa e/ou usuário que não aceitar estes TERMOS E CONDIÇÕES, que têm caráter obrigatório e vinculante, deverá abster-se de utilizar os serviços da plataforma HEALED.

A HEALED pode realizar mudanças a estes TERMOS futuramente. Quando forem realizadas mudanças, a HEALED se compromete a notificar seus usuários através de e-mails e/ou notificações dentro da plataforma, além de atualizar a data das atualizações destes TERMOS.

As mudanças terão efeito imediato após serem realizadas, caso a HEALED não indique o contrário.

A continuação do uso de qualquer serviço proporcionado pela HEALED indica sua adesão e conformidade com os novos TERMOS. Caso não esteja de acordo com as mudanças, você deve deixar de usar e acessar os serviços da plataforma HEALED.

1.2 Serviços

A HEALED opera uma multi plataforma digital oferecida através de Aplicativos em versões web e mobile.

Entre outros "Serviços" ((a), (b), (c), (d), (e), (f), (g)), A HEALED conecta você a Terceiros (usuários; "Doutores e/ou Médicos, Clínicas e Hospitais") permitindo que você receba serviços médicos diversos, e se ocupa do processamento de pagamentos feitos através do aplicativo, e do atendimento ao cliente.

(a) Consultas online:

HEALED, através de seu sistema de alocação médica chamado sistema H.A.AV.S (Human Allocation Avatar System) ®, arrecada informações proporcionadas pelo paciente para lhe encaminhar ao especialista com mais probabilidades de poder oferecer um tratamento para seu problema de saúde. O paciente pode então determinar, entre as opções disponíveis, o valor médio que está disposto a pagar pela sua consulta, a localização de seu especialista, e a especialidade com a qual deseja consultar baseado em nossas recomendações.

Depois de completar este processo, o paciente pode dar início a sua consulta online; na qual a HEALÉD, de acordo com todas as informações proporcionadas pelo paciente, realizará a cobrança pela consulta, e irá conectá-lo (a) (o (a) paciente) ao médico que cumpra com todos os requisitos de sua busca e que esteja disponível para atendê-lo (a); e o paciente entrará em uma videochamada com o médico. O médico avalia a situação, faz seu diagnóstico e toma as medidas adequadas para iniciar o tratamento e tentar providenciar uma solução ao problema de saúde do paciente. As medidas possíveis são:

- Prescrição eletrônica de remédios para iniciar o tratamento do paciente.
- Realizar pedido de Exames Radiológicos / Laboratoriais.
- Dar seguimento a avaliação através do agendamento de consulta presencial para exame físico.

(b) Consultas presenciais:

Através dos métodos de Agendamento de consulta ((c) - Agendamento de consultas), o paciente consegue consultar com os médicos registrados da HEALÉD em uma consulta presencial. Ele pode dar continuidade a uma investigação iniciada através de uma consulta prévia online ou presencial, ou pode começar uma nova investigação para qualquer problema de saúde.

A HEALÉD conecta o paciente com o médico credenciado, e disponibiliza informações adicionais para o médico em exercício sobre o paciente; através de prontuário eletrônico (onde será feito um novo diagnóstico, ou o seguimento do mesmo, para cada consulta), através de informações providenciadas previamente pelo paciente, disponíveis através de nossa interface para atendimentos THE DOC, e permite que o paciente realize o pago da consulta diretamente através do nosso aplicativo para maior conveniência. O nosso sistema também permite que o médico em exercício tenha acesso rápido a muitos outros serviços, principalmente:

- Prescrições eletrônicas de remédios para iniciar o tratamento do paciente.
- Realizar pedido de Exames Radiológicos / Laboratoriais.
- Dar seguimento a avaliação, e manter o monitoramento do progresso de tratamentos através do agendamento de novas consultas e/ou retornos dos pacientes.

(c) Agendamento de consultas:

O agendamento de consultas pode ser realizado de várias formas:

- Através de um agendamento do paciente em nosso sistema de agendamento, onde o paciente escolhe a especialidade, o médico, o centro de saúde, e o preço médio que está disposto a pagar por sua consulta.
- Através de uma consulta presencial / online, onde o próprio médico decide dar seguimento à investigação do problema e agenda uma consulta para realizar o exame físico.
- Através de um retorno agendado pelo médico/assistente.

(d) Prontuário Eletrônico:

O Prontuário Eletrônico é um documento legal que pertence ao paciente e estará sob a guarda da empresa HEALED, o qual registra informações pessoais que pertencem ao paciente, que tem acesso completo suas informações; e também, ao aceitar nossos Termos e Condições e se registrar na nossa plataforma, permite com que todos os médicos registrados HEALED tenham acesso a este documento (médicos que realizaram ou estão prestes a realizar uma consulta com o determinado paciente) conforme a cláusula 10.4.

O Prontuário Eletrônico deve ser preenchido por todos os médicos que consultarem o paciente, para cada consulta conforme as cláusulas 12.6 e 11.6.

Este documento será examinado internamente pela HEALED para realização de controles de qualidade (13.1), para analisar pedidos de reembolso (seção 8.), em caso de disputas legais, denúncias (9.1 - (c)) e qualquer outro incidente relacionado ao atendimento médico do paciente.

Este documento pode ser baixado pelo médico para guardar cópias de segurança e arquivamento, onde a jurisdição da HEALED sobre o documento termina e passa a ser responsabilidade completa do médico.

O documento será fornecido ao paciente em caso de solicitação.

(e) Solicitação, Agendamento e Gerenciamento de pedidos & resultados de Exames médicos:

O médico / paciente tem à disposição vários serviços relacionados a seus Exames médicos:

- Solicitação: Os pedidos de Exames Radiológicos e Laboratoriais podem ser feitos pelos médicos durante uma consulta online / presencial, aos quais o paciente tem acesso em todo momento.
- Agendamento: O agendamento para os Exames médicos pode ser feito pelo (a) assistente administrativo e/ou pelo paciente, depois de ter recebido o pedido médico; ou sem, para alguns tipos de exame.
- Gerenciamento: A plataforma HEALED permite que tanto os pacientes como os profissionais médicos registrados tenham um acesso rápido e eficiente aos resultados, assim como o histórico de exames radiológicos e laboratoriais. Também aprimoramos o seguimento, recebimento e arquivo dos resultados e pedidos de exame com nossos sistemas, melhorando a experiência geral e facilitando o acesso a informação para todos os usuários da HEALED.

(f) Software de administração para Doutores, Clínicas e Hospitais:

- Doutores e/ou Médicos: Os médicos registrados na plataforma HEALED realizam os seus atendimentos e gerenciam seus perfis médicos individuais em nossa interface chamada THE DOC. Nessa interface, o médico tem acesso não somente aos pacientes registrados na plataforma HEALED, como também tem acesso a todas as ferramentas e recursos que disponibilizamos, ou seja: Um histórico completo de todos os pacientes atendidos pelo médico, assim como todas as receitas / prescrições emitidas pelo mesmo, pedidos de exames médicos, acesso e descarga de prontuários eletrônicos de seus pacientes, e um chat para se comunicar com seus pacientes.
Além disso, disponibilizamos também diversas ferramentas para auxílio na administração de suas atividades, para melhorar e tornar a prática de sua profissão mais fácil e eficiente; serviços que incluem: Serviços para administração financeira com extrato de operações e monitoramento de rendas mensais e anuais, Inventário digital, Agenda digital dinâmica, e um cadastro para assistentes e enfermeiros.
- Clínicas / Hospitais: Em nossa interface de administração para centros de saúde chamada THE GENERAL MANAGER, Clínicas e Hospitais podem gerenciar suas atividades diárias através de várias ferramentas, focadas em ajudar, facilitar, e melhorar a prática diária de todos os seus serviços.

A interface THE GENERAL MANAGER dispõe das mesmas funções para Clínicas (centros pequenos, com até 50 profissionais) e Hospitais (centros médios e grandes, com mais de 50 profissionais), que incluem: Um histórico de pacientes, um histórico de todos os pedidos de exames médicos, um histórico de todas as prescrições e receitas médicas, de todos os médicos registrados na plataforma HEALD ligados ao determinado centro de saúde; uma seção dedicada a administração de filiais ligadas a uma mesma organização; uma seção dedicada a administração de recursos humanos (médicos e assistentes / enfermeiros ligados a uma mesma organização); uma seção dedicada a administração do inventário; uma seção dedicada à administração financeira e uma seção dedicada a administração de Agendas.

(g) Acesso rápido a serviços de Emergência, Hospitais, Clínicas e Farmácias:

HEALD inclui um sistema de localização gps, para o acesso rápido a serviços locais de emergência. Através de nosso sistema de Chame uma ambulância, o paciente tem acesso rápido a sua localização, e ao número de contato dos serviços de emergência locais em discagem rápida.

Também incluímos um guia com Hospitais, Clínicas e Farmácias por perto em função da localização do paciente, que contém informações adicionais sobre qualidade, horários de funcionamento, preços e acesso rápido aos endereços.

(h) Prescrições Eletrônicas:

Após a realização de consultas on-line e/ou presenciais, a HEALD oferece a possibilidade para os usuários doutores e/ou médicos - clínicas e hospitais de realizarem prescrições de medicações e tratamentos através de nosso parceiro e provedor terceirizado, MEMED.

A HEALD certifica a veracidade de todas as prescrições realizadas por provedores terceirizados devidamente registrados em nossa plataforma conforme a cláusula 1.3.1. A HEALD se responsabiliza por verificar todos os credenciais e certificados de seus provedores terceirizados (USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS - CLÍNICAS E HOSPITAIS) durante seu processo de registro em nossa plataforma, e certifica todos os documentos emitidos pelos seus provedores terceirizados (USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS - CLÍNICAS E HOSPITAIS). A HEALD assume a responsabilidade de que cada documento emitido através de sua plataforma cumpra com todos os elementos e requisitos para assegurar sua legitimidade e validade perante a lei do

território no qual atua, assim como providência métodos para verificar a autenticidade de cada documento através da MEMED.

No entanto, os provedores terceirizados (USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS - CLÍNICAS E HOSPITAIS) são totalmente responsáveis pelos seus diagnósticos, prescrições, pedidos e qualquer outra recomendação emitida a seus pacientes; e aceitam, através destes TERMOS E CONDIÇÕES essa responsabilidade.

A HEALED não assume qualquer responsabilidade, consequência, queixa, denúncia e/ou qualquer outro tipo de incidente causado por provedor terceirizado (USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS - CLÍNICAS E HOSPITAIS) ao não cumprir com as condições descritas neste contrato especialmente as condições incluídas na seções (11.) e (12.) deste documento; ao, por exemplo, inserir informações inverídicas durante seu processo de registro na plataforma HEALED; ao exercer serviços sem a documentação e certificados em dia, exigidos pela lei do território no qual operam; ao não estar em condições de providenciar seus serviços em condições adequadas por qualquer razão, incluindo mas não limitado, a certificados e permissões canceladas ou vencidas, a incapacidade de providenciar serviços corretamente por impedimentos relacionados à saúde como idade, deficiências, doenças e/ou limitações mentais / emocionais.

Dessa forma, a HEALED não assume qualquer responsabilidade: (i) quanto ao cumprimento das normas locais e nacionais referentes à dispensação dos itens prescritos; (ii) ou quanto ao conteúdo de uma prescrição eletrônica; (iii) ou quanto aos medicamentos prescritos e/ou dispensados.

A responsabilidade total por realizar prescrições e pedidos de exame dentro da legislação, do bom senso e destes TERMOS E CONDIÇÕES. A HEALED não se responsabiliza por qualquer questão relacionada com a distribuição e aquisição dos itens / procedimentos prescritos através da plataforma HEALED.

1.3 Condições gerais de uso da plataforma:

1.3.1 Requisitos para a realização do registro na plataforma HEALED:

- Como Paciente: Para se registrar como paciente, e ter acesso a todos os serviços disponíveis na plataforma HEALED, é preciso uma série de informações e documentos obrigatórios e opcionais.

Inicialmente o paciente começa por inserir informações básicas como seu nome completo, foto de perfil, um endereço e-mail válido, um número de telefone celular válido, sua data de nascimento, seu gênero, sua altura e peso, e qualquer alergia ou condição física especial própria do paciente. Em seguida, o paciente determina uma senha, com a qual vai acessar sua conta futuramente.

O paciente terá que providenciar também um documento de identificação como uma célula de identidade nacional necessária conforme a legislação brasileira sobre às prescrições eletrônicas e prontuários eletrônicos. Finalmente, ele terá de providenciar métodos válidos de pagamento aceitos pela HEALED. Quando todas as informações tenham sido preenchidas, o paciente concluirá seu registro e terá acesso a seu perfil de paciente, e todos os serviços da plataforma HEALED.

- Como Doutor e/ou Médico: Para se registrar como Médico, e ter acesso a todos os serviços que a HEALED oferece, é necessário providenciar informações e documentações obrigatórias. Primeiramente, o doutor precisa apresentar um endereço e-mail válido, e criar sua senha. Em seguida, o doutor deve providenciar informações básicas, como foto de perfil, nome completo, gênero, data de nascimento; assim como pode, opcionalmente, providenciar um documento assim como seu telefone pessoal. O doutor deverá também providenciar documentações e creditações, assim como definir parâmetros. Isto inclui determinar as linguagens com as quais têm proficiência suficiente para consultar, providenciar de maneira obrigatória números de identificação profissional e/ou pessoal (Brasil = CPF / CNPJ); e providenciar creditações para confirmar sua perícia (Brasil = CRM / CRN / CRO / CFFa / CRP / RQE). O médico também providenciará informações sobre a localização de seu local de trabalho, onde realizará suas consultas presenciais; de maneira obrigatória, médicos devem ter uma clínica ou espaço apropriado para realizar suas consultas a fim de poder se registrar na plataforma HEALED, conforme as cláusulas estabelecidas na seção (11.) deste documento. Caso o usuário doutor/médico não cumpra com qualquer cláusula estipulada no seguinte documento, a qualquer hora, por qualquer motivo ou circunstância sua conta pode ser desabilitada de maneira temporal e/ou permanente; e o usuário doutor/médico poderá ainda ser indiciado penalmente pela lei por haver causado qualquer tipo de dano a qualquer membro da comunidade HEALED baixo sua responsabilidade, consequências legais que o usuário doutor/médico deverá enfrentar de maneira independente. O doutor deve providenciar o nome da rua, número do local, andar e número de porta (caso aplicável), código postal (Brasil = CEP), cidade, e um número de telefone profissional. Finalmente, o médico também deverá providenciar informações bancárias para poder receber pagamentos e para emissão de notas fiscais pelos serviços providenciados através da plataforma HEALED, conforme a seção (2.3) deste documento.

1.3.2 Uso da plataforma:

Para poder usar a maioria dos serviços da HEALED, você deve estar registrado e manter uma conta pessoal ativa no caso de ser um “usuário paciente” e um “usuário doutor”, ou uma conta de empresa ativa no caso de ser um “usuário clínicas / hospitais”; os dois tipos de contas serão referidas neste documento como “Perfil”. Para se registrar, você deve ter pelo menos 18 anos de idade, ou ser maior de idade legalmente na sua jurisdição (caso seja superior e/ou menor a 18 anos); no caso da abertura de um perfil pessoal para qualquer “usuário paciente” menor de idade, ele deve ter o consentimento de seu (s) responsável (eis) legais, e usar o aplicativo com sua supervisão. Ao aceitar estes TERMOS, pacientes menores de idade assim como seus responsáveis legais se comprometem a se registrarem e utilizar os serviços HEALED seguindo todas as condições estabelecidas neste documento.

No caso do usuário ser menor de idade, a responsabilidade perante o cumprimento destes TERMOS passa a ser de seu (s) responsável (eis) legal (ais) até que o usuário se torne maior de idade.

Você não poderá se registrar ou dar continuidade a um perfil caso tenha sido previamente banido de acessar ou utilizar os serviços da HEALED por qualquer motivo. Para se registrar, veja todas as informações requeridas em 1.3.1.

Sobre a veracidade, exatidão, vigência e autenticidade dos dados pessoais de todos os usuários, estes se comprometem a fazer com que sejam corretos, completos e mantidos devidamente atualizados; incluindo a documentação para a realização do registro de todos os usuários (Pacientes, Doutores, Clínicas, Hospitais, Enfermeiros, Assistentes) e métodos válidos de pagamento aceitos pela HEALED.

Ao infringir estes TERMOS, incluindo mas não limitados a ausência de manutenção ou fornecimento de informações verídicas, exatas, vigentes, corretas, completas e atualizadas em seu perfil; incluindo documentações necessárias para o registro de todos os usuários (Pacientes, Doutores, Clínicas e Hospitais) e métodos válidos de pagamento aceitos pela HEALED; você (usuários) poderá causar a inabilitação de seu perfil, impedindo seu uso e acesso aos serviços da HEALED. Você (usuários) é responsável por toda e qualquer atividade realizada através de sua conta, portanto, aceita manter a segurança e sigilo de sua informação de acesso ao seu perfil, como senha e nome de usuário, em todo momento. Você poderá ter somente um perfil por endereço e-mail.

- Uso civil: O “usuário paciente” poderá ter acesso e utilizar os serviços proporcionados pela HEALED com a finalidade exclusiva de buscar tratamentos e recursos médicos para solucionar problemas de saúde para si próprio.
- Uso como atividade laboral: Os “usuários doutores / clínicas e hospitais” poderão ter acesso e utilizar os serviços proporcionados pela HEALED com a finalidade exclusiva de providenciar tratamentos apropriados, com certificações

reconhecidas dentro da legislação cabível, para problemas reais de saúde de pessoas físicas.

- **2. Preços, faturamento e remuneração.**

2.1 Atribuição de preços:

Cada usuário DOUTOR E/OU MÉDICO assinante de um de nossos planos pagos mensais tem a liberdade de definir o valor pelos seus serviços de maneira independente. Para o usuário DOUTOR E/OU MÉDICO assinante do plano GRÁTIS, o valor é de BRL 99,99 R\$, pré-estabelecido pela HEALED.

O valor das Salas, Espaços, Escritórios, Consultórios são definidos pelos administradores de cada localidade, considerados fornecedores terceirizados.

2.2 Faturamento:

2.2.1 O faturamento para consultas online será realizado ao usuário paciente das seguintes maneiras:

Após o envio de todas as informações relevantes pelo usuário paciente, a realização de sua escolha em relação a especialização com a qual dará início a investigação / tratamento de seu problema, e a determinação da faixa de valores que estaria disposto a pagar pelo seu atendimento, o usuário paciente terá iniciada a busca por um provedor terceirizado (usuários doutores / clínicas / hospitais) para receber seu atendimento conforme os parâmetros que determinou. Uma vez que o pedido de serviço do usuário paciente for aceito por um provedor terceirizado (usuários doutores / clínicas / hospitais), o paciente receberá um aviso com o valor total pela consulta a ser pago (determinado conforme a cláusula 2.1), e poderá confirmar seu pedido, onde o valor será retirado da conta do usuário paciente através dos dados de pagamento providenciados por este, de acordo com a cláusula 1.3.1; Ao receber a comprovação do pagamento, o sistema HEALED dará início a videochamada e começará o fornecimento de serviços pelos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas / hospitais).

O pagamento será direcionado para a conta da empresa HEALED, que se encarregará de reter o pagamento como depósito de segurança, e irá realizar o pagamento aos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas / hospitais) após a conclusão dos serviços e a cobrança de sua comissão pelo uso da plataforma HEALED em um prazo de dois (2) a cinco (5) dias úteis. Caso o método de pagamento providenciado e escolhido pelo usuário paciente não seja válido por qualquer motivo, o sistema

HEALED não dará início a consulta, até que o usuário paciente providencie novos métodos de pagamento válidos com fundos suficientes. O DOUTOR E/OU MÉDICO têm a opção de cobrar o USUÁRIO PACIENTE de maneira independente.

IMPORTANTE: Caso o DOUTOR E/OU MÉDICO, e os USUÁRIO CLÍNICAS E/O HOSPITAIS optarem por cobrar o USUÁRIO PACIENTE de maneira independente, a HEALED não se responsabiliza por qualquer falta, incumprimento, parcial e/ou total sobre o valor da consulta não pago para o DOUTOR E/OU MÉDICO pelo USUÁRIO PACIENTE.

2.2.2 O faturamento para consultas presenciais será realizado ao usuário paciente da seguinte maneira: Agendada ou não através do método convencional de agendamento, ao iniciar a consulta, o provedor terceirizado (usuários doutores / clínicas / hospitais) realizará o pedido de cobrança, e o valor da consulta será retirado da conta do usuário paciente através dos dados de pagamento providenciados por este, de acordo com a cláusula 1.3.1.

O pagamento será direcionado para a conta da empresa HEALED, que se encarregará de realizar o pagamento aos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas / hospitais) após a cobrança de sua comissão pelo uso da plataforma HEALED em um prazo de dois (2) a cinco (5) dias úteis.

Caso o método de pagamento providenciado e escolhido pelo usuário paciente não seja válido por qualquer motivo, o sistema HEALED não permitirá que a consulta prossiga, até que o usuário paciente providencie novos dados / métodos de pagamento válidos com fundos suficientes.

IMPORTANTE: Caso o DOUTOR E/OU MÉDICO optar por cobrar o USUÁRIO PACIENTE de maneira independente, a HEALED não se responsabiliza por qualquer falta, incumprimento, parcial e/ou total sobre o valor da consulta não pago para o DOUTOR E/OU MÉDICO pelo USUÁRIO PACIENTE.

2.2.3 O faturamento das salas, espaços e consultórios é feito durante o agendamento e reserva dos mesmos, ao DOUTOR E/OU MÉDICO. De acordo com o “Plano Business”, todos os profissionais médicos têm 4 (quatro) horas de crédito incluídas no plano, por mês. O faturamento segue o processo descrito na seção 19. (Salas, Espaços, Escritórios, Consultórios) deste contrato.

2.3 Remuneração:

2.3.1 HEALED: Uma vez que qualquer serviço estiver sendo proporcionado pelos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas / hospitais), o pagamento será

retirado conforme estipulado na cláusula 2.2 e direcionado para a conta da empresa HEALED, que se encarregará de reter o pagamento como depósito de segurança, e irá realizar o pagamento aos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas / hospitais) após a conclusão dos serviços e a cobrança de sua comissão de 20% a 1% - (De vinte a um por cento) pelo uso da plataforma HEALED (a qualquer serviço providenciado através da plataforma HEALED relacionados a serviços médicos) em um prazo de dois (2) a cinco (5) dias úteis.

2.3.2 Usuário Doutores: Uma vez que qualquer serviço estiver sendo proporcionado pelos provedores terceirizados (neste caso o usuário doutor), o pagamento será retirado conforme estipulado na cláusula 2.2 e direcionado para a conta da empresa HEALED, que se encarregará de reter o pagamento como depósito de segurança, e irá realizar o pagamento aos provedores terceirizados (neste caso o usuário doutor) após a conclusão dos seus serviços e a cobrança de sua comissão de 20% a 1% - (De vinte a um por cento) pelo uso da plataforma HEALED (a qualquer serviço providenciado através da plataforma HEALED relacionados a serviços médicos) em um prazo de dois (2) a cinco (5) dias úteis.

2.3.3 Usuário Clínicas e Hospitais: Uma vez que qualquer serviço for proporcionado pelos provedores terceirizados (neste caso o usuário clínicas e hospitais), o pagamento será retirado conforme estipulado na cláusula 2.2 e direcionado para a conta da empresa HEALED, que se encarregará de reter o pagamento como depósito de segurança, e irá realizar o pagamento aos provedores terceirizados (neste caso o usuário clínicas e hospitais) após a conclusão dos seus serviços e a cobrança de sua comissão de 20% a 1% - (De vinte a um por cento) pelo uso da plataforma HEALED (a qualquer serviço providenciado através da plataforma HEALED) em um prazo de dois (2) a cinco (5) dias úteis. Caso o método de pagamento providenciado e escolhido pelo usuário paciente não seja válido por qualquer motivo (no caso de consultas presenciais), e o paciente não realizar o pagamento, a healed pagará o valor devido aos provedores terceirizados (neste caso o usuário clínicas e hospitais); e prosseguirá conforme a cláusula 2.2.

- **3. Parcerias e colaborações.**

3.1 Serviços e conteúdo de Terceiros:

Os "Serviços" HEALED só estarão ligados a estes TERMOS diretamente pelo website e/ou aplicativo HEALED, caso acessados ou disponibilizados através de Terceiros, estão fora do controle da HEALED. Ao clicar no link de um provedor de serviços ou conteúdo terceirizado, você estará sujeito aos termos e condições daquele website,

destinação, e/ou provedor. A HEALED não lhe avisará que está fora de sua jurisdição, ou que esteja sujeito a outros termos e condições (ou política de privacidade) de outro website, destinação, e/ou provedor. O risco de usar outros links, website, destinação, e/ou provedor (ex: Propagandas) é exclusivamente seu (usuários), pois não são parte dos serviços e/ou da empresa HEALED.

Você reconhece que o uso de diferentes termos de uso, condições e políticas de privacidade podem ser aplicados ao usar serviços e provedores terceirizados. A HEALED não patrocina, divide ou se responsabiliza pelos serviços e conteúdo de terceiros, e não será responsável ou sujeita ao uso de qualquer produto ou serviço proveniente de terceiros.

3.2 App Stores:

Ao aceitar estes TERMOS, você reconhece que a disponibilidade dos aplicativos HEALED dependem de algum Terceiro, pelo qual teve acesso às licenças definidas por este contrato; por exemplo: Apple Iphone/Macintosh e/ou Google Play Stores e/ou navegadores web e/ou outros sistemas operacionais.

Você aceita e reconhece que este contrato é entre você (usuários) e a HEALED, e não com os Terceiros / App Stores / Sistemas pelos quais têm acesso às licenças HEALED. Também aceita e reconhece que a HEALED é a responsável por disponibilizar os "Serviços" (1.2) mencionados neste contrato. Porém, ao descarregar / ter acesso aos nossos aplicativos através de Terceiros, estes e suas subsidiárias se tornam beneficiários deste contrato. Ao aceitar este contrato, os Terceiros (App Stores / Sistemas) têm o direito de aplicar estes TERMOS em seu contra (usuários) como beneficiários.

3.3 Conteúdo providenciado pelos Usuários:

A HEALED poderá, em seus próprios termos, permitir a seus usuários enviar, publicar ou disponibilizar de qualquer outra forma, seja através de áudio, vídeo ou texto qualquer tipo de conteúdo denominado Conteúdo de Usuário. O Conteúdo de Usuário é e sempre será sua (usuários) propriedade. Porém, ao providenciar Conteúdo de Usuário a HEALED, você automaticamente garante a HEALED uma licença internacional, perpétua, irrevogável, transferível, e sem compensações; com todos os direitos para sublicenciar, usar, copiar, modificar, criar conteúdo derivados de, distribuir, publicar e/ou explorar de qualquer outra maneira o determinado Conteúdo de Usuário, através de qualquer formato disponível ou que venha a ser disponibilizado (incluindo os parceiros e licenciados da HEALED); isto poderá ser feito sem prévio aviso e/ou consentimento do usuário, e sem nenhum tipo de compensação de qualquer forma ao usuário ou qualquer outra entidade.

Você (usuário) também reconhece e garante que: (i) você é o único e exclusivo dono de todo e qualquer conteúdo compartilhado como Conteúdo de Usuário, ou você tem

os direitos, licenças e consentimentos necessários para compartilhar e garantir a HEALED as licenças ao Conteúdo de Usuário descritas acima; (ii) o Conteúdo de Usuário enviado a HEALED, assim como o uso pela HEALED do Conteúdo de Usuário providenciado por você dentro do permitido, conforme descrito acima não infringe, difama, profana ou se apropria ilegalmente de qualquer direito, propriedade intelectual, marcas registradas ou representa qualquer transgressão de qualquer lei, tipo ou regulamento.

Você aceita não enviar qualquer conteúdo que seja difamatório, que seja ou incite violência e/ou ódio, obsceno e/ou pornográfico, em contra de qualquer lei e/ou regulamento ou ofensivo de qualquer outra maneira; que será determinado pela HEALED de maneira totalmente independente, esteja o material protegido ou não por qualquer lei. A HEALED poderá, mas não está obrigada a ver, estudar, monitorar, implementar, aplicar, compartilhar e remover qualquer Conteúdo de Usuário, a qualquer hora, por qualquer razão e em qualquer lugar, sem prévio aviso.

3.4 Parceiros e Colaboradores:

Qualquer tipo de parceria ou colaboração entre a empresa HEALED e qualquer outra parte/terceiro, deverá ser feita através de contratos legais assinados pelos representantes de ambas entidades/organizações para passar a ser vigentes; com TERMOS definidos especificando todos os elementos, envolvimento e responsabilidades de ambas partes nos contratos. Os contratos deverão estar alinhados com os TERMOS definidos neste documento, respeitando e representando os valores, marcas e serviços de ambas partes perante o público geral e a lei.

A HEALED, porém, poderá anular qualquer acordo, parceria, associação e/ou qualquer outro tipo de colaboração caso o parceiro / colaborador começar uma liquidação compulsória ou voluntária (a não ser por uma fusão ou reconstrução da entidade), se tornar insolvente, cessar ou ameaçar em cessar suas atividades, entrar em qualquer tipo de acordo com credores, entrar em algum processo judicial, ser incapaz de pagar suas dívidas, passar a ser administrada por credores e/ou qualquer entidade financeira / pública (por incumprimento de qualquer responsabilidade) e/ou sofrer qualquer consequência similar por motivo de liquidação de dívidas; em qualquer território sob qualquer jurisdição.

- **4. Propaganda.**

4.1 Definições:

Nesta seção destes TERMOS (4.) as seguintes definições se aplicam:

- “Número de Anúncios Vigentes” se refere ao número total de anúncios publicados e vigentes de uma Propaganda dentro de uma Publicação, em um período de 12 meses prévios ao aniversário da Data de Publicação;
- “Propaganda” se refere a qualquer tipo de anúncio publicado, reproduzido, inserido em jornais, painéis publicitários, campanhas físicas ou digitais de qualquer tipo e/ou formato de acordo com seu Pedido de Anúncio;
- “Pedido de Anúncio” se refere a qualquer pedido / solicitação de uma Propaganda formulado ao Anunciante para sua publicação, reprodução e/ou inserção de Material em qualquer Publicação;
- “Formato Digital” se refere a todo site na internet, aplicativo, ou qualquer outro formato digital operado, possuído, ou controlado pelo Anunciante ou qualquer terceiro em parceria com o Anunciante incluindo suas / redes / conexões / networking;
- “Número de Anúncios Esperados” se refere ao número esperado de anúncios de uma Propaganda através de qualquer Publicação, comunicado antes do Pedido de Anúncio e da Data de Publicação usado para calcular os custos / taxas que o Cliente terá de pagar ao Anunciante;
- “Cliente” se refere a pessoa ou entidade legal que formula o Pedido de Anúncio, seja a pessoa ou entidade legal publicista ou não do produto ou serviço, a agência publicitária do Anunciante, comprador de mídia, ou um recrutador representando os interesses de um empregador, a HEALED ou qualquer outra pessoa / entidade legal;
- “Campanhas e-mail” se refere a qualquer campanha realizada através de E-mails pelo ou em nome do Anunciante;
- “Jornal” se refere a qualquer publicação realizada em jornais ou outro tipo de propaganda impressa pelo ou em nome do Anunciante;
- “Material” se refere a qualquer material publicitário incluindo cópias, obras artísticas, fotografias e qualquer outro material providenciado ou a ser providenciado pelo Cliente relacionado ao Pedido de Anúncio;
- “Publicação” se refere a qualquer Jornal, Formato Digital, Campanha E-mail, painel publicitário e/ou qualquer outro material / formato / combinações destes elementos utilizados para a publicação, reprodução e difusão da Propaganda contratada pelo Cliente;
- “Data de Publicação” se refere a primeira data de publicação da Propaganda contratada pelo Cliente, publicada em uma Publicação;
- “Anunciante” se refere a pessoa ou entidade legal contratada pelo Cliente para realizar as Publicações e Propaganda, com ou sem a ajuda / aconselhamento / controle do Cliente, podendo ser a empresa HEALED como outra pessoa ou entidade legal;

- “Carta de Avaliação” se refere às cartas para avaliar o Anunciante conforme o pactuado entre o Cliente e o Anunciante em períodos e com parâmetros determinados durante o acordo e em concordância com a cláusula 4.7.9;

4.2 Publicação das Propagandas:

4.2.1 O Cliente garante ao Anunciante uma licença mundial, irrevogável, livre de custos para reproduzir, publicar e republicar a Propaganda através de Publicações relevantes, sem importar os meios, plataformas e técnicas utilizadas para difundir as Publicações, de acordo com o pactuado no Pedido de Anúncio.

4.2.2 O Anunciante tem direito a rejeitar, renunciar, omitir, pospor, cancelar mudar e/ou exigir mudanças a qualquer Material, Pedido de Anúncio, Propaganda e/ou Publicação, antes ou depois da Data de Publicação, parcialmente ou em sua integridade, havendo aceitado ou não o Pedido de Anúncio, a qualquer momento; Incluindo as datas de posicionamento ou publicação da Propaganda, incluídas como condições adicionais ao Pedido de Anúncio, o que será notificado ao Cliente pelo Anunciante.

4.2.3 O Cliente deverá providenciar qualquer Material / preferências / especificações em todos os formatos desejados a serem incluídos na Propaganda, Publicações e também de acordo com as especificações técnicas e os termos pactuados com o Anunciante; o que poderá ser atualizado e/ou sofrer qualquer tipo de alteração mencionada em 4.2.2.

4.2.4 A exceção de algum erro causado por negligência do Anunciante, este não será responsável por qualquer erro ou omissão de qualquer elemento contido na Propaganda, ou todo dano ou perda de qualquer cópia, arquivo eletrônico, dados, designs ou qualquer outro Material providenciado para a realização da Propaganda, e qualquer outra alteração causada durante a produção das Publicações fora do controle do Anunciante.

4.2.5 O Cliente tem a responsabilidade de assegurar que todas as Publicações, assim como a Propaganda em sua integridade está correta, precisa e não é enganadora. O Anunciante não se responsabiliza por qualquer erro na Propaganda incluindo, porém não limitado a erros surgidos por alterações solicitadas pelo Cliente. No evento de qualquer erro gramatical e/ou tipográfico por parte do Anunciante, este aceita republicar a Publicação sem custo adicional.

4.2.6 O Cliente reconhece e aceita que qualquer Propaganda e/ou Publicação publicada em Formato Digital poderá também estar disponível na rede do Anunciante

e/ou qualquer outra rede e/ou âmbito associado a este. O Anunciante possui o direito de adicionar e/ou remover qualquer parceiro em qualquer rede e/ou âmbito operando no Formato Digital. Porém, o Anunciante não é responsável por qualquer incidente e/ou prejuízo pelo uso de serviços, softwares e qualquer outra comodidade providenciada por parceiros terceirizados.

4.3 Garantias:

4.3.1 O Cliente, ao pactuar com o Anunciante, passa a aderir e garantir as seguintes condições:

- O Cliente garante que tem a capacidade e autoridade para estabelecer e cumprir o seguinte contrato e todos os seus TERMOS, e qualquer outro estabelecido entre ele e o Anunciante;
- O Cliente garante que todas as informações e Materiais providenciados ao Anunciante são verdadeiros, precisos e não prejudiciais, e que todo e qualquer destes conteúdos não poderão ser usados, ou terão como fim impactar negativamente a imagem e a reputação do Anunciante e/ou qualquer de suas Publicações, assim como não poderão justificar nenhuma possível acusação ou disputa legal;
- O Cliente garante que todo e qualquer Material providenciado não é obsceno, difamatório, fraudulento, enganoso ou discriminatório, e não poderá ser considerado motivo suficiente para constituir nenhuma denúncia incluindo por difamação, fraude ou publicação de mentiras ou informações enganosas;
- O Cliente garante que os Materiais não infringem Direitos Autorais e/ou nenhum outro tipo de propriedade intelectual e/ou nenhum outro tipo de direito, incluindo direitos de privacidade e confidencialidade de terceiros de qualquer tipo com fins de prejudicar, implicar, difamar ou qualquer outra ação perversa;
- O Cliente garante que os Materiais providenciados se enquadram a legislação, regulações e códigos de conduta competentes;
- O Cliente garante que os Materiais a serem incluídos na Propaganda são precisos, legais, decentes, honestos e verídicos;
- O Cliente reconhece que a Propaganda não deve associar o Anunciante e o Cliente em qualquer maneira, incluindo como patrocínio, ou como aval de produtos e serviços, exceto no caso de um contrato de parceria explicitamente pactuado com termos específicos descrevendo o tipo de relação entre Cliente e Anunciante;

- O Cliente garante que, no caso de uma Propaganda incluir uma competição, premiação ou promoções similares, os requisitos, condições e todas as informações adicionais estarão incluídas nos Materiais providenciados. O Cliente também terá a responsabilidade de conduzir os eventos, de acordo com toda as leis e regulações aplicáveis, nas quais a responsabilidade de providenciar todos os prêmios também será do Cliente;
- O Cliente garante que os Materiais não indiquem, representem, e/ou incitem nenhuma discriminação baseada em sexo, raça, religião, incapacidade, etnia, idade, orientação sexual e/ou qualquer outro tipo;
- O Cliente garante que os Materiais não deveriam causar danos ou mau funcionamento a qualquer computador, sistema, rede, dispositivo e/ou afetar qualquer outro tipo de Formato Digital, livre de vírus ou código maligno;
- O Cliente garante que providenciará todos os Materiais necessários na data especificada pelo Anunciante. Caso o Cliente não fornecer o acordado no tempo pactuado, o Cliente reconhece e aceita que o Anunciante pode não conseguir honrar suas obrigações incluindo prazos pactuados no Pedido de Anúncio ou estes termos, e aceita que o Anunciante não será responsável pelo incumprimento ou qualquer outro prejuízo;
- O Cliente não poderá, sem consentimento prévio do Anunciante, embutir qualquer código ou dispositivo de rastreo, cookies, baliza, ou qualquer outro tipo de dispositivo tecnológico na Propaganda, fisicamente ou em Formato Digital, que permita ao Cliente de rastrear e/ou analisar o comportamento de qualquer usuário ou espectador que for exposto a Propaganda;
- O Cliente garante ter todos os direitos, licenças e consentimentos necessários para permitir ao Anunciante de usar, exibir, reproduzir, inserir ou publicar os Materiais providenciados em suas Publicações e Propaganda, conforme e completando a cláusula 4.2.1.

4.3.2 O Anunciante garante ao Cliente que cumprirá com todos os requisitos, tarefas e obrigações neste contrato com cuidado e habilidade, dentro do máximo limite permitido pela legislação competente.

4.3.3 O Cliente aceita e reconhece que o Anunciante não garante ou representa:

- A limitação de qualquer Publicação ou Propaganda a um determinado público, segmento, classe, categoria, território e/ou jurisdição;
- A qualidade de qualquer Publicação e/ou Propaganda e/ou Material delegado a qualquer provedor terceirizado com o fim de ser publicado, reproduzido, difundido e/ou exibido de qualquer forma;
- O layout e/ou formato exato de qualquer Publicação, cabendo ao Anunciante decidir o mesmo;

- A disponibilidade de qualquer um de seus serviços, todo e/ou qualquer Formato Digital, o que será informado pelo Anunciante ao Cliente o antes possível, incluindo após o Pedido de Anúncio e/ou Data de Publicação.

4.4 Responsabilidade e Indenizações:

4.4.1 O Anunciante não será responsável por qualquer perda seja indireta, consequential, de Materiais, lucros, negócio, contratos, pedidos, dados ou qualquer outro tipo de perda, a não ser por negligência, falta de esforço, e/ou falta de boa vontade direta e explícita por parte do Anunciante.

4.4.2 A responsabilidade financeira do Anunciante a respeito de qualquer ação, disputa, litígio, sobre este contrato, e/ou qualquer outra conexão entre o Anunciante e o Cliente, sobre a Propaganda ou o Pedido de Anúncio, não poderá superar o valor investido pelo Cliente no Anunciante para a realização de qualquer serviço, Propaganda e/ou Pedido de Anúncio.

4.4.3 O Cliente e o Anunciante aceitam e reconhecem a obrigação de indenizar qualquer uma das partes, seus diretores, agentes e empregados por qualquer perda, responsabilidade, custos, reivindicações, danos, demandas, e/ou qualquer outra taxa (incluindo e não limitado a despesas jurídicas e/ou em advocacia) sofridas por qualquer uma das partes proveniente e/ou em conexão com:

- A infração, descumprimento e/ou ruptura de qualquer um destes TERMOS;
- Uma infração, apropriação, e/ou difamação a qualquer direito e/ou propriedade intelectual de qualquer terceiro;
- A publicação de uma Propaganda, e/ou qualquer Publicação de acordo com o Pedido de Anúncio.

4.5 Pagamentos:

4.5.1 O Cliente deverá pagar o Anunciante por toda e qualquer Propaganda requisitada ao Anunciante (aceitas pelo Anunciante).

4.5.2 Os custos pelos serviços proporcionados pelo Anunciante deverão ser especificados e pactuados em um contrato entre o Anunciante e o Cliente, após o Pedido de Anúncio, antes dos serviços serem proporcionados. O valor será uma cifra livre de impostos e/ou qualquer outra taxa, que deverá ser paga pelo Cliente ao Anunciante.

4.5.3 De acordo com os termos de parceria estabelecidos entre o Cliente e Anunciante para o caso específico, O Anunciante enviará a (s) fatura (s) antes ou após a Data de Publicação, para qualquer Propaganda.

4.5.4 O Cliente deverá pagar a (s) fatura (s) em um prazo de 30 dias após a emissão da (s) fatura (s).

4.5.5 Sem afetar, limitar ou anular qualquer outro direito que o Anunciante tem, caso o Cliente não cumpra com o (s) pagamento (s) conforme o (s) prazo (s) estabelecido (s), o Anunciante poderá:

- Adicionar uma taxa / quantidade / interesse extra ao valor original não pago, como forma de indenização e/ou penalidade;
- Remover qualquer e/ou todas as Propagandas / Publicações feitas pelo Anunciante até o recebimento completo de todo (s) o (s) pagamento (s).

4.5.6 Ao cumprir-se o aniversário anual da Data de Publicação:

- Caso o Número de Anúncios Vigentes seja inferior ao Número de Anúncios Esperados dentro de um período de 12 meses após a Data de Publicação, porém o Número de Anúncios Vigentes esteja de acordo com os serviços pactuados entre o Anunciante e Cliente, o Cliente não tem direito a nenhum tipo de devolução ou indenização;
- Caso o Número de Anúncios Vigentes seja superior ao Número de Anúncios Esperados dentro de um período de 12 meses após a Data de Publicação, o Anunciante aplicará taxas e/ou custos extras conforme as cotações relevantes (emitidas através da Carta de Avaliação) para o Número de Anúncios Vigentes. Caso o Cliente deva qualquer valor ao Anunciante (a despeito de qualquer redução de preço por parte do Anunciante), o Anunciante emitirá uma fatura para o (s) valor (es) restante (s) a serem pagos conforme as cláusulas 4.5.4 e 4.5.5.

4.5.7 O Cliente poderá interromper, modificar e/ou cancelar qualquer Propaganda de acordo com a cláusula 4.6.1. O Cliente não tem outra opção para realizar qualquer uma destas ações. Caso o Cliente interrompa, modifique e/ou cancele qualquer Propaganda em outras condições não estipuladas na cláusula 4.6.1, o Cliente aceita e reconhece a responsabilidade de qualquer custo e valores assumidos pelo/com o Anunciante para com a (s) Propaganda (s).

4.5.8 O Anunciante reserva o direito de aplicar alterações e reajustes nas taxas e valores emitidas através das Cartas de Avaliação, e publicar/informar sobre as mudanças.

4.6 Cancelamentos:

4.6.1 Caso o Anunciante aceitar um Pedido de Anúncio, o Cliente só poderá cancelar e/ou alterar o conteúdo e/ou Materiais e/ou o Pedido de Anúncio em um período de 4 semanas prévias a uma nova Publicação da determinada Propaganda. Antes deste período, o Anunciante deverá autorizar por escrito qualquer cancelamento e/ou alteração. Caso a proposta de alteração / cancelamento seja rejeitada (pelo Anunciante) dentro e/ou fora do período estabelecido nesta cláusula, O Cliente será responsável por qualquer valor devido ao Anunciante conforme a cláusula 4.5.7.

4.6.2 Sem interferir, prejudicar ou anular qualquer outra cláusula nestes TERMOS, o Anunciante poderá terminar seu (s) contrato (s) com o Cliente (sem nenhuma responsabilidade de indenização / compensação) imediatamente, incluindo uma notificação ao Cliente, nas seguintes circunstâncias:

- Caso o Cliente não cumprir com qualquer pagamento ao Anunciante dentro dos / até os prazos estabelecidos para a realização do (s) pagamento (s);
- Caso o Cliente não cumprir ou infringir qualquer TERMO relacionado aos Materiais;
- Caso haja um descumprimento por parte do Cliente de qualquer um destes TERMOS até o ponto de justificar a inconsistência e a impossibilidade de aplicar, manter e honrar os contratos e seus TERMOS;
- Caso o Cliente esteja envolvido em recuperação judicial, falência, liquidação compulsória ou voluntária (a não ser por uma fusão ou reconstrução da entidade), se tornar insolvente, cessar ou ameaçar em cessar suas atividades, entrar em qualquer tipo de acordo com credores, entrar em algum processo judicial, ser incapaz de pagar suas dívidas, passar a ser administrada por credores e ou qualquer entidade financeira / pública (por incumprimento de qualquer responsabilidade) e/ou sofrer qualquer consequência similar por motivo de liquidação de dívidas; em qualquer território sob qualquer jurisdição.

4.7 Geral:

4.7.1 Incluindo as obrigações de pagamento do Cliente, o Anunciante e o Cliente são responsáveis pelo cumprimento de qualquer cláusula estipulada nestes TERMOS, a pesar de qualquer eventualidade fora do controle racional de ambas partes.

4.7.2 Toda notícia, notificação e/ou qualquer outra correspondência em relação ao acordo, a Propaganda, estes TERMOS ou qualquer outro assunto relacionado com a

parceria entre o Anunciante e o Cliente deverão ser entregues pessoalmente, através de endereços eletrônicos especificados e oficializados no Pedido de Anúncio, ou através de cartas registradas nos endereços especificados e oficializados no Pedido de Anúncio e/ou outro método estabelecido e pactuado por escrito entre ambas partes durante a vigência do contrato.

4.7.3 Caso qualquer cláusula estipulada neste documento não puder ser aplicada ou ineficiente, parcialmente ou em sua integridade, isto não afeta a validade e executoriedade de qualquer outra cláusula e/ou condição nestes TERMOS, que continuaram a ser válidos e aplicáveis.

4.7.4 A renúncia, desistência, dispensação, tolerância por parte do Anunciante a qualquer infração destes TERMOS pelo Cliente, não significa uma renúncia, desistência, invalidade, anulação do próprio TERMO, e/ou de qualquer outro TERMO estipulado neste contrato.

4.7.5 Nenhum terceiro, e/ou qualquer outra pessoa/entidade possui o direito de aplicar e ou executar estes TERMOS e qualquer outra condição em conta do Anunciante.

4.7.6 Estes TERMOS (sujeitos a cláusula 4.7.9), a (s) Carta (s) de Avaliação, o Pedido de Anúncio e qualquer outro contrato entre o Anunciante e o Cliente devem constituir a integridade do acordo /pacto entre Ambas partes pelo fornecimento de serviços. Estes TERMOS, porém, sobrepõem qualquer outro acordo e/ou contrato e/ou documento assinado entre o Anunciante e o Cliente.

4.7.7 Este e qualquer outro contrato entre o Anunciante e o Cliente não poderá ser cedido, sub licenciado, transferido ou liquidado sem o consentimento escrito prévio de ambas as partes (Anunciante e Cliente).

4.7.8 Qualquer reivindicação, disputa, ação, litígio, dúvida, denúncia e/ou qualquer outro desentendimento deverá ser resolvido através dos processos descritos na seção 9. Denúncias / Relatório de Incidentes.

4.7.9 O Anunciante poderá realizar mudanças a estes TERMOS e/ou a Carta de Avaliação tendo a obrigação de publicar as mudanças. O Cliente tem a obrigação de ler e revisar estes TERMOS antes de formular um Pedido de Anúncio, pois ao formular um Pedido de Anúncio para a realização de uma Propaganda, será considerado que o Cliente leu e revisou os TERMOS, e aceita e reconhece o vínculo contratual dos mesmos, que será aplicado e executado durante o período contratado em sua integridade. Caso o Pedido de Anúncio for feito antes de qualquer mudança / alteração

a estes TERMOS, a versão que será vigente continuará sendo a versão destes TERMOS assinada ao realizar o Pedido de Anúncio pelo Cliente.

4.7.10 Nenhuma variação, adição e/ou alteração a estes TERMOS será válida sem o consentimento escrito do Anunciante, caso contrário qualquer alteração será inexecutável.

4.7.11 Ambas partes devem, durante e após o cumprimento dos serviços e propósitos pactuados, honrar e respeitar em todo momento suas responsabilidades perante ambas partes, perante a lei e jurisdições competentes, em suas atividades; incluindo em relação a leis que proíbem como o pagamento de propinas e/ou qualquer outro tipo de corrupção.

- **5. Copyright & Trademark.**

Estas diretrizes são para os licenciados da HEALED, seus representantes, assistentes, provedores, provedores terceirizados, desenvolvedores, vendedores e revendedores autorizados, usuários, e qualquer outra parte que deseje utilizar a Marca Registrada HEALED ®, seus serviços, programas, conteúdos, funcionalidades, imagens, interfaces, websites, aplicativos, promoções, nome, marca, e/ou embalagens.

O uso da Marca Registrada HEALED® sem consentimento prévio constituirá uma infração a uma marca registrada e seus direitos autorais, e qualificará como competição injusta e será julgada conforme as legislações vigentes da determinada jurisdição onde ocorram os incidentes. O uso da Marca Registrada HEALED ® é proibido, a não ser com uma autorização explícita escrita pela própria empresa.

Caso seja um licenciado da Marca Registrada HEALED ®, ou tenha recebido qualquer tipo de autorização, e/ou diretrizes de uso específicas e diferenciadas do conteúdo destes TERMOS, siga as determinadas diretrizes, lembrando que as condições estipuladas neste contrato sobrepõem qualquer contrato individual. Caso seu contrato de licenciamento não inclua diretrizes para o uso da Marca Registrada HEALED ®, siga as estipuladas neste contrato. Caso seja um provedor terceirizado e/ou uma entidade parceira da HEALED, poderá estar sujeito a condições e termos adicionais.

A Marca Registrada HEALED ®, seus serviços, metodologias, procedimentos, sistemas, nome, logotipo, embalagens e conteúdo são ativos valiosos. Ao cumprir com estas diretrizes, você contribui com a preservação e proteção destes valiosos recursos, direitos e nos ajuda a fortalecer, expandir e dar continuidade a nossa identidade corporativa e a nossa marca como um todo.

Ao utilizar a Marca Registrada HEALED®, parcialmente ou totalmente, você aceita e reconhece que a HEALED é a única e exclusiva proprietária de sua marca registrada, e se compromete em não interferir com nossos direitos autorais, de registro, de propriedade, incluindo não desafiar nosso direito ao uso, registros, aplicações de registros relacionados a palavras chave / domínios adicionais e/ou quaisquer outro tipo de uso em qualquer lugar do mundo; e que não vai prejudicar, agravar, injuriar, utilizar incorretamente, copiar, e/ou difamar de qualquer outra maneira a Marca Registrada HEALED® e suas associadas. Adicionalmente, qualquer uso, mesmo que seja positivo, dos itens mencionados acima, estes continuam pertencendo exclusivamente a HEALED, assim como todos os benefícios.

Exceto as licenças limitadas de uso outorgadas nestas diretrizes, nenhum outro direito de qualquer tipo está sendo garantido neste documento, implicitamente e/ou explicitamente. Caso tenha alguma dúvida relacionada a estas diretrizes e TERMOS, por favor entre em contato com algum representante legal da HEALED e/ou com o Suporte HEALED.

5.1 Direitos de propriedade intelectual & Operação:

O Aplicativo, incluindo, porém não limitado a, os conteúdos das telas, bem como os programas, bases de dados, redes, arquivos e todos os outros elementos que permitem o FUNCIONAMENTO DO SITE E APLICATIVO como um todo são de propriedade da HEALED, e esta se reserva todos os direitos sobre o Aplicativo e sua ciência de todos os elementos aqui envolvidos, através do presente.

A HEALED outorga aos USUÁRIOS MÉDICOS / HOSPITAIS / CLÍNICAS o uso limitado, pessoal (para si e para seus prepostos), revogável, não exclusivo e intransferível, a utilização do Aplicativo, unicamente para os objetivos descritos em "Serviços" (1.2).

5.2 Os USUÁRIOS MÉDICOS / HOSPITAIS / CLÍNICAS, reconhecem que o Aplicativo, bem como sua estrutura, organização e código-fonte são segredos comerciais valiosos, que pertencem exclusivamente à HEALED. Portanto, exceto pelo uso e licenças expressamente previstos no presente, os USUÁRIOS MÉDICOS / HOSPITAIS / CLÍNICAS não poderão, direta ou indiretamente, por si ou através de terceiros, (a) modificar, adaptar, alterar ou traduzir o Aplicativo ou criar a partir do Aplicativo; (b) distribuir, conceder ou permitir o uso a terceiros, oferecer em locação ou empréstimo, ou transferir de qualquer outro modo o uso do Aplicativo a terceiros; ou (c) aplicar

ferramentas de engenharia inversa para decodificar, decompilar, desmontar, acessar, consultar ou tentar, de qualquer outro modo, decifrar o código-fonte do Aplicativo e/ou plataforma, incluindo qualquer uma de suas funcionalidades.

5.3 Licenças:

Ao aceitar e cumprir estes TERMOS, a HEALED lhe concede uma licença limitada, não exclusiva, não sublicenciável, rebocável, intransferível a: (i) Acessar e utilizar as aplicações em seus dispositivos pessoais (e no caso de usuário: Clínicas e Hospitais, em dispositivos de trabalho), para a realização exclusiva dos serviços permitidos e descritos nestes TERMOS (Serviços - 1.2); (ii) Acessar e utilizar qualquer conteúdo, informação, e materiais relacionados proporcionados e/ou disponibilizados pela empresa HEALED para a melhor realização de seus serviços. Qualquer outro direito não mencionado neste documento é reservado exclusivamente a empresa e plataforma HEALED.

5.4 Propriedade:

Os "Serviços" (1.2) assim como todos os direitos, propriedade intelectual, metodologias, conceitos, conteúdos materiais são de propriedade exclusiva da HEALED. Nenhum destes TERMOS nem seu uso dos "Serviços" (1.2) lhe outorga ou garante qualquer direito nos ou em relação aos "Serviços" (1.2) assim como todos os direitos, propriedade intelectual, metodologias, conceitos, conteúdos materiais exceto os licenciamentos de uso limitados descritos acima (5.3). Você (usuários) aceita que não podem usar nenhuma propriedade intelectual, direitos autorais, marcas registradas, metodologias, exceto ao utilizar os próprios serviços fornecidos exclusivamente pela HEALED para seus devidos propósitos. Estas proibições também se aplicam ao uso de nomes, páginas web, e redes sociais da ou em relação com a plataforma HEALED.

5.5 Feedback dos Usuários:

A HEALED respeita os seus direitos sobre suas próprias ideias, por esse motivo, pedimos que não compartilhe nenhuma ideia confidencial, informações e/ou sugestões de qualquer forma com a HEALED e nenhuma de suas afiliadas além das informações requisitadas pela própria plataforma HEALED para lhe providenciar seus "Serviços" (1.2). Para qualquer informação, ideias ou sugestões que você compartilhar, independente da forma e condições pela qual a informação foi compartilhada, você entende que a contribuição foi voluntária e ligada aos seguintes TERMOS: (i) sua contribuição e a integridade de seus conteúdos se torna automaticamente propriedade

da HEALED, a cambio de nenhuma compensação; (ii) A HEALED não tem a obrigação de rever e/ou consultar e/ou aplicar suas contribuições; (iii) A HEALED poderá implementar e/ou aplicar e/ou distribuir qualquer parte ou em sua integridade suas contribuições e qualquer conteúdo relacionado para qualquer propósito, sem ter que realizar qualquer tipo de compensação; (iv) A HEALED não tem a obrigação de manter suas contribuições como informação confidencial.

Você também reconhece que qualquer contribuição passará a estar ligada aos TERMOS de "Conteúdo de Usuário" (3.3).

5.6 Uso autorizado da Marca Registrada / Comercial HEALED ®:

5.6.1 Propagandas, Promoções e Materiais relacionados a Vendas:

Somente a HEALED e seus licenciados podem usar o nome e logotipo HEALED em suas publicidades, conteúdo promocional e materiais de venda. As partes autorizadas podem usar o logotipo e nome HEALED somente conforme as especificações determinadas em seus contratos escritos com a HEALED, e quaisquer outras diretrizes como nestes TERMOS. A utilização deverá cumprir e respeitar devidamente os TERMOS deste e qualquer outro contrato entre ambas entidades, e os termos / códigos de uso estabelecidos em parceria com a HEALED.

Estes são os possíveis títulos / licenças a serem emitidos (as):

- Revendedores Autorizados.
- Revendedores Autorizados com Valor Agregado.
- Provedores Autorizados de Serviços.
- Licenciados.

5.6.2 Compatibilidade:

A plataforma HEALED (aplicativos e websites) está disponível para a maioria dos sistemas operacionais, tanto em dispositivos mobile como em versões desktop. Porém, a HEALED não garante o funcionamento de sua plataforma em nenhum sistema determinado. A utilização da plataforma HEALED, seus serviços, funcionalidades, programas, sistemas e qualquer outro tipo de conteúdo e/ou material proveniente e/ou em relação a HEALED deverá ser feito de acordo com os TERMOS estipulados neste contrato, e também com as licenças outorgadas através destes TERMOS respeitando suas limitações.

A HEALED é a proprietária exclusiva de seu código fonte, para todos os seus programas, em todos os sistemas, incluindo todas as suas funcionalidades e conteúdo. Este não poderá ser replicado, licenciado, sub licenciado, emprestado, divulgado e/ou copiado por nenhuma das partes, usuários, licenciados, parceiros e/ou qualquer outro terceiro, sem um acordo explícito por escrito com a HEALED, com TERMOS específicos.

A utilização, desenvolvimento, manutenção, modificação e expansão de todos e/ou qualquer sistema HEALED poderá ser feito exclusivamente pela mesma, e seus licenciados sob condições específicas estipuladas nestes TERMOS e outros contratos escritos. Qualquer outro tipo de desenvolvimento, reprodução e/ou atividade proveniente e/ou relacionada a quaisquer sistema, programa, metodologia, procedimentos que pertencem ou se relacionam a Marca Registrada HEALED ®, seus sistemas, programas, metodologias, propriedade intelectual, direitos autorais para propósitos comerciais deverá ser comunicado e aprovado pela própria HEALED antes de ser realizado e comercializado. Isto será feito através de um contrato à parte, porém, os seguintes elementos também deverão ser aplicados:

- A palavra HEALED, assim como qualquer referência e/ou derivativo não serão parte do novo produto / sistema.
- A palavra HEALED, assim como seu logotipo (caso possível, para o logotipo), deverão ser referenciados através de frases incluindo: “derivado do / de / da”, “baseado no / em”, “licenciado de / da / pela”, “de acordo com”, “proveniente de / do”.
- A palavra HEALED devidamente referenciada será divulgada de uma maneira menos proeminente junto ao / do que o nome do novo produto / sistema.
- A referência a HEALED não cria um sentido de patrocínio, endosso, ou associação de qualquer tipo com a HEALED, seus produtos e/ou serviços.
- A utilização não derroga e/ou rebaixa e/ou diminui e/ou desacredita a HEALED, seus produtos e serviços de nenhuma maneira depreciativa.

5.6.3 Publicações e outros métodos de divulgação:

Você poderá utilizar a palavra HEALED em relação / em referência a Marca Registrada HEALED ®, com as seguintes condições:

- Ao ter a autorização explícita por escrito da própria HEALED, que poderá ser outorgada somente pelos seus representantes legais (para mais informações, entrar em contato com Suporte HEALED).
- A utilização /referência reflete favoravelmente a favor da HEALED, seus serviços, produtos e tecnologia.
- Dados de contato funcionais, verídicos e viáveis são proporcionados junto a qualquer tipo de publicação pelo anunciante / editor do conteúdo publicado. Estes dados serão utilizados pela HEALED para realizar um pedido de remoção do conteúdo caso este não esteja de acordo com estes TERMOS, os quais deverão ser removidos imediatamente, sob risco de denúncia por infringir estes TERMOS, sujeitos também a processos penais, multas e punições estipuladas separadamente pelo código penal competente.

- O conteúdo deverá incluir um aviso legal por parte do editor / anunciante exonerando a HEALED de qualquer patrocínio, endosso, e/ou qualquer outra responsabilidade pelo conteúdo da publicação.

5.6.4 Websites:

Qualquer website que deseje utilizar a Marca Registrada HEALED ® , seus serviços, conteúdos, materiais, metodologias, sistemas, programas, procedimentos e tecnologias deverá ter uma autorização escrita prévia outorgada por representantes legais da HEALED através de um contrato. Qualquer website que deseje usar / mencionar a Marca Registrada HEALED ®, seus serviços, conteúdos, materiais, metodologias, sistemas, programas, procedimentos e tecnologias com fins informativos e não comerciais poderá realizar ditas ações caso respeite as diretrizes estipuladas em 5.6.2, 5.6.3 e conforme estes TERMOS em geral.

5.6.5 Licenciamentos:

Websites e outras plataformas poderão usar a Marca Registrada HEALED ® somente caso exista um acordo formalizado através de um contrato escrito entre a HEALED e as partes interessadas, e conforme o cumprimento destes TERMOS.

5.7 Uso não autorizado da Marca Registrada / Comercial HEALED ®:

5.7.1 Empresa, Serviços, Produtos, Interfaces:

Você não pode utilizar, registrar, alterar, parcialmente ou em sua integridade a Marca Registrada HEALED ®, seus serviços, conteúdos, materiais, metodologias, sistemas, programas, procedimentos, tecnologias, nomes, logotipos, incluindo o sistema H.A.AV.S ®, e/ou criar qualquer tipo de derivado e/ou alteração dos mesmos relacionados a marca HEALED, exceto conforme as diretrizes estipuladas neste contrato de TERMOS.

5.7.2 Logotipos, Nomes e/ou Conteúdos Gráficos:

Você não pode usar o nome, logotipo e/ou qualquer símbolo / característica gráfica HEALED, em conexão com websites, aplicativos, plataformas, serviços, produtos, sistemas, metodologias e conteúdos com fins publicitários e/ou comerciais, exceto com uma licença comercial emitida pela própria HEALED (conforme a cláusula 5.6.1).

5.7.3 Variações, Derivados, Abreviações:

Você não pode usar uma imagem, palavra, forma, referência e/ou qualquer outro derivado e/ou abreviação e/ou sinônimo do logotipo, nome e/ou elemento relacionado a Marca Registrada HEALED ® para qualquer propósito, assim como nenhuma outra

parte e/ou terceiro. Isto inclui qualquer variação, fonética equivalente, equivalente em outro idioma, para qualquer propósito. Por exemplo:

- Não é aceitável: “HEALER”, “HEALME”, “HEAL”, “HEALING APP”.

5.7.4 Atitude depreciativa:

Você não pode usar a Marca Registrada HEALED ®, seus serviços, conteúdos, materiais, metodologias, sistemas, programas, procedimentos, tecnologias, nome, logotipo, e/ou qualquer outro símbolo gráfico / domínio que pertence a HEALED; de maneira depreciativa.

5.7.5 Patrocínios e/ou Endossos:

Você não pode usar a Marca Registrada HEALED ®, seus serviços, conteúdos, materiais, metodologias, sistemas, programas, procedimentos, tecnologias, nome, logotipo, e/ou qualquer outro símbolo gráfico / domínio que pertence a HEALED de uma maneira que implica e/ou sugira uma afiliação, associação, endosso, patrocínio, suporte e/ou qualquer outro tipo de relação com a HEALED.

5.7.6 Mercadorias:

Você não pode produzir, replicar, reproduzir, vender, emprestar, alugar, dar, sub licenciar, licenciar qualquer tipo de tecnologia, sistema, produto, serviço e/ou funcionalidade que pertence a Marca Registrada HEALED ®, incluindo símbolos, logotipos, ícones, domínios e/ou derivados dos mesmos sem um consentimento prévio pela própria HEALED.

5.7.7 Vestido comercial HEALED:

Você não pode imitar e/ou replicar a proposta comercial diferenciada da HEALED, incluindo sua oferta de serviços distintiva, suas embalagens, seus sistemas e tecnologia, designs & interfaces digitais, logotipos, tipos de letras e domínios.

5.7.8 Slogans / declarações de missão / Visão:

Você não pode usar e/ou imitar um Slogan HEALED, e/ou sua declaração de missão, e/ou sua visão.

- Por exemplo: “Evoluindo Constantemente”, “Constantly Evolving”.

5.7.9 Nomes de domínio:

Você não pode usar um nome de domínio idêntico ou extremamente similar aos domínios da Marca Registrada HEALED ®.

- Não é aceitável: “HAAVS.com”, “haavshealed.com”, “haavs-healed.com”.

5.8 Marca Registrada / Marca Comercial:

(a) - Você não pode usar o nome H.A.AV.S, nem seu código fonte, sistema, interface e/ou derivados dos mesmos sem uma licença escrita prévia outorgada exclusivamente pela HEALED, e sem referenciar a HEALED conforme a cláusula 5.6.2.

(b) - Você poderá usar os sistemas HEALED, com as seguintes condições:

- Você não é uma entidade que oferece produtos, serviços, sistemas competindo com os produtos, serviços, sistemas e funcionalidades da plataforma HEALED.
- Caso o sistema HEALED seja compatível com o seu sistema operacional, dispositivos, softwares.
- Caso seja um uso autorizado pelas condições e diretrizes destes TERMOS, como usuários da plataforma HEALED e ou terceiros com licenças limitadas.
- Para atividades não comerciais e/ou publicitárias sem licenciamento prévio pela própria HEALED.
- A Marca Registrada HEALED ®, seus serviços, conteúdos, materiais, metodologias, sistemas, programas, procedimentos, tecnologias, nome, logotipo, e/ou qualquer outro símbolo gráfico / domínio que pertence a HEALED sejam devidamente referenciados.
- As suas atividades / referências associadas a qualquer tipo de uso da Marca Registrada HEALED ®, seus serviços, conteúdos, materiais, metodologias, sistemas, programas, procedimentos, tecnologias, nome, logotipo, e/ou qualquer outro símbolo gráfico / domínio que pertence a HEALED não indiquem / induzam a quaisquer tipos de associação falsa com a HEALED.
- Seu nome / logotipo não seja similar e/ou referente e/ou derivado a Marca Registrada HEALED ®, seus serviços, conteúdos, materiais, metodologias, sistemas, programas, procedimentos, tecnologias, nome, logotipo, e/ou qualquer outro símbolo gráfico / domínio que pertence a HEALED.
- Você aceita e reconhece que a HEALED é a única e exclusiva proprietária do sistema H.A.AV.S ®, da Marca Registrada HEALED ® e qualquer outro produto e serviço relacionados a empresa HEALED; e que não vai interferir com a utilização, registro, e qualquer outro direito da HEALED sobre seus materiais, conteúdos e propriedade intelectual.
- Caso tenha um contrato escrito prévio com a HEALED com termos específicos para a utilização de qualquer tipo de propriedade intelectual e/ou material da HEALED.

5.9 Condições de uso da Marca Registrada / Comercial HEALED ®:

- Ao nos referirmos a Marca Registrada HEALED ®, nos referimos também a todos e qualquer outro tipo de propriedade da HEALED, seja tangível e/ou intangível.

- Para usar a Marca Registrada HEALED ®, siga as diretrizes estipuladas em 5.6, 5.7, e 5.8.
- Sempre realize a referência completa, e não parcial, de qualquer elemento incluído e/ou relacionado a Marca Registrada HEALED ®; sem abreviações, alterações, conforme o listado na lista de Marcas Registradas HEALED ®.
- Uma marca registrada pode ser uma palavra, frase, símbolo, design, sistema, tecnologia, produto e ou metodologia que permita distinguir a proveniência dos produtos e serviços HEALED. Isto inclui cores, formas, embalagens, aparência dos produtos, técnicas / metodologias de oferecimento de serviços, interfaces.
- Segue a lista de Marcas Registradas HEALED ®:
 - Marca Registrada: Sistema HEALED H.A.AV.S TM ; sistema.
 - Marca Registrada: HEALED ®; Aplicativo, hardware, software.

5.10 Reconhecimento, atribuição adequada a Marca Registrada / Comercial HEALED ®:

(a) - Use o símbolo adequado para realizar o referenciamento de produtos, serviços e/ou qualquer outro elemento que seja propriedade / esteja relacionado com a Marca Registrada HEALED ® (TM, SM, ®).

(b) - Consulte a lista de Marcas Registradas HEALED ® para a atribuição correta do símbolo, gramática, e propósito genérico da marca registrada.

(c) - Durante o referenciamento das Marcas Registradas HEALED ® conforme a cláusula 5.6.2, também será necessário incluir uma declaração de propriedade da HEALED, do seguinte formato:

- _____, uma Marca Registrada HEALED ®.

5.11 Representação da Marca / Produtos / Serviços HEALED:

5.11.1 Endossos e/ou Patrocínios: Exceto com autorização prévia pela própria HEALED, com indicações específicas de divulgação, a HEALED não encoraja o uso de seus logotipos, nomes, imagens e qualquer outro tipo de conteúdo relacionado a marca HEALED por outras partes / terceiros durante campanhas publicitárias, propagandas e/ou qualquer outro material que indique um patrocínio e/ou endosso por parte da HEALED.

5.11.2 Compatibilidade: Caso seja um desenvolvedor, licenciado, parceiro da HEALED com autorização prévia, poderá usar imagens, nosso logotipo e/ou nome para indicar a compatibilidade de nosso produto com um determinado dispositivo, serviço, produto cumprindo com os seguintes requisitos:

(i) - O produto, serviço, dispositivo e/ou a plataforma HEALED é realmente compatível com seu produto, serviço, dispositivo e/ou a plataforma HEALED e suas funcionalidades.

(ii) - Qualquer imagem e/ou representação de todos os elementos da Marca Registrada HEALED ® deverá ser autêntica e genuína, e seu uso aprovado previamente e explicitamente por escrito pela própria HEALED.

(iii) - O serviço, produto, funcionalidade, imagem e qualquer outro conteúdo divulgado com relação direta e/ou indireta a Marca Registrada HEALED ®, deverá ser realizado de uma maneira que favoreça a reputação e percepção a marca HEALED, seus serviços, produtos, funcionalidades e plataforma.

(iv) - Qualquer referência a Marca Registrada HEALED ® não gere uma sensação de endosso ou patrocínio por parte da ou em associação com a HEALED.

Para mais informações a respeito da Marca Registrada HEALED ®, seus direitos autorais, propriedades tangíveis e intangíveis, incluindo qualquer tipo de funcionalidade e/ou propriedade intelectual e/ou conteúdo, entre em contato com suporte HEALED, ou qualquer um de nossos representantes legais.

- **6. Confidencialidade.**

Os Usuários dos sistemas, sites e aplicativos HEALED, se obrigam a proteger de forma confidencial e a não divulgar a terceiros, qualquer Informação Confidencial (este termo será definido mais adiante) recebida da HEALED, empresas relacionadas ou de qualquer outro USUÁRIO (Doutores - Hospitais, Clínicas) em relação ou por causa da utilização dos Serviços, nem sequer para sua conservação. Para esses efeitos, “Informação Confidencial” significa informação que não é de conhecimento público e que é utilizada, desenvolvida ou obtida pela HEALED e/ou empresas relacionadas e/ou USUÁRIOS, incluindo mas não limitando-se a: (i) informações, procedimentos e dados obtidos relativos a USUÁRIOS, negócios ou assuntos da HEALED ou empresas relacionadas, (ii) produtos ou Serviços, (iii) software de computação, incluindo sistemas operacionais, solicitações e listas de programação, (iv) todos os métodos de produção, processos, tecnologia e segredos comerciais, e (v) qualquer outra informação similar e relacionada, de qualquer maneira, aos pontos mencionados anteriormente e/ou ao Serviço, estando ou não marcada como “confidencial”. Os USUÁRIOS também se obrigam a utilizar a Informação Confidencial apenas para cumprir suas obrigações em relação aos demais Usuários do sistema oferecido pela HEALED.

Para manter este marco de confidencialidade, os USUÁRIOS se comprometem a tomar as medidas de segurança que considerar necessárias e razoáveis e que incluam, no mínimo, medidas utilizadas para proteger sua própria informação confidencial, o que não poderá ser inferior ao estabelecido na norma aplicável (não compartilhar seu

usuário e senha). Os USUÁRIOS deverão, assim, adotar as medidas de segurança da informação, tanto físicas quanto informáticas, que estejam, no mínimo, de acordo com os parâmetros gerais nos quais operam, e que sejam suficientes para garantir a segurança e confidencialidade da Informação Confidencial, de modo a evitar sua adulteração, perda, consulta ou tratamento não autorizado, e que permitam detectar desvios, intencionais ou não, da Informação Confidencial, seja com riscos provenientes da ação humana ou do meio técnico utilizado.

Caso uma autoridade administrativa ou judicial competente requeira aos USUÁRIOS a divulgação de todo ou de parte da Informação Confidencial, os USUÁRIOS deverão notificar o requerimento à HEALD nos 5 (cinco) dias corridos após tomar conhecimento do requerimento, exceto se os prazos administrativos ou judiciais forem menores, de maneira tal que a HEALD (e/ou a respectiva subsidiária ou afiliada) possa adotar as medidas que considere necessárias e/ou convenientes.

Dentro do prazo de cinco (5) dias após receber um requerimento da HEALD e/ou em caso de encerramento dos presentes Serviços, os USUÁRIOS restituirão todos os materiais tangíveis que contenham a Informação Confidencial, destruirão todas as cópias de materiais tangíveis que estejam em seu poder e onde armazena Informação Confidencial e eliminará qualquer arquivo eletrônico com Informação Confidencial que esteja em seu poder.

- **7. Diretrizes e códigos de conduta.**

7.1 Política antidiscriminatória:

A HEALD busca gerar oportunidades, ao melhorar todos os aspectos, principalmente a acessibilidade e a qualidade dos serviços relacionados à saúde; e se esforça para providenciar todos estes serviços de uma maneira segura, confiável, e de qualidade para todos. Portanto, a HEALD e todas as suas afiliadas proíbem qualquer tipo de discriminação baseada em raça, religião, origem, incapacidade, orientação sexual, sexo, situação sentimental, identidade de gênero, idade e/ou qualquer outra característica protegida pela lei. Será considerado discriminação, mas não está limitado a qualquer usuário, que se recuse a providenciar ou aceitar serviços baseados em qualquer característica mencionada acima. Qualquer usuário que seja pego infringindo estes TERMOS perderá o acesso e qualquer licença garantida pela HEALD. A legislação em algumas jurisdições requerem e/ou permitem o fornecimento de forma prioritária / para o benefício de alguma categoria específica (ex: idosos); nestes casos os serviços providenciados dentro das especificações legislativas relevantes estão permitidos nestes TERMOS.

7.2 Requerimentos gerais e Código de conduta:

Os "Serviços" (1.2) da HEALED são recomendados para maiores de 18 anos (ou maioria de idade legal na sua determinada jurisdição). Para o uso e registro de menores de idade na plataforma HEALED, é necessária a supervisão contínua de seu (s) responsável (eis) legal (ais); pois serão os responsáveis também pelo cumprimento e pelo vínculo legal destes TERMOS. Caso o "usuário paciente" menor de idade não esteja acompanhado durante sua consulta seja online ou presencial e/ou ao usar ou acessar qualquer outro serviço HEALED, ou o uso do perfil seja feito por outra pessoa (terceiros) a não ser a pessoa ("usuário paciente") registrada, o "usuários doutores / clínicas / hospitais" podem se negar a providenciar seus serviços; e a HEALED poderá impedir o uso e acesso ao aplicativo por tempo indeterminado ou definitivo sem qualquer tipo de compensação. Você (usuários) não pode transferir, alugar e/ou emprestar sua conta para qualquer outra pessoa ou entidade. Você aceita aderir, respeitar e usar todos os serviços da plataforma HEALED de acordo com a legislação aplicável e estes TERMOS, para propósitos legais (ex 1: não prescrever remédios e/ou outras drogas para outro fim a não ser terapia e tratamento de doenças específicas, como para fins recreativos e qualquer outro uso ilícito. / ex 2: não compartilhar informações confidenciais como o Prontuário Eletrônico). Você não pode e não deve, ao acessar e utilizar os serviços HEALED, incomodar, aborrecer, danificar, estragar propriedade, insultar ou prejudicar de qualquer outra maneira qualquer usuário, e/ou provedor terceirizado neste contrato.

Você reconhece e aceita a responsabilidade de utilizar os serviços da HEALED com seus dispositivos carregados, e caso seja possível conectados a uma fonte de energia fiável. A HEALED, assim como seus provedores terceirizados não são responsáveis por interrupções de nossos serviços por falta de energia por parte do "usuário paciente", assim como não providenciará qualquer tipo de compensação. Para providenciar seus serviços, o "usuários doutores / clínicas / hospitais" também devem assegurar a compatibilidade e fiabilidade de seus dispositivos, e serão responsáveis por qualquer indenização relacionada a interrupção de seus serviços pelo mau funcionamento de seu equipamento. A responsabilidade de disponibilizar e manter os equipamentos e infraestrutura para atender e providenciar seus serviços e inteiramente dos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas / hospitais), assim como também as permissões, certificados legais e qualquer outra documentação requerida para providenciar seus serviços de maneira oficial de acordo com a jurisdição competente.

O sistema HEALED H.A.AV.S ® (Human Allocation Avatar System) está desenhado para identificar e recomendar a (s) melhor (es) especialidade (s) para tratar do seu possível problema de saúde; baseado em informações que você "usuário paciente"

providenciará para o sistema; assim como informações providenciadas durante o registro do seu perfil como sua idade e gênero. Ao aceitar estes TERMOS, você reconhece que entende a importância de não compartilhar o uso da plataforma e seus serviços com terceiros, e sim de fazer um uso pessoal dos serviços providenciados pela HEALED. Você "usuário paciente" se compromete a não emprestar/compartilhar seu perfil com terceiros, para não prejudicar a qualidade dos serviços oferecidos pela HEALED; como na alocação de profissionais médicos, e no preenchimento do Prontuário Eletrônico, um documento pessoal obrigatório e de valor legal. Antes de começar uma consulta, seja online ou presencial, o "usuários doutores / clínicas / hospitais" poderá solicitar algum documento de identificação para comprovar a idade e a identidade do "usuário paciente"; caso este seja um menor e não estiver acompanhado e/ou o paciente seja outra pessoa que o "usuário paciente" registrado no perfil preste a receber a consulta e/ou o "usuário paciente" se negar a providenciar um documento de identificação válido (ex: identidade), você (usuário paciente) reconhece ao aceitar estes TERMOS, que poderá ser impedido de acessar ou utilizar os serviços providenciados pela plataforma HEALED, sem receber compensação.

Ao aceitar estes TERMOS, você reconhece que a plataforma HEALED é uma plataforma que providencia serviços exclusivamente para seres humanos, e não para animais selvagens ou de estimação. O "usuários doutores / clínicas / hospitais" têm o direito / obrigação de recusar uma consulta que seja para qualquer outro ser além de seres humanos, e o "usuário paciente" não tem o direito de receber qualquer compensação. Porém, em relação a animais de serviço e dispositivos de assistência, cabe aos "usuários doutores / clínicas / hospitais" aceitar recebê-los como acompanhantes durante consultas presenciais. A obrigação de informar-se antes da consulta sobre as políticas de acesso ao determinado consultório / clínica / hospital que irá visitar e do "usuário paciente".

7.3 Acesso à Internet e Dispositivos:

A plataforma HEALED requer uma boa e estável conexão à internet para poder providenciar seus serviços e recursos com qualidade. Ao aceitar estes TERMOS, você reconhece que é responsável por obter um acesso estável, contínuo e de qualidade a internet; para poder ter acesso e utilizar os serviços proporcionados pela HEALED. Taxas poderão ser aplicadas por Terceiros (operadoras) caso acesse e utilize os serviços com dados / conexão do seu dispositivo celular. Você (usuários) também é responsável por adquirir e atualizar os dispositivos e aplicações necessárias para acessar e utilizar os serviços da HEALED. A HEALED não garante que seus serviços assim como qualquer de suas aplicações funcionem em um hardware e/ou sistema e/ou dispositivo específico e/ou desatualizado.

Os serviços e aplicativos da HEALED podem experimentar dificuldades operacionais, mau funcionamento, atrasos, congelamento e qualquer outro tipo de bugs causados pela qualidade e estabilidade da conexão de rede e/ou do dispositivo com o qual está acessando e utilizando nossos serviços. Caso a conexão e/ou dispositivo do "usuário paciente" leve a interrupção de qualquer serviço em andamento, que não chegue a ser completado, não haverá compensação. No caso da interrupção de qualquer serviço em andamento causado pela conexão e/ou do dispositivo do "usuários doutores / clínicas / hospitais", estes serão responsáveis por qualquer compensação.

- **8. Reembolsos.**

8.1 Como realizar pedidos de reembolso:

Os pedidos de reembolso deverão ser realizados através dos serviços de Suporte HEALED. O "usuário - paciente" deverá poder apresentar dados pessoais de sua conta como o número de sua identidade, endereço E-mail, e seu número de identificação do paciente. O "usuário - paciente" que deseja realizar um pedido de reembolso também deverá responder todas e quaisquer perguntas adicionais do representante HEALED que irá atendê-lo, com presteza e a verdade; caso contrário este poderá ser negado o reembolso parcial e/ou total de seu pedido; além de outras sanções relacionadas às permissões e acesso a nossa plataforma.

8.2 Condições de reembolso:

- No caso de uma consulta online; o usuário paciente terá direito a um reembolso total do valor da consulta caso haja uma interrupção de rede, falha do dispositivo, falta de energia e/ou qualquer outro problema relacionado proveniente dos USUÁRIOS PACIENTES / DOUTORES / CLÍNICAS / HOSPITAIS; que impeça o usuário paciente de realizar sua consulta com o usuário doutor, conforme a cláusula 7.3. Isto significa que após o faturamento do paciente conforme a cláusula 2.2, o valor será simplesmente redirecionado novamente para a mesma conta bancária; e o usuário doutor não receberá remuneração pela consulta incompleta conforme o estipulado na cláusula 2.3. Porém, no caso de uma interrupção de rede, falha do dispositivo, falta de energia e/ou qualquer outro problema relacionado por parte do usuário paciente, este não terá nenhum direito a reembolsos e/ou compensações de qualquer tipo, conforme a cláusula 7.3.

- No caso de consultas online e/ou presenciais; o usuário paciente terá direito a um reembolso parcial e/ou total por qualquer erro do USUÁRIOS PACIENTES / DOUTORES / CLÍNICAS / HOSPITAIS durante o diagnóstico, tratamento, ou relacionado a prática da medicina; com ou sem consequências para a saúde do paciente no curto e longo prazo; dependendo ao grau do incidente específico, o qual será determinado por representantes HEALED, em casos de negligência e/ou indiferença por parte dos provedores terceirizados (usuários doutores), conforme a cláusula 13.1.1. O resultado deste pedido de reembolso será decidido após uma avaliação do prontuário eletrônico do usuário paciente para analisar a validade do pedido de reembolso, assim como determinar o valor a ser reembolsado caso o pedido seja aceito. Além disso, o provedor terceirizado (USUÁRIOS PACIENTES / DOUTORES / CLÍNICAS / HOSPITAIS) ainda poderia ser responsável por indenizações e penas legais dependendo do erro e consequências sobre a saúde do usuário paciente.
- Todos os pedidos de reembolso deverão ser realizados em um período de até 30 (trinta) dias úteis após a realização dos serviços e/ou qualquer incidente relacionado a estes (fins de semana e feriados não incluídos).

8.3 Indenizações:

Ao aceitar estes TERMOS, você (USUÁRIOS) aceita a responsabilidade de indenizar qualquer parte (incluindo a HEALED e suas afiliadas, oficinas, diretores, empregados e qualquer outro agente relacionado) incluída neste contrato por qualquer ação, reivindicação, demanda, perdas, responsabilidades, custos, danos e despesas (incluindo custos de consultoria jurídica e advocacia); que surjam pelo e/ou em conexão com: (i) seu uso dos serviços HEALED (1.2) e/ou qualquer outro serviço, função ou produto relacionada e/ou obtido através da HEALED; (ii) a infração e/ou descumprimento pela sua (USUÁRIOS PACIENTES / DOUTORES / CLÍNICAS / HOSPITAIS) parte de qualquer um destes TERMOS; (iii) o uso da HEALED do "Conteúdo de Usuário" (3.3); (iv) qualquer infração de qualquer usuário aos direitos de qualquer Terceiro, incluindo nossos (HEALED) provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas / hospitais).

8.4 Reembolsos de seguros médicos, solicitados através da plataforma HEALED:

Ao realizar um pedido de reembolso do valor dos serviços prestados através da plataforma HEALED, a seguradoras através da plataforma HEALED, será cobrado uma

taxa de serviço pela HEALÉD de 3 % (três por cento) para realização deste serviço do valor total reembolsado. O resultado e valores a serem reembolsados será determinado e da responsabilidade exclusiva da seguradora do usuário paciente, assim como a responsabilidade de providenciar os fundos a serem reembolsados.

- **9. Denúncias / Relatório de incidentes.**

9.1 Processos Arbitrais:

(a) Acordo entre USUÁRIO e a HEALÉD:

Ao aceitar estes TERMOS, você aceita que deve resolver qualquer reivindicação, problema, dúvida, disputa, conflito, denúncia e/ou qualquer outro desentendimento com a HEALÉD de maneira individual, através de um acordo informal entre você e a HEALÉD, ou em um arbitramento judicial e/ou processo arbitral, cuja localidade e Câmara de Arbitragem será determinada pela HEALÉD. Isto lhe impede de começar qualquer ação judicial de qualquer classe, coletiva ou representativa contra a HEALÉD. Isto também lhe impede de participar e/ou receber indenizações de ações em qualquer classe, coletiva ou representativa contra a HEALÉD através de terceiros. Para evitar qualquer dúvida, este contrato lhe impede de iniciar ou participar de qualquer tipo de ação em qualquer classe, coletiva, coordenada, consolidada, representativa ou qualquer outro grupo de demandantes, individual ou grupal contra a HEALÉD.

Este contrato representa um acordo entre você (usuário) e a HEALÉD que qualquer disputa, reivindicação, ou controvérsia de qualquer forma proveniente ou em relação a (i) estes TERMOS e versões prévias destes TERMOS, ou a existência, infração, conclusão, interpretação, aplicação, validade, âmbito, escopo, renúncia dos mesmos; (ii) seu acesso e/ou uso dos serviços proporcionados pela HEALÉD a qualquer momento; (iii) incidentes e/ou acidentes resultando em lesões físicas que você (usuário) alega terem sido causadas por / relação ao uso dos serviços da plataforma HEALÉD, seja a disputa, reivindicação ou controvérsia prévia, ou após a data de aceitação destes TERMOS; (iv) sua relação com a HEALÉD; serão resolvidas através de um Processo Arbitrário entre você (usuário) e a HEALÉD, ou através de um acordo informal, e não em uma corte/tribunal judicial. Este acordo continua sendo válido mesmo após o fim de sua relação / seu uso da plataforma HEALÉD.

Neste contrato, você entende e aceita que ambos você (usuário) e a plataforma HEALÉD estão renunciando ao direito de qualquer ação legal em um tribunal/corte judiciária, ou de começar ou participar como demandante em qualquer ação de qualquer classe, coletiva, coordenada, consolidada, ou processo representativo.

Este contrato se estende e inclui qualquer reivindicação, feita por/em contra de terceiros, incluindo mas não limitado a esposas (os), herdeiros, familiares, terceiros beneficiários e assignados, caso as reivindicações estejam ligadas diretas ou

indiretamente com a marca e os serviços da HEALED em qualquer forma. Qualquer reivindicação feita sobre as condições previamente especificadas estarão ligadas a este contrato de Processos Arbitrais.

(b) Exceções do Acordo:

Não obstante, em algumas exceções este contrato de Processo Arbitral não requererá um Processo Arbitrário em casos de: (i) reivindicação individual de pequeno porte em uma corte/tribunal judicial, desde que o processo se mantenha na mesma corte e prossiga somente como reivindicação individual (sem classes e sem representatividade); (ii) denúncias individuais por assédio sexual ou abuso sexual ocorridos ou em relação ao uso dos serviços HEALED; (iii) em caso de requerimento de compensação, prever e reduzir a ameaça de infração dos direitos, desapropriação, e a violação de Direitos autorais, Marcas Registradas, Segredos comerciais, Patentes e/ou outros direitos de Propriedade intelectual para uma das partes deste contrato (usuários e/ou HEALED).

No caso de qualquer reivindicação do (s) tipo (s) mencionado (s) anteriormente, a disputa será avaliada e mitigada em uma corte/tribunal judicial competente pela parte afetada somente de maneira individual. De maneira Individual significa que, caso a disputa/ação seja contra a HEALED, ela não poderá ser feita de maneira coordenada, coletiva, em qualquer classe, consolidada ou representativa. Para evitar qualquer dúvida, este contrato lhe impede de iniciar ou participar de qualquer tipo de ação em qualquer classe, coletiva, coordenada, consolidada, representativa ou qualquer outro grupo de demandantes, individual ou grupal contra a HEALED, e qualquer ação feita por você poderá ser consolidada ou conectada a qualquer outro tipo de processo. Porém, no caso de qualquer reivindicação dos tipos mencionados acima ser feita de maneira individual em uma corte de jurisdição competente, a HEALED aceita reconhecer a sua representação.

Esta cláusula (9.1 - (b)) relacionada a mitigação não arbitrária dos casos específicos mencionados acima, não superpõe e/ou anula a execução das cláusulas de Processos Arbitrários nem qualquer outra condição (9.1 - (a)) que serão aplicadas em qualquer tribunal/corte judicial assim como durante o Processo Arbitral; e como a execução deste contrato em qualquer outro âmbito, controvérsia, denúncia, reivindicação e/ou disputa.

(c) O Processo:

Antes de começar o processo, você ou a HEALED devem notificar por escrito à outra parte sobre a disputa, e assim tentar negociar uma resolução informal. A notificação deve incluir o nome, informação de contato, uma descrição breve em relação a disputa

e a compensação desejada. A notificação deve ser encaminhada a Valéria Aparecida Calente e/ou Vania Rosa Moraes, ALIENE P.L TORRES DE CARVALHO ADVOCACIA, Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Moema no 170, conj. 105, Indianópolis, CEP 04077-020. Nenhuma das partes deve iniciar os processos antes de 30 dias úteis após o envio da notificação. Esta etapa de notificação e tentativa de resolução anteriormente à propositura de ação judicial é obrigatória e requerida para poder dar início ao Processo Arbitral. Durante o Processo, a HEALÉD poderá incluir e usar todas as informações à sua disposição, incluindo diagnósticos, testemunhas, prontuário eletrônico, e audições dos envolvidos. As limitações, custos, prazos de envio e preenchimento devem ser levados em conta antes de dar início ao processo de notificação obrigatório descrito neste parágrafo.

(d) Decisão Arbitral:

O (s) Árbitro (s) anunciará (m) os resultados dentro do tempo determinado pela legislação do território onde foi estabelecido o Processo. O (s) Árbitro (s) pode (m) conceder compensações somente ao demandante de maneira individual. As decisões do (s) Árbitro (s) são finais e se aplicam para ambas as partes no Processo. Caso a denúncia do usuário prevaleça, você terá o direito de receber compensação pelos custos de consultoria jurídica e advocacia dentro dos limites permitidos pela legislação relevante. A HEALÉD não irá buscar compensações pelos custos de consultoria jurídica e advocacia dentro dos limites permitidos pela legislação relevante, caso a posição da HEALÉD prevaleça na decisão do Processo.

(e) Honorários:

A responsabilidade de cobrir todas as despesas administrativas, de consultoria jurídica e advocacia em relação ao Processo é exclusivamente do demandante, e cada uma das partes bancará seus próprios recursos investidos no Processo de maneira independente.

- **10. Responsabilidades do Paciente.**

10.1 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário paciente reconhece que entende todas as condições, obrigações, direitos, códigos, licenças, e cláusulas estipuladas / pactuadas neste contrato; e promete honrar estes TERMOS com diligência. Caso contrário, as medidas descritas neste documento legal serão aplicadas, de acordo com a legislação local e conforme a (s) infração (ões) cometida (s).

10.2 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário paciente se compromete em providenciar informações reais, válidas, verídicas e atuais durante o registro de seu perfil, assim como também de atualizar devidamente e corretamente estas informações. O usuário paciente também aceita e reconhece providenciar informações verdadeiras e precisas durante a consulta e durante o processo de alocação médica através do sistema H.A.AV.S®.

No caso de consultas online, o usuário paciente também se compromete em garantir boas condições para receber os serviços por parte dos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas e hospitais) como se situar em locais com conexões estáveis, silenciosos e bem iluminados; um bom comportamento de acordo com regras éticas básicas, e estar disposto a auxiliar e providenciar qualquer outra informação adicional solicitada pelos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas e hospitais) durante / para o fornecimento de serviços.

10.3 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário paciente aceita e reconhece os métodos e condições de faturamento descritos neste contrato prévias, durante e após o fornecimento de serviços através da plataforma HEALED, conforme estipulado na cláusula 2.2 deste documento. O usuário paciente aceita e reconhece os códigos de conduta (1.3.2 & 7.), nossa política de privacidade, uso e armazenamento de suas informações pessoais (14.), às condições em caso de denúncia e/ou incidente (9.), as responsabilidades da HEALED perante o usuário paciente (13.), nosso acordo de confidencialidade (6.) e suas responsabilidades e licenças em relação a Marca Registrada HEALED® (5.).

10.4 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário paciente aceita e reconhece o compartilhamento de seu prontuário eletrônico com os provedores terceirizados da plataforma HEALED (usuários doutores, clínicas e hospitais), ou seja, médicos e organizações da saúde que consultarão e preencherão este documento legal durante e para um melhor fornecimento de seus serviços através do aplicativo HEALED. Este documento legal será compartilhado somente com os provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas e hospitais) registrados na plataforma HEALED que realizarem e fornecerem algum tipo de serviço ao usuário paciente, assim como também será armazenado pela HEALED conforme a cláusula 9.1 - (c) para resolver e/ou analisar e/ou durante alguma denúncia e/ou incidente, para analisar pedidos de reembolso conforme a seção 8., e deverá ser preenchido pelos usuários doutores, clínicas e hospitais após cada consulta.

10.5 Conforme a cláusula 7.2, ao aceitar estes TERMOS, o usuário paciente aceita e reconhece que o seu perfil é para acesso e uso exclusivamente pessoal, e que o

compartilhamento de seu perfil poderá resultar em falhas de alguns serviços HEALED como a alocação médica pelo sistema H.A.AV.S ®; o paciente também poderá ser recusado o fornecimento de serviços médicos por provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas e hospitais) por diversos motivos como a incapacidade do médico de preencher o prontuário eletrônico (documento legal pessoal e individual) e ao não poder verificar a identidade do paciente dono do perfil. Caso isso aconteça, o usuário paciente não terá o direito a um reembolso.

O usuário paciente também aceita e reconhece as suas responsabilidades para com usuários pacientes menores de idade como filhos e/ou qualquer outro laço vinculante de responsabilidades legais, os quais se tornam responsáveis pelo cumprimento destes TERMOS e todas as condições, obrigações, direitos, códigos, licenças, e cláusulas estipuladas / pactuadas neste contrato perante a HEALED e a lei. Todas as condições, obrigações, direitos, códigos, licenças, e cláusulas estipuladas / pactuadas neste contrato são responsabilidade do responsável legal que representa o menor de idade registrado em seu próprio perfil, até o cumprimento da maioria de idade legal pelo menor conforme a jurisdição competente. O menor deverá sempre estar acompanhado por um adulto responsável, assim como seu acesso e utilização do aplicativo deverá ser supervisionado.

10.6 Ao Aceitar estes TERMOS, o usuário paciente aceita e reconhece as normativas e condições estabelecidas na seção 19. (Salas, Espaços, Escritórios, Consultórios.) deste contrato para utilização de todas as localidades.

- **11. Responsabilidades dos USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS.**

11.1 Licenças e habilitações. Capacidade. Os USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS declaram e garantem que ao utilizarem o Aplicativo e realizar o Serviço, têm, para tanto, pleno direito, e contam com as pertinentes, habilitações, licenças, e capacidades devidamente concedidas pelas respectivas autoridades e/ou órgãos profissionais respectivamente. Declaram ainda que estão de acordo com todas as exigências e regulamentação local, poderes públicos, ou privados, e autorizados a assumirem as obrigações, de acordo com estes Termos e Condições, bem como as leis vigentes e regulamentos aplicáveis à espécie. Em caso de não conformidade, os USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS serão responsáveis, por todas as consequências, incluindo multas e sanções de acordo com os regulamentos aplicáveis. Os USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS se comprometem em providenciar todas as informações, documentos, habilitações e licenças necessárias estipuladas na

cláusula 1.3.1 durante o registro de seu perfil, e em manter todos esses requisitos e estas informações devidamente atualizadas.

Os USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS também se comprometem a oferecer uma estrutura de qualidade para a realização de atendimentos e consultas presenciais, com todo seu devido equipamento, respeitando regulamentações de segurança e sanidade com padrões rigorosos diligentemente; assim como aceitam e reconhecem que a responsabilidade de providenciar esta estrutura pertence exclusivamente aos USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS. Os USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS aceitam e reconhecem que a HEALED não se responsabiliza pelo fornecimento da estrutura necessária para o fornecimento de serviços médicos, assim como por qualquer incumprimento / insuficiência dos mesmos em relação a qualidade e/ou qualquer outra questão envolvendo o mau funcionamento, falta de materiais para o atendimento, o desrespeito e/ou irregularidades na estrutura e/ou sanidade dos locais utilizados para o fornecimento de serviços. Caso haja um incumprimento dos padrões determinados nestes TERMOS, dos padrões determinados pela regulamentação local, poderes públicos e/ou privados, em discordância com nossas condições gerais de uso da plataforma (1.3), nossos códigos gerais de conduta (7.2) e as avaliações realizadas pelos usuários pacientes (13.1.1), os USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS estarão sujeitos às consequências estipuladas neste documento, como a suspensão definitiva de seu perfil, seu acesso e utilização dos serviços proporcionados pela HEALED; assim como também deverão responder por suas responsabilidades legais perante os usuários pacientes incluindo multas e sanções de acordo com os regulamentos e jurisdições aplicáveis.

11.2 Os usuários médicos devem garantir um padrão de qualidade aceitável, de acordo com nossas condições gerais de uso da plataforma (1.3), nossos códigos gerais de conduta (7.2) e nossa política antidiscriminatória (7.1) para a realização e fornecimento de seus serviços, podendo assim garantir a longevidade de seu acesso e uso dos serviços da plataforma HEALED. Este padrão de qualidade será supervisionado pela própria HEALED através de avaliações realizadas pelos usuários pacientes conforme a cláusula 13.1.1.

11.3 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários doutores / médicos aceitam e reconhecem que a responsabilidade pelo atendimento, cuidados, tratamentos, diagnósticos, intervenções, operações, prescrições e qualquer outro serviço proporcionado através da plataforma HEALED pertence em sua integridade e exclusivamente ao usuário médico como provedor terceirizado de serviços. Os usuários médicos se comprometem em providenciar um serviço transparente, com todos os esforços e diligência necessária para cuidar da saúde dos usuários pacientes na máxima extensão de seus conhecimentos, experiência e expertise. O usuário médico aceita e reconhece que a

plataforma HEALED é apenas uma ferramenta utilizada para ajudar durante o fornecimento de seus serviços, e não tem nenhuma responsabilidade e/ou influência nos resultados das consultas e/ou qualquer outro serviço realizado / providenciado através da plataforma HEALED; seja positivo ou negativo. Caso o usuário médico falhar em cumprir com estas responsabilidades, e qualquer outra condição estipulada explicitamente nestes TERMOS, o usuário médico estará sujeito às consequências estipuladas neste documento, como a suspensão definitiva de seu perfil, seu acesso e utilização dos serviços proporcionados pela HEALED; assim como também deverá responder por suas responsabilidades legais perante os usuários pacientes incluindo multas e sanções de acordo com os regulamentos e legislações aplicáveis.

11.4 A Inexistência de vínculo empregatício:

11.4.1 A parceria objeto do presente contrato de TERMOS não caracteriza vínculo entre os usuários doutores / médicos e a HEALED diferente do regime de parceria empresarial; não caracterizando relação societária, representação, agência, relação trabalhista, tampouco quaisquer direitos e deveres trabalhistas, entre as partes ou entre um usuário doutor / médico e os empregados da HEALED e/ou de terceiros; ainda que entre as partes já exista, já tenha existido ou venha a existir, contrato de trabalho, relação societária, representação ou agência com objeto diferente deste contrato de TERMOS.

11.4.2 Os usuários doutores / médicos permanecem sendo exclusivamente responsáveis, e cada um por si, em todas as obrigações decorrentes da atividade remunerada realizada através da plataforma HEALED, seja de ordem fiscal e/ou tributária.

11.5 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários doutores / médicos aceitam e reconhecem que o faturamento assim como a sua remuneração pelos serviços prestados através da plataforma HEALED serão realizadas conforme os processos descritos na seção 2. destes TERMOS.

11.6 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários doutores / médicos aceitam e reconhecem que o preenchimento do Prontuário Eletrônico dos usuários pacientes é uma responsabilidade e requisito obrigatório após a realização de todo serviço. Caso os usuários doutores / médicos não cumpram com esta obrigação, eles estarão infringindo estes TERMOS, e serão responsáveis por todas e quaisquer consequências ao não poder providenciar este documento legal quando for requerido / necessário.

11.7 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário doutor / médico reconhece sua responsabilidade exclusiva de verificar todos os certificados, habilitações, documentação e todas e quaisquer informações adicionais relacionadas ao assistente / enfermeiro. Os usuários doutores / médicos aceitam e reconhecem, ao aceitar estes TERMOS, que a HEALED não se responsabiliza pela homologação dos assistentes / enfermeiros em sua plataforma. Após o pedido de registro do assistente / enfermeiro ser confirmado pelo próprio usuário doutor / médico para o qual irá trabalhar, este terá acesso ao perfil assistente / enfermeiro, assim como todos os seus serviços.

11.8 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário doutor / médico aceita e reconhece os métodos e condições de faturamento descritos neste contrato prévias, durante e após o fornecimento de serviços através da plataforma HEALED, conforme estipulado na cláusula 2.2 e seção 16 deste documento. O usuário doutor / médico aceita e reconhece os códigos de conduta (1.3.2 & 7.), nossa política de privacidade, uso e armazenamento de suas informações pessoais (14.), às condições em caso de denúncia e/ou incidente (9.), as responsabilidades da HEALED perante o usuário doutor / médico (13.), nosso acordo de confidencialidade (6.) e suas responsabilidades e licenças em relação a Marca Registrada HEALED ® (5.).

11.9 Ao Aceitar estes TERMOS, o usuário doutor / médico aceita e reconhece as normativas e condições estabelecidas na seção 19. (Salas, Espaços, Escritórios, Consultórios.) deste contrato para utilização de todas as localidades.

- **12. Responsabilidades de USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS.**

12.1 Licenças e habilitações. Capacidade. Os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS declaram e garantem que ao utilizarem o Aplicativo e realizar o serviço, têm, para tanto, pleno direito, e contam com as pertinentes, habilitações, licenças, e capacidades devidamente concedidas pelas respectivas autoridades e/ou órgãos profissionais respectivamente. Declaram ainda que estão de acordo com todas as exigências e regulamentação local, poderes públicos, ou privados, e autorizados a assumirem as obrigações, de acordo com estes Termos e Condições, bem como as leis vigentes e regulamentos aplicáveis à espécie. Em caso de não conformidade, os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS serão responsáveis, por todas as consequências, incluindo multas e sanções de acordo com os regulamentos aplicáveis. Os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS se comprometem em providenciar todas as informações, documentos, habilitações e licenças necessárias estipuladas na cláusula 12.1 durante o registro de seu perfil, e em manter todos esses requisitos e estas informações devidamente atualizadas.

Os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS também se comprometem a oferecer uma estrutura de qualidade para a realização de atendimentos e consultas presenciais, com todo seu devido equipamento, respeitando regulamentações de segurança e sanidade com padrões rigorosos diligentemente; assim como aceitam e reconhecem que a responsabilidade de providenciar esta estrutura pertence exclusivamente aos USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS. Os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS aceitam e reconhecem que a HEALD não se responsabiliza pelo fornecimento da estrutura necessária para o fornecimento de serviços médicos, assim como por qualquer incumprimento / insuficiência dos mesmos em relação a qualidade e/ou qualquer outra questão envolvendo o mau funcionamento, falta de materiais para o atendimento, o desrespeito e/ou irregularidades na estrutura e/ou sanidade dos locais utilizados para o fornecimento de serviços. Caso haja um incumprimento dos padrões determinados nestes TERMOS, dos padrões determinados pela regulamentação local, poderes públicos e/ou privados, em discordância com nossas condições gerais de uso da plataforma (1.3), nossos códigos gerais de conduta (7.2) e as avaliações realizadas pelos usuários pacientes (13.1.1), os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS estarão sujeitos às consequências estipuladas neste documento, como a suspensão definitiva de seu perfil, seu acesso e utilização dos serviços proporcionados pela HEALD; assim como também deverão responder por suas responsabilidades legais perante os usuários pacientes incluindo multas e sanções de acordo com os regulamentos e jurisdições aplicáveis.

12.2 Os usuários clínicas / hospitais devem garantir um padrão de qualidade aceitável, de acordo com nossas condições gerais de uso da plataforma (1.3), nossos códigos gerais de conduta (7.2) e nossa política antidiscriminatória (7.1) para a realização e fornecimento de seus serviços, podendo assim garantir a longevidade de seu acesso e uso dos serviços da plataforma HEALD. Este padrão de qualidade será supervisionado pela própria HEALD através de avaliações realizadas pelos usuários pacientes conforme a cláusula 13.1.1.

12.3 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários clínicas / hospitais aceitam e reconhecem que a responsabilidade pelo atendimento, cuidados, tratamentos, diagnósticos, intervenções, operações, prescrições e qualquer outro serviço proporcionado através da plataforma HEALD pertence em sua integridade e exclusivamente aos usuários clínicas / hospitais como provedores terceirizados de serviços. Os usuários clínicas / hospitais se comprometem em providenciar um serviço transparente, com todos os esforços e diligência necessária para cuidar da saúde dos usuários pacientes na máxima extensão de seus conhecimentos, experiência e expertise. O usuário clínica / hospital aceita e reconhece que a plataforma HEALD é apenas uma ferramenta utilizada para ajudar durante o fornecimento de seus serviços, e não tem nenhuma

responsabilidade e/ou influência nos resultados das consultas e/ou qualquer outro serviço realizado / providenciado através da plataforma HEALED; seja positivo ou negativo. Caso o usuário clínica / hospital falhar em cumprir com estas responsabilidades, e qualquer outra condição estipulada explicitamente nestes TERMOS, o usuário clínica / hospital estará sujeito às consequências estipuladas neste documento, como a suspensão definitiva de seu perfil, seu acesso e utilização dos serviços proporcionados pela HEALED; assim como também deverá responder por suas responsabilidades legais perante os usuários pacientes incluindo multas e sanções de acordo com os regulamentos e legislações aplicáveis.

12.4 A Inexistência de vínculo empregatício:

12.4.1 A parceria objeto do presente contrato de TERMOS não caracteriza vínculo entre os usuários clínicas / hospitais e a HEALED diferente do regime de parceria empresarial; não caracterizando relação societária, representação, agência, relação trabalhista, tampouco quaisquer direitos e deveres trabalhistas, entre as partes ou entre um usuário clínica / hospital e os empregados da HEALED e/ou de terceiros; ainda que entre as partes já exista, já tenha existido ou venha a existir, contrato de trabalho, relação societária, representação ou agência com objeto diferente deste contrato de TERMOS.

12.4.2 Os usuários clínicas / hospitais permanecem sendo exclusivamente responsáveis, e cada um por si, em todas as obrigações decorrentes da atividade remunerada realizada através da plataforma HEALED, seja de ordem fiscal e/ou tributária.

12.5 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários clínicas / hospitais aceitam e reconhecem que o faturamento assim como a sua remuneração pelos serviços prestados através da plataforma HEALED serão realizadas conforme os processos descritos na seção 2. destes TERMOS.

12.6 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários clínicas / hospitais aceitam e reconhecem que o preenchimento do Prontuário Eletrônico dos usuários pacientes é uma responsabilidade e requisito obrigatório após a realização de todo serviço. Caso os usuários clínicas / hospitais não cumpram com esta obrigação, eles estarão infringindo estes TERMOS, e serão responsáveis por todas e quaisquer consequências ao não poder providenciar este documento legal quando for requerido / necessário.

12.7 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários clínicas / hospitais reconhecem sua responsabilidade exclusiva de verificar todos os certificados, habilitações,

documentação e todas e quaisquer informações adicionais relacionadas ao assistente / enfermeiro. Os usuários clínicas / hospitais aceitam e reconhecem, ao aceitar estes TERMOS, que a HEALED não se responsabiliza pela homologação dos assistentes / enfermeiros em sua plataforma. Após o pedido de registro do assistente / enfermeiro ser confirmado pelo próprio usuário clínica / hospital para o qual irá trabalhar, este terá acesso ao perfil assistente / enfermeiro, assim como todos os seus serviços.

12.8 Ao Aceitar estes TERMOS, os usuários clínicas / hospitais aceitam e reconhecem as normativas e condições estabelecidas na seção 19. (Salas, Espaços, Escritórios, Consultórios.) deste contrato para providenciar e utilizar todas as localidades.

- **13. Responsabilidades da HEALED.**

AO ACEITAR ESTES TERMOS, VOCÊ RECONHECE QUE A POSSIBILIDADE DE OBTER SERVIÇOS E CUIDADOS MÉDICOS PROVENIENTES DE TERCEIROS ATRAVÉS DO USO DA PLATAFORMA HEALED NÃO ESTABELECE A HEALED COMO UMA PROVEDORA DIRETA DE SERVIÇOS E CUIDADOS MÉDICOS E/OU SERVIÇOS HOSPITALARES. A HEALED NÃO É UMA PROVEDORA DIRETA DE SERVIÇOS DE SAÚDE, UMA ORGANIZAÇÃO MÉDICA OU QUALQUER OUTRA ASSOCIAÇÃO RELACIONADA COM A INTERVENÇÃO, CUIDADOS OU RECUPERAÇÃO FÍSICA E/OU MENTAL DE SEUS USUÁRIOS; QUE DEVEM ESTAR DEVIDAMENTE CADASTRADOS E REGISTRADOS COMO ESTIPULADO NA SEÇÃO 1.3 PARA PODER USUFRUIR, UTILIZAR E PROVIDENCIAR SEUS SERVIÇOS ATRAVÉS DE PLATAFORMA HEALED.

VOCÊ RECONHECE QUE PROVEDORES TERCEIRIZADOS INDEPENDENTES INCLUINDO DOUTORES, CLÍNICAS OU HOSPITAIS NÃO SÃO EMPREGADOS E/OU AGENTES DA HEALED E/OU QUALQUER OUTRO TIPO DE AFILIAÇÃO.

VOCÊ TAMBÉM RECONHECE QUE QUALQUER ESFORÇO CONDUZIDO PELA EMPRESA HEALED, PARA GARANTIR SUA SEGURANÇA, SUA SATISFAÇÃO, OS NOSSOS SERVIÇOS E PRODUTOS, NOSSAS POLÍTICAS E NOSSAS ATIVIDADES; PARA O BENEFÍCIO DE INTERESSES PÚBLICOS (REQUERIDOS OU NÃO PELAS REGULAÇÕES E INSTITUIÇÕES JUDICIAIS LOCAIS) NÃO REPRESENTAM NENHUM TIPO DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO OU ASSOCIATIVO COM QUALQUER UM DE SEUS PROVEDORES TERCEIRIZADOS INDEPENDENTES.

13.1 Garantias e Controles de Qualidade:

13.1.1 A HEALED é uma plataforma que conecta usuários pacientes com provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas e hospitais) para o fornecimento de diversos serviços médicos; portanto, conforme estipulado nas cláusulas 13.2 & 13.3, A HEALED

não pode se responsabilizar pela qualidade final dos serviços providenciados através da sua plataforma.

Porém, nos esforçamos em estabelecer boas condições e uma boa estrutura para o devido provisionamento de serviços em nossa plataforma, e tentamos garantir um padrão de qualidade para os serviços prestados através da HEALED. Realizamos estes esforços baseados principalmente no feedback dos próprios usuários, das seguintes maneiras:

Através de avaliações periódicas após o fornecimento de serviços por parte de provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas e hospitais), preenchidas pelos usuários pacientes; e também realizamos avaliações periódicas em relação a qualidade e funcionalidade da plataforma HEALED em si, preenchidas por todos os usuários da própria plataforma após cada log-in.

- Para a plataforma HEALED; consideramos todos os feedbacks e avaliações realizadas pelos usuários conforme as cláusulas 3.3 & 5.5.
- Para o usuário doutor; consideramos todos os feedbacks e avaliações realizadas pelos usuários conforme as cláusulas 3.3 & 5.5. Porém, os usuários doutores estão sujeitos a sua média de avaliação para usufruir, acessar e utilizar os serviços que a plataforma HEALED oferece. Isto significa que um usuário doutor, ou seja, um médico que utiliza a plataforma HEALED para providenciar serviços médicos como atividade remunerada, deve manter uma média de avaliação de mais de 2 (duas) estrelas sobre 5 (cinco). Caso o usuário doutor tenha uma média de avaliação menor ou igual a 2 (duas) estrelas sobre 5 (cinco) durante 3 (três) meses seguidos, e/ou durante 5 (meses) em um ano, ele será banido definitivamente de poder fornecer, acessar, utilizar e usufruir serviços através / da plataforma HEALED.
- Para os usuários clínicas e hospitais: consideramos todos os feedbacks e avaliações realizadas pelos usuários conforme as cláusulas 3.3 & 5.5. Porém, os usuários clínicas & hospitais estão sujeitos a sua média de avaliação para usufruir, acessar e utilizar os serviços que a plataforma HEALED oferece. Isto significa que um usuário clínica e/ou hospital, ou seja uma entidade que utiliza a plataforma HEALED para providenciar serviços médicos como atividade remunerada, deve manter uma média de avaliação de mais de 2 (duas) estrelas sobre 5 (cinco). Caso o usuário clínica e/ou hospital tenha uma média de avaliação menor ou igual a 2 (duas) estrelas sobre 5 (cinco) durante 3 (três) meses seguidos, e/ou durante 5 (meses) em um ano, este será banido definitivamente de poder fornecer, acessar, utilizar e usufruir de serviços através / da plataforma HEALED.

- Para garantir uma avaliação justa, o prontuário eletrônico do usuário paciente também poderá ser consultado em caso de disputas e/ou qualquer outro incidente, para analisar detalhadamente a situação, identificar o (s) problema (s) e tomar as medidas adequadas; assim como comprovar a validade / motivos de uma avaliação negativa feita pelo usuário paciente a um usuário doutor / clínicas e hospitais; assim como durante qualquer tipo de inquérito legal sobre qualquer tipo de usuário ou a própria HEALED.
- Os usuários doutores também estarão sujeitos a um sistema de faltas por negligência, onde cada reivindicação / pedido de reembolso pelos usuários pacientes relacionadas a indiferença e/ou desconsideração e/ou negligência e/ou desprezo e/ou descuido de qualquer tipo pelo médico (usuários doutores) constituirá uma (1) falta. Após 3 (três) faltas em um único mês, e/ou 9 (nove) faltas em um único ano, o usuário doutor poderá ser banido definitivamente de poder fornecer, acessar, utilizar e usufruir de serviços através / da plataforma HEALED.

13.1.2 A HEALED se compromete em providenciar RECOMENDAÇÕES para os usuários pacientes a respeito das especialidades médicas nas quais o determinado usuário paciente tem chances maiores de encontrar soluções para seus problemas de saúde; baseadas em um estudo realizado sobre informações providenciadas pelo próprio usuário paciente a / através de nosso sistema H.A.AV.S ®.

Porém, a HEALED não garante 100% de eficácia na alocação médica, devido a um número elevado de variantes que poderiam influenciar negativamente as RECOMENDAÇÕES de nosso sistema; variantes como a precisão das informações providenciadas pelo paciente ao sistema H.A.AV.S ®, e o problema de saúde específico do usuário paciente (no caso de doenças multidisciplinares, onde o sistema irá encaminhar o paciente ao primeiro especialista adequado para dar início a seu tratamento determinado, e assim receber um assessoramento profissional para os próximos passos de seu tratamento).

Após o usuário paciente tomar sua decisão baseado (ou não) em nossas RECOMENDAÇÕES, e confirmar seu pedido de serviço, iremos realizar uma busca dos provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas e hospitais) com as características especificadas pelo usuário paciente; características que incluem especialidade médica, média de preços, disponibilidade, e distância entre os usuários. Após encontrarmos um possível candidato para responder ao pedido de serviço (usuários doutores, clínicas e hospitais), procederemos conforme as cláusulas 2.2 & 2.3.

13.1.3 A HEALED se responsabiliza pela verificação e autenticação da documentação providenciada pelos provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas e hospitais) durante a abertura de um novo perfil / registro. Porém, não nos responsabilizamos por tentativas de crimes bem sucedidas cometidos durante o registro, as quais caso sejam detectadas, serão processadas conforme a legislação, jurisdição local competente, e seu código civil (penas legais poderão ser aplicadas). Para saber mais sobre as informações requisitadas para a abertura de um novo perfil / registro, consulte a cláusula 1.3.1.

13.1.4 A HEALED garante a veracidade das prescrições médicas realizadas por provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas e hospitais) através da plataforma HEALED; caso esta seja retirada conforme os parâmetros estipulados nestes TERMOS dentro dos períodos estabelecidos. Para saber mais sobre as condições de validade e retirada das prescrições médicas, consulte a cláusula 1.2.

13.2 Renúncias:

OS SERVIÇOS HEALED SERÃO PROVIDENCIADOS SOMENTE AO ESTAREM OPERATIVOS E DISPONÍVEIS. A HEALED RENÚNCIA A QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA E/OU IMPLÍCITA OU DE QUALQUER OUTRO TIPO, QUE NÃO ESTIVER PACTUADA NESTES TERMOS E CONDIÇÕES; INCLUINDO GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, DE SAÚDE EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS E DE INFRAÇÕES DE QUALQUER OUTRO TIPO. A HEALED TAMBÉM NÃO REPRESENTA, RECONHECE, JUSTIFICA OU GARANTE A PONTUALIDADE, QUALIDADE, FIABILIDADE, ADAPTABILIDADE, COMPATIBILIDADE E/OU DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS PROPORCIONADOS POR PROVEDORES TERCEIRIZADOS, E/OU DE QUALQUER OUTRO PRODUTO / SERVIÇO SOLICITADO ATRAVÉS DO USO DO APLICATIVO; ALÉM DE NÃO GARANTIR QUE SEUS PRÓPRIOS SERVIÇOS SERÃO ININTERRUPTOS E/OU SEM FALHAS OU ERROS.

APESAR DE QUALQUER ESFORÇO (REQUERIDO OU NÃO PELA LEGISLAÇÃO COMPETENTE), A HEALED NÃO GARANTE A QUALIDADE, COMPATIBILIDADE, SEGURANÇA, OU PERÍCIA DE PROVEDORES TERCEIRIZADOS. AO ACEITAR ESTES TERMOS, VOCÊ ACEITA QUE QUALQUER RISCO EM SUA INTEGRIDADE RELACIONADO E/OU PROVENIENTE DE SEU (USUÁRIOS) USO DOS SERVIÇOS PROVIDENCIADOS ATRAVÉS DE PLATAFORMA HEALED POR TERCEIROS, ASSIM COMO OS SERVIÇOS HEALED E OUTROS SERVIÇOS ASSOCIADOS COM A MARCA HEALED, PERMANECE EXCLUSIVAMENTE COM VOCÊ (USUÁRIOS), NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI.

A HEALED NÃO CONTROLA, ADMINISTRA, E/OU DIRIGE QUALQUER DE SEUS PROVEDORES TERCEIRIZADOS INCLUINDO DOUTORES, HOSPITAIS E

CLÍNICAS. PROVEDORES TERCEIRIZADOS NÃO SÃO AGENTES, REPRESENTANTES E/OU EMPREGADOS DA HEALED.

A HEALED NÃO CONTROLA, PATROCINA OU SE RESPONSABILIZA DE QUALQUER CONTEÚDO PROVENIENTE DE TERCEIROS DISPONÍVEL NA E/OU RELACIONADO COM A PLATAFORMA HEALED E SEUS SERVIÇOS. A HEALED NÃO PODE NEM GARANTIR QUE OS SEUS SERVIÇOS ESTÃO LIVRES DE VÍRUS E/OU QUALQUER OUTRO COMPONENTE MALIGNO INSERTADOS POR TERCEIROS COM FINS PERVERSOS.

13.3 Limites de Responsabilidades:

A HEALED NÃO É RESPONSÁVEL POR QUALQUER INCIDENTE DIRETO OU INDIRETO, AÇÃO PUNITIVA DIRETA OU INDIRETA, E/OU DANOS CONSEQUENCIAIS INCLUINDO PERDA DE BENEFÍCIOS/LUCROS, PERDA DE DADOS, DANOS PESSOAIS E OU QUALQUER OUTRO INCIDENTE RELACIONADO OU CAUSADO POR QUALQUER TIPO DE USO DOS SERVIÇOS DA HEALED; A Pesar DE QUALQUER NEGLIGÊNCIA (ATIVA, PASSIVA, AFIRMATIVA, ÚNICA, SISTEMÁTICA OU QUALQUER OUTRA) POR PARTE DA HEALED, INCLUINDO APÓS AVISOS DE POSSÍVEIS DANOS.

A HEALED NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO, PERDA, OU PREJUÍZO DE QUALQUER TIPO CAUSADO POR: (i) SEU USO DOS E/OU SUA DEPENDÊNCIA DOS E/OU SUA INCAPACIDADE E/OU A INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS HEALED; (ii) QUALQUER TRANSAÇÃO E/OU RELAÇÃO ENTRE VOCÊ E QUALQUER PROVEDOR TERCEIRIZADO FORA DO ACORDADO NESTES TERMOS, MESMO APÓS O AVISO DE POSSÍVEIS INCIDENTES; (iii) A HEALED NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR ATRASOS OU PELO IMCUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS POR PROVEDORES TERCEIRIZADOS, POR RAZÕES FORA DO CONTROLE RACIONAL E JUDICIAL DA HEALED. VOCÊ RECONHECE QUE PROVEDORES TERCEIRIZADOS PODEM SOFRER ATRASOS DENTRO DO ACEITÁVEL. VOCÊ RECONHECE QUE EM ALGUNS CASOS, ALGUNS PROVEDORES TERCEIRIZADOS PODERÃO TENTAR COM ÊXITO, PROVIDENCIAR SERVIÇOS MÉDICOS ATRAVÉS DA PLATAFORMA HEALED COM LICENÇAS FALSAS USADAS EM SEUS REGISTROS; O QUE ALÉM DE SER CONTRA O PACTUADO NESTES TERMOS, ESTÁ FORA DA RESPONSABILIDADE DA HEALED, E CONSTITUEM CRIMES PENAIS AOS QUAIS SERÃO APLICADAS A LEGISLAÇÃO COMPETENTE.

VOCÊ RECONHECE QUE PROVEDORES TERCEIRIZADOS NÃO SÃO AGENTES, REPRESENTANTES OU EMPREGADOS DA HEALED.

OS SERVIÇOS DA HEALED PODEM SER USADOS PARA CONSEGUIR ATENDIMENTOS MÉDICOS, REALIZAR PEDIDOS DE EXAME, ENCONTRAR

CENTROS DE SAÚDE, E COMPARTILHAR INFORMAÇÕES MÉDICAS COM PROFISSIONAIS DA SAÚDE E CENTROS CONSIDERADOS PROVEDORES TERCEIRIZADOS; PORÉM VOCÊ RECONHECE E ENTENDE QUE A HEALED NÃO TEM RESPONSABILIDADE PERANTE VOCÊ (USUÁRIO PACIENTE) EM RELAÇÃO AOS PROVEDORES TERCEIRIZADOS FORA DO ORA DEVIDAMENTE PACTUADO NESTE CONTRATO DE TERMOS E CONDIÇÕES.

A HEALED NÃO SE RESPONSABILIZA DE QUALQUER DANO, PERDA OU CONSTRANGIMENTO RELACIONADO A FALTA E/OU USO E/OU INSTALAÇÃO INADEQUADA DOS APLICATIVOS E/OU SERVIÇOS HEALED; INCLUINDO O ACESSO E USO DO APLICATIVO POR MENORES NÃO ACOMPANHADOS PODENDO RESULTAR EM QUALQUER INCIDENTE.

AS LIMITAÇÕES E RENÚNCIAS NESTA SECÇÃO NÃO PRETENDEM LIMITAR OU ALTERAR SEUS DIREITOS COMO CONSUMIDOR OS QUAIS NÃO PODEM SER EXCLUÍDOS PERANTE A LEGISLAÇÃO COMPETENTE. ALGUNS ESTADOS E JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A LIMITAÇÃO E EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE POR DANOS CONSEQUENCIAIS E/OU INCIDENTAIS; NO CASO DESSES ESTADOS E JURISDIÇÕES, A RESPONSABILIDADE DA HEALED DEVE SER LIMITADA A MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI. PORÉM, ESTA ÚLTIMA PROVISÃO NÃO TEM EFEITO PERANTE A PROVISÃO DE ESCOLHA DA LEI PELA HEALED DESCRITAS EM: 9. DENÚNCIAS / RELATÓRIO DE INCIDENTES.

- **14. Política de Privacidade.**

14.1 Responsabilidades:

Considerando que o Aplicativo está integrado e interligado aos sistemas da HEALED, os dados de registro de todos os USUÁRIOS serão cadastrados pelos próprios USUÁRIOS, e lá arquivados digitalmente também em sigilo e confidencialidade.

A HEALED compila e utiliza os Dados Pessoais dos USUÁRIOS / PACIENTES, como parte da operação de seus serviços, e para a correta prestação destes, bem como compartilha com o USUÁRIOS MÉDICOS / HOSPITAIS / CLÍNICAS tais dados, pois necessários para a prestação do Serviço. Se os dados não forem informados, de maneira correta e atualizada a HEALED poderá negar ou suspender a prestação de seus Serviços.

Os Usuários MÉDICOS / HOSPITAIS / CLÍNICAS, garantem e respondem, também pela confidencialidade e sigilo quanto aos dados do USUÁRIO / PACIENTE.

Em qualquer caso, sobre a veracidade, exatidão, vigência e autenticidade dos dados pessoais de todos os USUÁRIOS, estes se comprometem a fazer com que sejam mantidos devidamente atualizados.

14.2 Dados Pessoais:

Nesta seção descrevemos como a HEALED e suas afiliadas coletamos e usamos informação. Estes TERMOS se aplicam a todos os USUÁRIOS da nossa plataforma (aplicativo e website), funções, serviços no mundo inteiro, a não ser através de TERMOS adicionais especificados em documentos adjuntos.

14.2.1 A HEALED coleta as seguintes informações:

- Dados providenciados pelos USUÁRIOS:
 - Registro / abertura de conta / perfil: Coletamos e armazenamos informações durante o registro de um novo usuário (pacientes / doutores / clínicas / hospitais) e/ou ao usuário atualizar seu perfil. Estes dados incluem Nome, endereço email, telefone, endereço físico, senhas, foto de perfil, informação bancária, um documento de identidade nacional, idade, altura, peso, gênero. Isto também poderá incluir contatos de emergência, preferências do usuário (parâmetros) e/ou ocupação. As fotos providenciadas pelos usuários poderão ser usadas para verificar suas identidades.
 - Verificação de antecedentes / identidade / competências e creditações: Coletamos documentações para a verificação de informação dos nossos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas / hospitais). Esta informação inclui a permissão de trabalho, historial cívico e criminal (em jurisdições permitidas), Números e certificados de registro em órgãos regulatórios públicos (ex no Brasil: CRM, RMS), permissões operacionais (ex no Brasil: Alvarado de funcionamento, certificado de vigilância sanitária). Também coletamos documentos de identidade para certificar o armazenamento de informações confidenciais como o Prontuário Eletrônico, e verificar a identidade de todos os usuários. A HEALED não assume responsabilidade pelos documentos de habilitação apresentados pelos Usuários Médicos que resolvam atender via plataforma. Porém, dentro da cadeia de responsabilidade, cabe a HEALED a responsabilidade do cuidado e verificação da veracidade das informações fornecidas junto aos devidos Conselhos Profissionais.
 - Dados demográficos: Coletamos dados demográficos dos usuários, incluindo através de pesquisas e questionários dentro da plataforma. Em alguns países também recebemos informações de provedores terceirizados.
 - Conteúdo de Usuário: Coletamos informações enviadas pelos usuários ao contactar suporte, providenciar avaliações, ou o envio de informação pelo paciente a HEALED através de qualquer outro método. Isto inclui feedback, fotos e gravações e qualquer outro tipo de conteúdo do usuário.
- Dados gerados durante o uso da plataforma / serviços:
 - Dados de localização: Coletamos e utilizamos a localização dos usuários para providenciar nossos serviços, durante a utilização do aplicativo, e em segundo

plano (caso o aplicativo esteja aberto) nas versões mobile e web. Realizamos a coleta destas informações com permissão (ao aceitar estes TERMOS) dos usuários, para o fornecimento exclusivo dos serviços HEALED como a conexão entre pacientes e médicos, até a conclusão dos mesmos (serviços). Utilizamos esta informação para aprimorar nossos serviços, incluindo a alocação eficiente de expertise médica, situações de emergência, segurança, e detectar fraudes. Coletamos a informação de localização para também gerar recibos e providenciar suporte aos usuários.

- Informações sobre transações: Coletamos informações relacionadas ao uso de nossos serviços, incluindo o tipo do determinado serviço solicitado e/ou proporcionado, detalhes da solicitude, usuários envolvidos, hora, data e localizações, valores e informações de pagamento.
 - Dados de uso: Coletamos informações relacionadas a interatividade com nossa plataforma. Isto inclui horário e datas de acesso a plataforma, serviços e funcionalidades utilizadas, visualizações de conteúdo e qualquer outra atividade na plataforma, tipo de navegador, sistemas, erros e bugs no nosso próprio sistema; tudo isso através de várias tecnologias descritas em 14.2.3 (Cookies e tecnologias de arrecadação de informação).
 - Dados dos dispositivos: Coletamos informações sobre os dispositivos usados para acessar e utilizar nossos serviços, incluindo modelos (hardware), endereços IP, sistemas operacionais e suas versões, software, linguagem, identificadores do dispositivo, identificadores de marketing, números de série, localização e dados móveis.
 - Dados de comunicação: Nos permitimos aos usuários se comunicarem entre eles e com a HEALED através de nossas plataformas mobile e web. Nós permitimos isso através de videochamada, mensagens e o compartilhamento de documentos. Para providenciar esses serviços, recebemos algumas informações em relação às comunicações, incluindo a data e hora, e seu conteúdo. A HEALED poderá usar essas informações para providenciar suporte, resolver disputas, por segurança, para melhorar nossos produtos e serviços através de analysis.
 - Áudio: Em algumas jurisdições, onde é permitido, a HEALED guarda, armazena e analisa conteúdo áudio como ligações de usuários em suporte e áudios enviados através do aplicativo. Estes são encriptados, guardados e somente revisados em casos de qualquer incidente reportado pelos usuários.
- Dados provenientes de outras origens:
 - Feedback dos usuários, por exemplo através de avaliações.
 - Usuários participando de nossos programas de referenciamentos, filiais, empresas contratantes dos serviços HEALED.

- Usuários e/ou terceiros ao providenciar informações em relação a reivindicações, disputas e/ou qualquer outro tipo de desentendimento.
- Parceiros da HEALED como bancos, redes sociais, e/ou aplicativos e/ou websites que usam as APIs da HEALED ou providenciam APIs para uso da HEALED.
- Hospitais, Clínicas e organizações públicas e privadas na área da saúde.
- Órgãos e plataformas públicas com as quais verificamos e corroboramos as informações providenciadas durante os registros de perfis, permissões e certificados, para a regularização e segurança de todos serviços providenciados através da plataforma HEALED.
- Contratantes e subcontratantes da HEALED.
- Recursos e fontes de informação públicas.
- Provedores de serviços de marketing, terceirizados ou da própria plataforma HEALED.
- Os / as conclusões da análise de todo este conjunto de informações pela HEALED, e quaisquer outras informações que estiverem em nossa posse.

14.2.2 A HEALED usa as informações coletadas com os seguintes propósitos:

(a) - Providenciar seus serviços e todas as suas funcionalidades. Usamos a informação para providenciar, personalizar, manter, atualizar e melhorar nossos produtos e serviços.

Isto inclui usar as informações para:

- Criar e atualizar os perfis dos usuários.
- Verificar a identidade dos usuários e provedores terceirizados, seu historial cívico, e sua elegibilidade para realizar serviços, acessar e utilizar a plataforma HEALED.
- Viabilizar a conexão eficiente de pacientes e doutores, clínicas, hospitais e organizações de saúde.
- Oferecer, processar e/ou facilitar o pagamento pelos nossos serviços, assim como o de provedores terceirizados.
- Oferecer, obter, providenciar e/ou facilitar a obtenção de seguros, tratamentos, exames, documentações, e/ou qualquer outra solução e/ou informação relevante para os usuários através e/ou em relação aos serviços HEALED.
- Dar seguimento a tratamentos, prescrições, resultados de exame, agenda, serviços financeiros, inventários.
- Disponibilizar funcionalidades que permitam o compartilhamento de informações entre os usuários, seja através de feedback, consultas, resultados, prescrições, prontuário, e ou qualquer outra fonte proveniente e/ou em relação à plataforma HEALED.

- Disponibilizar funcionalidades de personalização dos perfis dos usuários, como guardar seus doutores, clínicas, hospitais favoritos, e ter acesso rápido a serviços de emergência. Por exemplo, conectarmos os pacientes com os doutores, clínicas e hospitais mais próximos dependendo da localização do paciente.
 - Disponibilizar funcionalidades mais acessíveis para pessoas com incapacidades para usar nossos serviços.
 - Para realizar operações internas para a manutenção e o fornecimento de nossos serviços; incluindo reparar e identificar bugs e problemas operacionais, analisar dados, testar, realizar pesquisas, monitorar e analisar o uso da plataforma e suas atividades, para melhorar e adaptar os produtos e serviços.
- (b) - Segurança. Usamos as informações arrecadadas para ajudar a manter a segurança e a integridade dos nossos serviços e usuários, incluindo:
- Triar pacientes, doutores, clínicas e hospitais antes de disponibilizar o acesso e a utilidade dos serviços da plataforma HEALED, com intervalos de avaliações e checagens, na máxima extensão permitida pela lei, para evitar o uso da plataforma HEALED por terceiros inadequados.
 - Usar os dados providenciados pelos usuários para identificar práticas inseguras e/ou inválidas por provedores terceirizados como doutores, clínicas e hospitais, e assim estabelecer um padrão de qualidade para a realização de serviços em nossa plataforma. Também usamos dados para identificar a localização, e assim realizar uma alocação / conexão eficiente entre pacientes e provedores terceirizados.
 - Em algumas regiões, usamos informações e fotos em documentos de identificação e outros certificados por motivos de segurança. Isto inclui a verificação de identidade e histórico cívico, para prever a clonagem de identidade, e acessar bases de dados públicas para confirmar e permitir o acesso a plataforma HEALED, e todos os seus serviços.
 - Determinar o dispositivo, localização, perfil, uso e outros dados para prever, detectar e combater tentativas de fraude e/ou qualquer outra atividade ilícita.
 - Usar o feedback dos usuários, como por exemplo as avaliações, para encorajar o respeito às nossas condições de uso e códigos de conduta, e para poder tomar as providências necessárias como a desativação de usuários infringindo estes TERMOS, providenciando serviços de baixa qualidade, e/ou qualquer outro motivo estipulado porém não limitado a estes TERMOS.
- (c) - Suporte. A HEALED utiliza os dados que coletamos (incluindo gravações de ligações de suporte ao cliente com aviso e o consentimento prévio dos usuários) para providenciar suporte, incluindo:
- Perguntas diretas aos representantes HEALED.
 - Investigar e resolver dúvidas e/ou problemas dos usuários.

- Monitorar e melhorar nosso suporte, procedimentos e serviços.

(d) - Pesquisa e desenvolvimento. Usamos os dados coletados para testar, investigar, analisar, desenvolver novos produtos, novos sistemas e novos métodos para melhorar a experiência dos usuários, assim como todos os nossos produtos e serviços. Isto também nos ajuda a melhorar os protocolos de segurança para nossos produtos, serviços e usuários, e aperfeiçoar nossa habilidade de prever o uso e o acesso a nossa plataforma e nossos serviços com propósitos ilegais e ilícitos. Com os dados desenvolvemos novas soluções, produtos e funcionalidades; e aprimoramos e facilitamos financiamentos, resultados e o acesso a ou em relação aos nossos serviços e nossa plataforma.

(e) - Disponibilizamos a comunicação entre nossos usuários. Por exemplo, um médico pode contactar um paciente para confirmar sua consulta, saber mais sobre os progressos de um tratamento e muito mais; assim como também o paciente pode escrever para o doutor com qualquer dúvida sobre os remédios prescritos, e/ou simplesmente ter acesso a uma vídeo chamada durante uma nova consulta online.

(f) - Marketing. A HEALED usa os dados coletados para oferecer os nossos serviços aos nossos usuários atuais e potenciais. Isto inclui nos comunicarmos com nossos usuários acerca de serviços, funcionalidades, promoções, pesquisas, novidades, notícias e eventos.

Também poderemos entrar em contato com nossos usuários através de comunicações acerca de novos serviços e produtos oferecidos por parceiros da HEALED. Por exemplo, recomendar determinadas farmácias, clínicas e/ou hospitais com uma variedade de preços similares, em parceria com a HEALED. Porém, não vendemos as informações pessoais dos nossos usuários, e/ou as compartilhamos com parceiros para suas próprias campanhas de marketing e/ou propaganda, exceto com o consentimento prévio do usuário (que não está sendo indiretamente concedido através destes TERMOS em outras cláusulas).

Podemos usar os dados que coletamos para personalizar as comunicações com usuários e/ou terceiros (incluindo através de campanhas de marketing e propaganda), como localização, uso prévio dos serviços HEALED, preferências e parâmetros dos usuários.

Podemos também enviar a nossos usuários informações relacionadas a política e outros temas referentes ao governo, com relação a nossos serviços. Por exemplo, atualizações na legislação local em relação à disponibilidade de qualquer função ou serviço proporcionados pela HEALED em uma área determinada.

(g) - Comunicações. A HEALED poderá usar os dados coletados para gerar e providenciar recibos; informar os usuários de qualquer mudança em nossos TERMOS, serviços, políticas e códigos de conduta; ou qualquer outro tipo de comunicação não relacionada a uma campanha de marketing sobre serviços e/ou produtos HEALED e/ou de qualquer um de seus parceiros.

(h) - Procedimentos e requisitos legais. A HEALED poderá usar os dados que coletamos para investigar e/ou tratar qualquer reivindicação, disputa e/ou incidente relacionado ou proveniente do acesso e uso dos serviços e plataforma HEALED, e/ou ao cumprir com obrigações perante a lei, regulações, entidades públicas, e/ou qualquer outra investigação oficial.

(i) - Automatizar processos. Usamos dados pessoais para automatizar processos e decisões em relação ao acesso e uso de nossos serviços, incluindo;

Disponibilizar métodos de pagamento, assim como a alocação de provedores terceirizados aos usuários pacientes dependendo de variantes como localização, preços, especialidades, disponibilidade, dia e hora, tipo de serviço requisitado, número de usuários utilizando o aplicativo em um momento determinado.

Conectar provedores terceirizados disponíveis e apropriados ao usuário paciente dependendo de suas necessidades, conforme estipulado em na seção 13. e na cláusula 1.2.

Determinar avaliações, desativações de contas por falta de qualidade e/ou ausência de pagamento, conforme as cláusulas 7.2 e 2.2, e as seções 13. e 15.

Desativar usuários identificados e detectados infringindo estes TERMOS, e/ou engajando em atividades relacionadas a fraude e/ou atividades que possam ferir a HEALED, seus usuários, e/ou qualquer outro. Em alguns casos, como por exemplo um usuário abusar de alguma maneira do programa de referenciamento, este tipo de comportamento resultará em desativação imediata e permanente.

Usar a informação providenciada pelo paciente ao sistema H.A.AV.S®, para identificar e determinar reembolsos induzidos por fraude. Por exemplo, ao determinar que um médico foi negligente em seu atendimento para terminar mais rápido sua consulta e atender outros pacientes. Caso isso aconteça, reembolsaremos o valor total pago pelo usuário paciente. Para obter compensação para este incidente, por favor, entre em contato com suporte HEALED.

14.2.3 Cookies e tecnologias de arrecadação de informação:

HEALED, suas afiliadas e seus parceiros usam cookies e outras tecnologias de identificação e rastreamento em nossos aplicativos, websites, e-mails e propagandas on-line com os propósitos descritos a seguir.

Cookies são pequenos arquivos de texto guardados nas páginas de busca e/ou dispositivos por websites, aplicativos, e propagandas online. A HEALED usa cookies e tecnologias similares com os seguintes propósitos:

- Autenticar usuários;
- Guardar e lembrar as preferências e parâmetros dos usuários;
- Determinar a popularidade de conteúdo;
- Providenciar e medir a eficiência e efetividade de campanhas publicitárias;

- Analisar o tráfego e as tendências em nossos sites, entender e mapear o comportamento online em termos gerais do público que acessa e interage com nossa plataforma e nossos serviços;
- Também podemos permitir a terceiros providenciar medidas e serviços analíticos para a HEALED, providenciar serviços publicitários em nosso nome, rastrear, analisar e reportar a performance de campanhas publicitárias. Estas entidades podem usar cookies, SDKs, marcadores e outras tecnologias para identificar os dispositivos usados pelos visitantes de nossos sites, e de outros sites e serviços.

Por favor entre em contato com suporte HEALED para saber mais sobre o uso de cookies e outras tecnologias de rastreamento pela HEALED.

14.2.4 Compartilhamento e divulgação:

Alguns produtos, serviços e funcionalidades HEALED requerem o compartilhamento de dados com outros usuários e/ou provedores terceirizados. Também podemos compartilhar dados com nossos afiliados, subsidiários e parceiros, por razões legais ou em conexão a reivindicações e/ou disputas.

A HEALED pode compartilhar informações:

(a) - Entre usuários:

Isto inclui:

- O Prontuário Eletrônico dos usuários pacientes com os usuários doutores, clínicas e hospitais, para permitir e viabilizar um melhor atendimento e serviço por parte de provedores terceirizados. O Prontuário Eletrônico será compartilhado somente com os provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas, hospitais) que providenciarem algum tipo de serviço para o determinado usuário paciente; e estes (usuários doutores, clínicas, hospitais) não poderão modificar / alterar as informações providenciadas; sejam suas ou de outros provedores terceirizados. Também compartilharemos resultados de exames médicos da mesma forma.
- O nome (e foto) do usuário paciente, sua avaliação, as informações providenciadas ao sistema H.A.AV.S ®, sua idade, altura, peso, gênero, informações adicionais como alergias, incapacidades, dieta, medicação, número de identificação do paciente, e feedback (de maneira anônima) com os usuários doutores, clínicas e hospitais.
- Os nomes (e fotos) dos usuários doutores, clínicas e hospitais, suas avaliações, suas médias de preço, suas localizações, suas agendas, seus serviços e especializações, seus números de registro com os usuários pacientes.
- Ao terem intercambiado qualquer tipo de serviço, os usuários também ganharão acesso a possibilidade de se comunicarem através do serviço de mensagens da plataforma HEALED.

- Providenciamos recibos aos usuários ao realizar uma transação em nossa plataforma, que podem conter informações como valores cobrados, informações dos usuários envolvidos como nome, localização, números de identificação e registro, data e hora, tipo / descrição dos serviços providenciados e qualquer outra informação do tipo, requisitada em recibos pela legislação do país / região onde foram realizadas as operações.

(b) - A pedido dos usuários:

Isto inclui:

- Entre usuários. Por exemplo, enviar um alerta a um contato / número de emergência providenciado pelo usuário paciente em seu registro para alertar sobre uma situação de emergência (como um pedido de ambulância).
- Provedores terceirizados e parceiros da HEALED. Por exemplo, uma prescrição de remédios com um farmacêutico, na hora do usuário paciente comprar seus remédios.
- Entre usuários doutores e usuários clínicas e hospitais. Por exemplo, o compartilhamento de informações financeiras entre membros da mesma organização (provedores terceirizados).
- Com terceiros. Por exemplo, as empresas de publicidade que realizam um seguimento do uso de nossa plataforma e website através de cookies e outras tecnologias.

(c) - Com o público geral:

Perguntas e/ou feedbacks de usuários enviados através de fóruns, blogs, redes sociais que sejam de acesso público, assim como qualquer outro dado incluído nessas interações dos usuários.

(d) - Com o responsável legal pelo perfil do usuário:

Caso o perfil seja de um usuário paciente menor de idade, toda e qualquer atividade realizada através desse perfil deve ser supervisionada pelo responsável legal da pessoa menor cadastrada, que será considerado o responsável legal pelo perfil.

(e) - Com os subsidiários e afiliados da HEALED:

Compartilhamos dados com nossos subsidiários e afiliados para ajudar no acesso a nossos serviços e todas as nossas funcionalidades, ou processar e analisar informações em nosso nome. Por exemplo, o compartilhamento do perfil do usuário paciente com o usuário doutor, mas também com o usuário clínica e hospital como organização participante na cadeia dos serviços requisitados (caso aplicável).

(f) - Com parceiros comerciais e de negócios da HEALED:

A HEALED providência dados para vendedores, consultores, publicistas, analistas, e outros fornecedores de serviços ou parceiros de negócios, incluindo:

- Bancos, fornecedores de métodos de pagamento e outras entidades financeiras.
- Agentes e representantes para verificar e homologar identidades e certificados usados no registro de usuários.

- Fornecedores de bancos de dados.
- Google, em conexão com Google Maps (visite a política de privacidade Google para mais informações).
- Facebook, em conexão com as ferramentas de negócios Facebook (visite a política de privacidade Facebook para mais informações).
- Parceiros de marketing e plataformas de serviços publicitários, incluindo redes sociais.
- Analistas de dados.
- Parceiros de desenvolvimento, programadores e órgãos da saúde para pesquisas, desenvolvimento de novos produtos e serviços pela HEALED ou em nome da HEALED.
- Contratantes e assistentes HEALED que ajudam a melhorar a segurança de nossa plataforma.
- Consultores, advogados e contadores e outros fornecedores de serviços administrativos.
- Organizações parceiras e afiliadas.
- Farmácias e farmacêuticas.
- Organizações de saúde privadas e públicas.

(g) - Por motivos legais, para regulamentação ou em caso de incidentes e/ou disputas: A HEALED poderá compartilhar informações dos usuários caso acreditarmos que seja requerido por lei, entidades regulatórias, licenciadores, processos legais e ou a pedido governamental; ou qualquer outra situação de risco e/ou para a segurança pública.

Isto inclui compartilhar informações com oficiais legais, oficiais da saúde pública, oficiais e representantes do governo, aeroportos, ou qualquer outro terceiro caso necessário para a aplicação destes TERMOS, condições de uso, códigos de conduta, ou qualquer outra política da HEALED; para proteger os interesses, direitos, propriedades tangíveis e intangíveis da HEALED ou terceiros; ou na eventualidade de alguma disputa e/ou incidente proveniente ou em relação ao acesso e uso dos serviços HEALED. Caso utilize um cartão de crédito / débito de um terceiro, compartilharemos informações de recibos e outros dados relacionados a prestação de serviços através da plataforma HEALED com o dono do cartão.

Isto também inclui o compartilhamento de informações pessoais com terceiros em relação a e/ou durante negociações para aquisições, fusões, venda de capital, consolidações ou reestruturações, financiamentos de uma parte ou total da HEALED e/ou outra entidade.

(h) - Com consentimento:

A HEALED poderá compartilhar dados pessoais diferentes dos mencionados neste contrato ao notificar o usuário e este providenciar seu consentimento para a realização do compartilhamento.

14.2.5 Retenção e deleção de dados:

A HEALED retém e armazena os dados dos usuários o quanto for necessário para os propósitos mencionados acima.

Os usuários podem requisitar a deleção de suas contas e perfis a qualquer momento. A HEALED, porém, retém dados do usuário mesmo após a deleção de sua conta / perfil por motivos legais e/ou requisitos regulatórios e/ou pelas razões estipuladas neste contrato, especialmente nesta política de privacidade.

A HEALED retém dados do Usuário Paciente como guardiões de informações clínicas sensíveis; dados que constam no prontuário eletrônico do paciente, necessário para o cumprimento e pelos propósitos das cláusulas e condições estipuladas neste documento. Isto significa que retemos, assim como os Usuários Médicos (de maneira independente), diferentes categorias de informações em modalidade eletrônica, e por tempo indeterminado.

Os usuários podem requisitar a deleção de suas contas / perfis a qualquer momento através de Parâmetros, no aplicativo e/ou website HEALED.

Após o pedido de deleção, a HEALED deleta a conta do usuário assim como os seus dados, menos os dados que constam no prontuário eletrônico do usuário paciente por motivo legal e requerimento regulatório, propósitos de segurança, prevenção de fraude, ou por qualquer outro incidente relacionado a conta do usuário como pendências financeiras, ou uma disputa e/ou reivindicação não resolvida. Pelo fato de estarmos sujeitos a jurisdições, leis e requerimentos regulatórios relacionados aos provedores terceirizados, isto significa que retemos os dados de suas contas por um tempo indeterminado após a deleção de suas contas, a menos que a retenção permanente seja necessária por qualquer motivo válido estipulado nestes TERMOS. Para os usuários pacientes, seus dados também são retidos por tempo indeterminado após a deleção de suas contas, a menos que a retenção permanente seja necessária por qualquer motivo válido estipulado nestes TERMOS.

14.2.6 Motivos para o processamento de informação:

A HEALED coleta e utiliza informações pessoais exclusivamente para usos e propósitos legais perante a lei. Estes usos incluem o processamento de dados pessoais para providenciar os serviços solicitados e funcionalidades da plataforma HEALED, em concordância com os interesses da HEALED e todas as partes envolvidas, cumprindo assim com nossas obrigações perante a lei, perante nossos usuários e seus consentimentos a estes TERMOS.

Coletamos e usamos informações pessoais somente com autorização dos usuários e com motivos legais válidos. A jurisdição e legislação pode variar dependendo da localização dos usuários e a região onde os serviços são realizados, assim como nossa utilização e análise dos dados que coletamos. Porém, em termos gerais, processamos as informações das seguintes maneiras, com os seguintes propósitos:

(A) - Para providenciar nossos serviços e funcionalidades:

Para poder providenciar nossos serviços, somos obrigados a coletar e usar certas informações pessoais, incluindo:

- Dados do perfil dos usuários; que coletamos durante o registro e atualização dos perfis pelos próprios usuários, os quais utilizamos para classificar e manter em dia os perfis, verificar identidades, dados de registro, providenciar serviços, comunicarmos com os usuários sobre o uso dos serviços e a utilização / atualização das funcionalidades da plataforma HEALED, incluindo realizar pagamentos e/ou serem remunerados.
- Dados sobre a prática dos serviços; coletados por motivos de segurança, por motivos legais, e para autenticar e controlar a qualidade e o devido fornecimento de todos os serviços.
- Dados de localização do usuário, que usamos durante o fornecimento de serviços, como a alocação de usuários pacientes / doutores / clínicas e hospitais, a indicação de serviços emergenciais, verificação do recolhimento de prescrições, e por motivos de segurança.
- Dados relacionados ao uso dos serviços; necessário para a manutenção, mantimento, otimização, e inovação dos sistemas HEALED, incluindo a determinação de incentivos, a conectividade dos usuários, realizar o seguimento financeiro de todas as operações da plataforma, por motivos de segurança e controle de qualidade.
- Informações financeiras; para a realização de pagamentos e cobranças.
- Para oferecer um Suporte HEALED aos usuários.

(B) - Para cumprir com os legítimos interesses da HEALED e qualquer outra parte relacionada:

Isto inclui o uso de dados pessoais para realizar a manutenção, melhorias e tentar garantir a segurança dos usuários. Por exemplo, usamos dados pessoais para prever o acesso e uso dos nossos serviços a usuários que já foram pegos engajando em atividades inapropriadas, comportamentos perigosos e/ou infringindo estes TERMOS, condições e códigos de conduta. Fazemos isso guardando os dados de registro dos usuários banidos para restringir novas tentativas de acesso, entre outras técnicas. Também utilizamos os dados coletados para melhorar a conectividade dos usuários, para um fornecimento de serviços melhor e mais eficiente.

Também utilizamos as informações para tentar combater qualquer tipo de fraude; para a realização de propaganda, pesquisas e desenvolvimento; e para aplicar e garantir o cumprimento destes TERMOS.

Ademais, usamos dados pessoais na medida do permitido pela lei, para garantir a segurança e os interesses do público geral, em conexão com reivindicações legais, financeiras, para o bem estar da saúde pública e para proteger o direito de terceiros.

(C) - Para cumprir com as obrigações legais da HEALED:

A HEALED, ao estar sujeita a legislação e jurisdição das regiões onde opera, está obrigada a coletar dados relacionados ao fornecimento de seus serviços, e providenciar cópias de toda essa atividade a entidades públicas e governamentais. Coletamos e utilizamos dados pessoais para cumprir com a devida legislação e nossas obrigações.

A HEALED também pode compartilhar dados com autoridades em relação a qualquer atividade criminal e/ou ameaças à segurança pública, ou a pedido de terceiros para a resolução de processos judiciais e legais. A HEALED pode compartilhar informações com entidades da saúde pública quando requisitado e/ou permitido pela lei.

(D) - Com consentimento:

A HEALED coleta e utiliza dados pessoais baseados em consentimentos e permissões outorgados pelos próprios usuários. Por exemplo, coletamos dados através de feedbacks voluntários dos usuários. Ao cumprir com seu propósito, todas as informações coletadas são deletadas permanentemente.

O usuário que garante seu consentimento para o uso de seus dados pessoais pode revogar suas permissões a qualquer momento. Porém, ele não poderá acessar e/ou usar os serviços que requeiram o acesso e uso a determinados dados do usuário.

14.2.7 Escolha e transparência:

A HEALED permite aos usuários acessar e controlar os dados que a HEALED coleta, através de:

- Parâmetros dentro da plataforma.
- Permissões em seus dispositivos.
- Avaliações dentro da plataforma.
- Controle de parâmetros de marketing.

A HEALED também permite a seus usuários solicitar uma cópia de seus dados, realizar mudanças e/ou atualizações a suas contas, deletar de seus perfis, ou restringir o processamento e o uso de seus dados pessoais.

14.3 Mensagens de texto e chamadas telefônicas:

Ao aceitar estes TERMOS, você aceita que a HEALED, e qualquer uma de suas afiliadas, oficinas e representantes poderão entrar em contato com você (usuários) por telefone e/ou mensagens de texto; incluindo através de chamadas automatizadas, e/ou chamadas artificiais com vozes previamente gravadas. Isto será feito através de qualquer número de telefone providenciado por você (usuários) durante o registro de seu perfil e/ou em conexão com o seu perfil HEALED. Isto será feito com motivos de informar, alertar e recolher informações para usos diversos incluindo marketing (somente para uso da HEALED e suas afiliadas).

14.4 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Brasil):

Este adendo se aplica às operações de tratamento de dados pessoais sujeitas à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), a saber: (a) quando a operação de tratamento for realizada no Brasil; (b) quando a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no Brasil; ou (c) quando os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no Brasil.

A) Responsável pelo tratamento dos dados pessoais e transferências

A HEALED é a controladora dos dados pessoais coletados em conexão com o uso dos serviços HEALED no Brasil.

B) Contato do Encarregado de Dados

O Encarregado de Proteção de Dados da HEALED no Brasil pode ser contatado por através do Suporte HEALED disponibilizado na plataforma HEALED.

C) Bases para o processamento

A HEALED coleta e usa dados pessoais apenas quando há bases legais para tanto. Isso inclui processamento de dados pessoais: (i) para prestar os serviços e oferecer os recursos solicitados; (ii) com base em consentimento do titular; (iii) para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção da vida ou da incolumidade física do usuário ou de terceiro; (vi) para atender aos interesses legítimos da HEALED ou de terceiro; (vii) para segurança e prevenção à fraude e (viii) para a proteção do crédito.

D) Direitos do titular de dados

Nas operações de tratamento de dados pessoais sujeitas à Lei Geral de Proteção de Dados, os titulares de dados pessoais possuem os seguintes direitos:

- Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais pela HEALED;
- Acesso aos dados pessoais tratados pela HEALED;
- Correção ou atualização de dados pessoais na base de dados da HEALED;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- Portabilidade de dados;
- Eliminação de dados pessoais tratados com o consentimento;
- Informação sobre os dados pessoais compartilhados pela HEALED com terceiros;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento para o tratamento de dados pessoais e as consequências da negativa;
- Revogação do consentimento;
- Oposição a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD;
- Revisão de decisões automatizadas.

E) Protocolo em caso de vazamento de informações pessoais e/ou sigilosas

- A HEALED se compromete a notificar os envolvidos, informando detalhadamente as informações que foram expostas.
- A HEALED se compromete em auxiliar as organizações públicas de segurança a apurar as ocorrências relacionadas à exposição não autorizada de informações pessoais e sigilosas.
- A HEALED se compromete a disponibilizar uma equipe de desenvolvedores para apurar o ocorrido, melhorar a segurança de, e tentar recuperar todas e quaisquer informações sigilosas vazadas através de nossa plataforma.

- **15. Cancelamento de conta.**

15.1 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários doutores / clínicas e hospitais aceitam e reconhecem que suas contas poderão ser terminadas e suas licenças para a utilização e acesso aos serviços da plataforma HEALED removidas caso haja um descumprimento da cláusula 13.1.1; que estipula a obrigação dos usuários doutores / clínicas e hospitais a aderir e cumprir com suas responsabilidades de providenciar serviços de qualidade aos usuários pacientes. Estas obrigações serão reivindicadas e monitoradas pela HEALED através de avaliações de serviços, e o nosso sistema de faltas por negligência conforme a cláusula 13.1.1. Caso os usuários doutores / clínicas e hospitais não cumpram com os requisitos estipulados na cláusula 13.1.1, estes serão banidos definitivamente de poder fornecer, acessar, utilizar e usufruir de serviços através / da plataforma HEALED, além de também ter de responder por suas responsabilidades legais perante os usuários pacientes incluindo multas e sanções de acordo com os regulamentos e jurisdições aplicáveis.

15.2 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários pacientes / doutores / clínicas e hospitais aceitam e reconhecem as responsabilidades e condições estipuladas neste contrato de TERMOS para a utilização e o acesso a todos os sistemas, tecnologia, conteúdos, materiais e serviços provenientes e/ou relacionados a plataforma HEALED. Ao aceitar estes TERMOS, os usuários aceitam e reconhecem ter lido e entendido todas as condições, direitos, benefícios, códigos, deveres e responsabilidades estipulados nestes TERMOS; incluindo nossos serviços (1.2), nossas condições gerais de uso e acesso aos serviços HEALED (1.3), as licenças limitadas de uso e acesso (5.3), o acordo de confidencialidade (6.), nossas diretrizes e códigos de conduta (7.), as responsabilidades do usuário paciente (10.), as responsabilidades do usuário doutor / médico (11.), as responsabilidades do usuário clínica / hospital (12.), as responsabilidades da HEALED (13.) e nossas políticas de privacidade (14.). Os usuários pacientes / doutores / clínicas e hospitais aceitam e reconhecem que qualquer descumprimento de qualquer uma das cláusulas estipuladas neste documento poderá

ter como consequência a anulação definitiva / por tempo indefinido de todas as licenças limitadas outorgadas neste contrato de TERMOS, a rescisão deste e/ou todos os contratos entre a HEALED e as outras partes envolvidas no descumprimento destes TERMOS e condições, a eliminação do perfil de usuário do ofensor seja um usuário paciente ou um provedor terceirizado (usuários doutores / clínicas e hospitais), multas e sanções de acordo com os regulamentos e jurisdições aplicáveis; assim como também estará ligado às responsabilidades de indenização conforme estipulado na cláusula 8.3 destes TERMOS, de qualquer uma das partes.

15.3 Ao aceitar estes TERMOS, os usuários pacientes / doutores / clínicas e hospitais aceitam e reconhecem terem o direito de cancelar suas contas em qualquer momento através de parâmetros, em nossas plataformas. A HEALED procederá com a deleção das informações pessoais dos usuários conforme estipulado em nossas políticas de privacidade (14.).

15.4 No entanto, a HEALED tem o direito e a obrigação de reter todas as informações contidas no prontuário eletrônico do paciente; mesmo após a seleção permanente de uma conta, por tempo indeterminado.

- **16. Compras.**

A HEALED oferece produtos e/ou serviços para compra, através da Apple Store, Google Play Store, o site e aplicativo HEALED e/ou qualquer outra plataforma autorizada pela HEALED.

Caso você escolha realizar uma compra, deverá confirmar sua compra com o devido provedor que lhe disponibilizamos e um método de pagamento seja ele qual for, desde que aceite pela HEALED. Sua cobrança será então realizada através dos elementos recém mencionados, pelos preços que lhe serão indicados, pelos serviços que você escolheu. Os preços lhe serão indicados durante todas as etapas do seu processo de compra, e também incluem juros e taxas aplicáveis perante a lei local. Ao concordar com estes TERMOS, você autoriza a HEALED e seus provedores terceirizados a lhe cobrar pelos serviços aplicáveis que você escolheu de maneira independente e autônoma, através do método de pagamento que você providenciou. Isto inclui compras e pagamentos auto renováveis. Caso realize uma subscrição, e/ou qualquer outro tipo de compra auto renovável (que também lhe será indicada antes e durante o processo de compra) através de qualquer método que lhe disponibilizamos, o método de pagamento que nos providenciou continuará a ser cobrado até você cancelar manualmente a recorrência. Após o período obrigatório de comprometimento (caso aplicável), e qualquer outro período subsequente, sua compra e/ou subscrição se auto

renovará para mais um período equivalente, pelo mesmo valor que você aceitou ao realizar a primeira compra/subscrição. Seu método de pagamento será salvo e armazenado seguramente pelo devido provedor terceirizado autorizado que responsabilizamos de lhe cobrar.

Caso não desejar renovar sua(s) compra(s)/subscrição(ões) automaticamente, caso desejar mudar sua(s) compra(s)/subscrição(ões), você precisa realizar o login em sua conta, selecione “Finanças” no menu principal, selecionar “Meu plano”; para cancelar seu plano e a cobrança auto renovável, selecione no final da página a opção “Cancelar plano”. Para mudar de plano, simplesmente selecione o novo plano que deseja em “Meu plano” e selecione “Alterar”, depois, é só seguir as instruções na tela; mesmo que tenha deletado sua conta conosco e/ou apagado o aplicativo HEALED de seu(s) dispositivo(s) e/ou fechado o site healed.com.br em seu navegador. Deletar sua conta na HEALED e/ou deletar o aplicativo HEALED, e/ou fazer logout de sua conta HEALED, e/ou fechar o site HEALED em seu navegador não cancela sua(s) compra(s)/subscrição(ões). A HEALED retém todos os pagamentos realizados sem devoluções, e continua a cobrar o método de pagamento providenciado por você até o devido cancelamento das cobranças auto renováveis aplicáveis.

Ao terminar/cancelar/suspender sua(s) compra(s)/subscrição(ões), você pode utilizar os serviços/produtos incluídos em sua(s) compra(s)/subscrição(ões) até o final do período de uso predefinido atual, e sua(s) compra(s)/subscrição(ões) não será renovada após o final do período de uso predefinido atual. TERMOS adicionais podem ser aplicados caso o pagamento seja realizado diretamente a HEALED. A HEALED reserva para si o direito de corrigir qualquer erro relacionado ao valor e a cobrança pelos nossos produtos/serviços, mesmo após haver solicitado e/ou realizado a(s) cobrança(s) e/ou recebido o pagamento.

Caso você estornar, anular e/ou intervir de qualquer maneira com qualquer pagamento realizado através de qualquer método de pagamento providenciado por você; e impedir a HEALED, de qualquer maneira, a realizar a cobrança pelos nossos produtos e/ou serviços; A HEALED poderá bloquear/deletar sua conta sem prévio aviso ou consentimento, em seu exclusivo critério.

Você pode editar sua(s) informação(ões) e/ou método(s) de pagamento ao realizar o login em sua conta; selecione “Finanças” no menu principal, selecione “Informações de pagamento”, e siga as instruções na tela.

Caso um pagamento não seja realizado com sucesso, seja por fundos insuficientes, expiração e/ou qualquer outro motivo; e você não modificar com antecedência seu(s) método(s) de pagamento e/ou não cancelar sua(s) compra(s)/subscrição(ões); você continua sendo responsável por qualquer valor não coletado, e nos autoriza a continuar lhe cobrando todo e qualquer método de pagamento providenciado, que poderá ser atualizado futuramente. Isto poderá causar uma mudança em seu(s) período(s) predefinido(s) de cobrança. Ao concordar com estes TERMOS, você nos autoriza a

obter informações atualizadas de seu(s) método(s) de pagamento através de nossos provedores terceirizados e entidades financeiras aplicáveis. Os termos e condições de seu(s) pagamento(s) irão se basear no tipo de método(s) de pagamento que você utilizar e podem envolver TERMOS E CONDIÇÕES adicionais entre você e outras entidades financeiras aplicáveis relacionadas a seu(s) método(s) de pagamento.

Todas as compras auto renováveis não são reembolsáveis, inclusive para períodos parcialmente utilizados. Podemos realizar exceções no caso que um pedido de reembolso seja realizado dentro de um período de quatorze (14) dias após a transação, ou caso a legislação local estabeleça condições específicas para reembolsos.

Para pedir um reembolso: caso tenha realizado sua compra através de seu Apple ID, os reembolsos são realizados pela Apple, e não pela HEALED. Para pedir um reembolso dirija-se à Apple Store, selecione seu Apple ID, “histórico de compras”, encontre a transação e “Reportar problema”. Também pode realizar uma solicitação através de <https://getsupport.apple.com>.

Caso tenha realizado a compra utilizando sua conta Google Play Store ou diretamente através da HEALED: entre em contato https://www.healed.com.br/home/contact_and_support.

Você também pode, alternativamente, enviar ou entregar uma carta com data e assinatura, comprovando que você, comprador, está cancelando este contrato, com uma cópia de seu documento de identidade com firma reconhecida em cartório. Por favor, também incluir o endereço email e número de telefone associados a sua conta HEALED, e os detalhes da sua compra como por exemplo o identificador, data, tipo de serviço/produto.

A carta deverá ser enviada para:

HEALED TECNOLOGIAS HUMANAS DE APOIO A GESTAO DE SAUDE LTDA
04116060

São Paulo - Vila Mariana

Rua Doutor José Estefano, 254, apartamento 131. BRASIL.

A HEALED é uma empresa global, e nossos preços podem variar por um número de fatores. Frequentemente oferecemos descontos e promoções, podendo variar pela sua região, tempo mínimo de comprometimento, tamanho do pacote de produtos/serviços, e muitos outros fatores. Também testamos regularmente novas funcionalidades e opções de cobrança.

- **17. Lei geral de proteção de dados (LGPD).**

A LGPD é instrumentalizada por cinco atores:

- (17.1) O principal deles, o titular dos dados pessoais;
 - (17.2) O controlador;
 - (17.3) O operador de dados;
 - (17.4) O encarregado; e,
- (Não se aplica) A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”).

O controlador e o operador, em conjunto, são considerados os “agentes de tratamento”. Esses atores vão, de alguma forma, interagir nas diversas etapas do tratamento de dados. O objetivo desta seção dos TERMOS é identificar cada um desses personagens, a partir da definição legal trazida pela própria LGPD.

17.1 Titular dos dados pessoais

O titular dos dados pessoais é, por excelência, o principal personagem. É em seu benefício que são estabelecidos os princípios e garantias da LGPD. Segundo o artigo 5º, V, titular dos dados é “a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento”. A proteção conferida pela LGPD é voltada, portanto, para as pessoas físicas, não alcançando os dados das pessoas jurídicas e compreende aqueles dados que possam identificar ou tornar identificável uma pessoa.

Os titulares dos dados pessoais na plataforma HEALED são os USUÁRIOS PACIENTES (10.), USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS (11.), USUÁRIOS CLÍNICAS/HOSPITAIS (12.) e os PACIENTES NÃO REGISTRADOS (18.).

17.2 Controlador

O controlador, conforme o disposto no art. 5º., VI, é “a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais”. O controlador é, portanto, o agente responsável pela definição dos elementos essenciais para a realização do tratamento de dados.

No caso da plataforma HEALED, o controlador é o representante legal Gustavo D’Andrea, com telefone +55 (11) 93368-0412, e e-mail gd@healed.com.br para contato.

- A HEALED coleta informações pessoais dos titulares dos dados pessoais (17.1) com a finalidade de viabilizar uma estrutura adequada para realização e fornecimento de serviços de atenção primária à saúde e conforme as normativas estabelecidas pelos conselhos regionais e federais de medicina.

- A base legal para a arrecadação e utilização de informações e dados pessoais são definidas pelos conselhos regionais e federais de medicina, em nossos Termos gerais para o acesso e uso da plataforma (1.), Requerimentos gerais e Código de conduta (7.2), e nas responsabilidades de todos nossos USUÁRIOS (10./11./12./13. e 18.).
- A natureza dos dados coletados também está estipulada em nossos Termos gerais para o acesso e uso da plataforma (1.), Requerimentos gerais e Código de conduta (7.2), e nas responsabilidades de todos nossos USUÁRIOS (10./11./12./13. e 18.).
- A HEALD armazena e trata todas as informações arrecadadas por tempo indeterminado, de maneira segura, conforme exigido e autorizado pelos conselhos regionais e federais de medicina, e conforme estipulado nas seções 1. (Termos gerais para o acesso e uso da plataforma), 6. (Confidencialidade), 7.2 (Requerimentos gerais e Código de conduta), 10./ 11./ 12./ 13./ 18./ (responsabilidades de nossos USUÁRIOS), 14. (Política de privacidade) e 15. (Cancelamento de conta) destes TERMOS.

17.3 Operador

O operador, de seu turno, é a “pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador” (art. 5º., inc. X).

No caso da empresa HEALD, os Operadores são nossos USUÁRIOS Pacientes, Doutores e/ou Médicos, Clínicas/Hospitais e Pacientes Não Registrados; que têm acesso a informações específicas entre si durante a realização dos serviços disponíveis em nosso marketplace.

As competências, atribuições e responsabilidades específicas de cada operador são estipuladas pelo controlador (17.2) e pelos conselhos regionais e federais de medicina; e estão detalhadas nas seções 1. (Termos gerais para o acesso e uso da plataforma), 6. (Confidencialidade), 7.2 (Requerimentos gerais e Código de conduta), 10./ 11./ 12./ 13./ 18./ (responsabilidades de nossos USUÁRIOS), 14. (Política de privacidade) e 15. (Cancelamento de conta) destes TERMOS.

Embora o controlador detenha as principais obrigações e responsabilidades sobre os dados pessoais arrecadados, o operador pode ser responsabilizado por danos causados em razão do tratamento irregular de dados, em caso de descumprimento das obrigações legais ou inobservância das instruções do controlador.

17.4 Encarregado

Segundo o disposto no art. 41, caput, da LGPD, o controlador deve indicar um encarregado, que é, segundo a definição do art. 5º, VIII, a “pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)”.

As atribuições do encarregado, todavia, não se limitam a apenas fazer a interface entre os demais atores da LGPD. Para o pleno exercício da função, é essencial que ele (i) tenha pleno conhecimento do fluxo de dados dentro de uma organização; (ii) coordene a implantação e manutenção do sistema de gestão de dados pessoais; (iii) assegure que o tratamento realizado esteja em conformidade com a lei; e, (iv) tenha competência para responder a terceiros (titulares de dados e ANPD, especialmente), sobre os diversos aspectos desse tratamento (finalidade, base legal, segurança, etc.). A identidade e as informações de contato do encarregado devem ser amplamente divulgadas, de forma clara e objetiva, como determina o art. 41, §1º da LGPD.

No caso da plataforma HEALED, o Encarregado, também conhecido como (Data Protection Officer (DPO)) é o representante legal Gustavo D’Andrea, com telefone +55 (11) 93368-0412, e e-mail gd@healed.com.br para contato.

- **18. Pacientes Não Registrados (PNR).**

18.1 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário PNR reconhece que entende todas as condições, obrigações, direitos, códigos, licenças, e cláusulas estipuladas / pactuadas neste contrato; e promete honrar estes TERMOS com diligência. Caso contrário, as medidas descritas neste documento legal serão aplicadas, de acordo com a legislação local e conforme a(s) infração(ões) cometida(s).

18.2 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário PNR se compromete em providenciar informações reais, válidas, verídicas e atuais durante o registro de seu perfil, assim como também de atualizar devidamente e corretamente estas informações. O usuário PNR também aceita e reconhece providenciar informações verdadeiras e precisas durante a consulta e durante o processo de alocação médica através do sistema H.A.AV.S ®.

No caso de consultas online, o usuário PNR também se compromete em garantir boas condições para receber os serviços por parte dos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas e hospitais) como se situar em locais com conexões estáveis,

silenciosos e bem iluminados; um bom comportamento de acordo com regras éticas básicas, e estar disposto a auxiliar e providenciar qualquer outra informação adicional solicitada pelos provedores terceirizados (usuários doutores / clínicas e hospitais) durante / para o fornecimento de serviços.

18.3 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário PNR aceita e reconhece os métodos e condições de faturamento descritos neste contrato prévias, durante e após o fornecimento de serviços através da plataforma HEALED, conforme estipulado na cláusula 2.2 e seção 16 deste documento. O usuário PNR aceita e reconhece os códigos de conduta (1.3.2 & 7.), nossa política de privacidade, uso e armazenamento de suas informações pessoais (14.), às condições em caso de denúncia e/ou incidente (9.), as responsabilidades da HEALED perante o usuário PNR (13.), nosso acordo de confidencialidade (6.) e suas responsabilidades e licenças em relação a Marca Registrada HEALED ® (5.).

18.4 Ao aceitar estes TERMOS, o usuário PNR aceita e reconhece o compartilhamento de seu prontuário eletrônico com os provedores terceirizados da plataforma HEALED (usuários doutores, clínicas e hospitais), ou seja, médicos e organizações da saúde que consultarão e preencherão este documento legal durante e para um melhor fornecimento de seus serviços através do aplicativo HEALED. Este documento legal será compartilhado somente com os provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas e hospitais) registrados na plataforma HEALED que realizarem e fornecerem algum tipo de serviço ao usuário PNR, assim como também será armazenado pela HEALED conforme a cláusula 9.1 - (c) para resolver e/ou analisar e/ou durante alguma denúncia e/ou incidente, para analisar pedidos de reembolso conforme a seção 8., e deverá ser preenchido pelos usuários doutores, clínicas e hospitais após cada consulta.

18.5 Conforme a cláusula 7.2, ao aceitar estes TERMOS, o usuário PNR aceita e reconhece que o seu perfil é para acesso e uso exclusivamente pessoal, e que o compartilhamento de seu perfil poderá resultar em falhas de alguns serviços HEALED como a alocação médica pelo sistema H.A.AV.S ®; o PNR também poderá ser recusado o fornecimento de serviços médicos por provedores terceirizados (usuários doutores, clínicas e hospitais) por diversos motivos como a incapacidade do médico de preencher o prontuário eletrônico (documento legal pessoal e individual) e ao não poder verificar a identidade do paciente dono do perfil. Caso isso aconteça, o usuário PNR não terá o direito a um reembolso.

O usuário PNR também aceita e reconhece as suas responsabilidades para com usuários pacientes menores de idade como filhos e/ou qualquer outro laço vinculante de responsabilidades legais, os quais se tornam responsáveis pelo cumprimento destes TERMOS e todas as condições, obrigações, direitos, códigos, licenças, e cláusulas estipuladas / pactuadas neste contrato perante a HEALED e a lei. Todas as condições, obrigações, direitos, códigos, licenças, e cláusulas estipuladas / pactuadas neste contrato são responsabilidade do responsável legal que representa o menor de idade registrado em seu próprio perfil, até o cumprimento da maioria de idade legal pelo menor conforme a jurisdição competente. O menor deverá sempre estar acompanhado por um adulto responsável, assim como seu acesso e utilização do aplicativo deverá ser supervisionado.

18.6 Ao Aceitar estes TERMOS, o usuário doutor / médico aceita e reconhece as normativas e condições estabelecidas na seção 19. (Salas, Espaços, Escritórios, Consultórios.) deste contrato para utilização de todas as localidades.

- **19. Salas, Espaços, Escritórios, Consultórios.**

Ao oferecer seus espaços através da plataforma HEALED, todos os fornecedores de Salas, Espaços, Escritórios, Consultórios que a Healed disponibiliza para os USUÁRIOS são eles mesmos considerados USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS de acordo com a seção 12. deste contrato; e aceitam e reconhecem estes TERMOS.

Considerando que:

- i. A HEALED apresentou aos USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS a estrutura física do local, presencialmente ou via Tour Virtual, para atendimento clínico-ambulatorial e análogos, em horários pré- estabelecidos.
- ii. O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO conhece as instalações onde executará suas atividades profissionais incluindo equipamentos, móveis, objetos e materiais, e declara que nenhum destes itens são de sua propriedade, não podendo em hipótese alguma requerer embargo e/ou confisco à Justiça.

19.1

- i. Concessão de “Consultórios” pelos USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS, entende-se espaços médicos equipados e adequados à realização de atendimento, por parte do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO aos USUÁRIOS PACIENTES;

ii. Apoio administrativo, com a finalidade de auxiliar o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO na execução de suas atividades profissionais, sem concessão de endereço fiscal.

19.1.1 A HEALED é uma empresa que tem por objetivo disponibilizar espaços médicos e instalações confortáveis, sem caráter de exclusividade, destinados a otimizar a atividade profissional do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO.

19.1.2 É permitido, fazer uso em conjunto ou separadamente, do endereço das localidades HEALED, divulgando comercialmente, sempre respeitadas as demais cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, ficando autorizado o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO a divulgar o referido endereço como sua referência, para fins exclusivamente comerciais.

19.1.3 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO terá direito exclusivo na utilização do Consultório conforme agendamento(s) a ser realizado(s) em sua "AGENDA", através de login e senha individuais, na página web "<https://www.healed.com.br>" ou pelo aplicativo "Healed: Saúde Digital" disponível na *App Store* (dispositivos *IOS*) ou *Play Store* (dispositivos *Android*).

19.1.4 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO declara que este instrumento se destina especificamente à realização de consultas e atividades na área de saúde humana e análogas de acordo com o 19.ANEXO II (Requisitos Técnicos e Legislação).

19.2 Obrigações dos USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS:

19.2.1 Oferecer ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO Consultórios equipados com mesa, cadeiras (profissional e paciente), ramal telefônico, impressora (incluso papel A4 e *tonner*), maca, balança e estadiômetro.

19.2.2 Oferecer ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO apoio administrativo com serviços de:

i. Recepção ao USUÁRIO PACIENTE e encaminhamento ao consultório que o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO está em atendimento;

ii. Cobrança do USUÁRIO PACIENTE, diretamente na "Conta Corrente" ou "Maquininha" do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, ou outro meio de recebimento solicitado pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO;

- iii. Pedido Online de autorização de consultas junto ao(s) respectivo(s) plano(s) de saúde atendido(s) pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO;
- iv. Impressão de pedidos médicos, receitas e demais documentos necessários no atendimento ao USUÁRIO PACIENTE;
- v. Mini - copa, incluso: Chá, Café, Água e Snacks. Eventualmente servimos bolo para os USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO;
- vi. Manutenção dos consultórios com reposição de papel inter-folhado, papel descartável para maca, sabonete líquido e antisséptico para mãos;
- vii. Manutenção dos sanitários com limpeza, reposição de papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido, assentos descartáveis e saquinhos para absorventes;
- viii. Agendamento de consultas através de telefone fixo exclusivo e WhatsApp (*WhatsApp Business API*), podendo ser este remoto, com profissionais qualificados para tal função, respeitando escala de trabalho com horários descritos em 19.ANEXO I;
- ix. Serviço de secretária para confirmação, remarcação e cancelamento de consultas, e contato com o USUÁRIO PACIENTE;
- xi. Serviço de Endereço Fiscal (com fornecimento de IPTU) *;
- xii. Serviço de Documentação Técnica (com fornecimento de Alvará, Licença Vigilância Sanitária, CNES e Registro CRM) *;
- xiii. Locker (Armário individual) *.

19.2.3 Oferecer ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO Consultórios climatizados e com iluminação adequada ao atendimento clínico;

19.2.4 Manter os Consultórios abertos de acordo com os horários descritos em 19.ANEXO I;

19.2.5 Empreender funcionários devidamente qualificados para prestação dos serviços e executá-los observando boas práticas e padrões de qualidade e competência;

19.2.6 Pagar os salários e encargos trabalhistas que recair sobre seus funcionários;

19.2.7 Pagar mensalmente as contas de consumo (ex. energia elétrica, água e telefone) e impostos / taxas municipais que recaem sobre o imóvel.

19.3 Obrigações dos USUÁRIOS DOUTORES E/OU MÉDICOS:

19.3.1 As atividades profissionais do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, realizadas por intermédio das prestações que compõem o objeto do presente contrato, deverão ser lícitas, na forma dos diplomas legais vigentes, respectivo conselho de classe profissional, normativos, demais órgãos oficiais regulatórios, como Centro de Vigilância Sanitário do Estado de São Paulo e Ministério da Saúde.

IMPORTANTE: USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO responsabiliza-se pelo trato com seus pacientes e atos praticados em sua atividade profissional, não cabendo à HEALD qualquer responsabilidade, seja por negligência, imprudência ou imperícia nos atos praticados no exercício de sua função.

19.4 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO é o único responsável, sui generis, pela guarda e manutenção de quaisquer dados de seus USUÁRIO PACIENTE, tais como prontuário clínico, anamneses, receitas e pedidos de exames.

19.4.1 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, autoriza a HEALD e USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS a manter um cadastro geral com os seus dados, bem como a realizar atualizações à medida que estas lhes forem informadas, sendo de sua inteira responsabilidade (USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO) informar qualquer alteração realizada em seus dados cadastrais.

19.5 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO será plenamente responsável pelos danos que causar às localidades, Equipamentos e Utensílios Médicos, bem como aos prédios e condomínios nos quais a HEALD e os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS estabelecerem suas unidades.

IMPORTANTE: O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO compromete-se a descartar corretamente material perfuro-cortante nas caixas coletoras Descarpac instaladas em todos os consultórios, inclusive fazendo desacoplamento de agulhas antes do descarte final.

19.6 Sobre o “Plano Business”:

19.6.1 O plano contratado, intitulado "Plano Business" estabelece uma quantidade mínima de 4 (quatro) horas mensais para a utilização das localidades. Essas horas

devem ser obrigatoriamente utilizadas dentro do mês em vigor, de acordo com a necessidade do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, vedando-se expressamente a acumulação de horas não utilizadas para os meses subsequentes.

19.6.2 A quantidade de horas, que exceder o mínimo, será cobrada de acordo com o valor-hora base especificado antes de todo agendamento, seguindo conforme acordado, caso haja descontos adicionais.

19.6.3 A contagem do tempo na reserva da sala, conforme estipulado no plano "Plano Business", tem início quando o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO adentra a sala e encerra-se quando o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO deixa a sala para ir embora no mesmo dia. Em casos do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO exceder o horário previsto na reserva, e se a sala estiver disponível, o tempo adicional será sempre considerado "meia hora" ou "hora cheia" para encerrar a reserva. Não se admite a contabilização fracionada de 10, 15 ou 20, minutos nesse caso.

19.7 Sobre os Pagamentos:

19.7.1 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO se compromete a efetuar os pagamentos dos serviços contratados nos valores estipulados durante a contratação do "Plano Business", que deverão ser efetuados de forma mensal / instantânea durante o agendamento. O primeiro pagamento deve ser realizado no ato da assinatura deste contrato e os demais devem ser quitados até o dia 05 do mês subsequente, por meio de cobrança recorrente automática no cartão de crédito. É imprescindível destacar que os pagamentos serão referentes aos serviços prestados À VENCER.

19.7.2 O Valor pactuado será reajustado a cada período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da contratação, pelo índice IPCA acumulado no período, limitado ao teto de 10%, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

19.7.3 Os serviços utilizados, que não estejam contemplados na seção 19.1 ou que excedam os limites do contrato, devem ser pagos na mesma fatura, com vencimento no dia 05 do mês subsequente à utilização, consoante aos valores pré-estabelecidos de acordo com plano contratado, conforme detalhado no 19.ANEXO III.

19.7.4 A HEALED assume o compromisso de enviar mensalmente, até o último dia útil, as devidas cobranças para o endereço eletrônico fornecido pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO. Além disso, se compromete a disponibilizá-las por meio da página web "<https://www.healed.com.br>" ou pelo aplicativo "Healed: Saúde Digital" disponível na

App Store (dispositivos *IOS*) ou *Play Store* (dispositivos *Android*) na área de “Finanças”.

19.7.5 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO confirma que seu endereço de e-mail para recebimento de cobranças é o mesmo utilizado durante o cadastro do seu perfil na plataforma.

19.7.6 Os valores contratados pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO não são reembolsáveis, mesmo após a rescisão deste contrato na metade do seu período / com horas não utilizadas.

19.8 Sobre as Inadimplências:

19.8.1 Caso não se efetive o pagamento correspondente até a data pactuada, a HEALÉD e os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS estarão expressamente eximidos da obrigação de disponibilizar os serviços contratados, suportando o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO qualquer prejuízo decorrente da falta de prestação do serviço.

19.9 Em caso de atraso fica estipulado o pagamento de multa de 2,00% sobre o valor total da fatura e juros de 0,033% por dia de atraso. O Atraso de 30 ou mais dias corridos, contados a partir do vencimento original da cobrança, se ainda inadimplente, implicará no protesto do(s) título(s) em aberto, cadastro do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO e do(s) fiador(es) nos órgãos de proteção de crédito SPC/SERASA e na adoção das medidas judiciais cabíveis, correndo pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO todas as despesas com as custas judiciais, taxas, emolumentos e honorários advocatícios.

IMPORTANTE: O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO inadimplente está constituído em mora automaticamente no dia seguinte ao vencimento da obrigação não adimplida, não sendo necessária a notificação extrajudicial para tanto, sendo esta facultada à HEALÉD E/OU USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS.

19.10 Tudo quanto for devido em razão deste contrato à HEALÉD E/OU USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS, e que não comporte processo executivo, será cobrado em ação específica, ficando a cargo do devedor, em qualquer caso, o pagamento das custas processuais e dos honorários do advogado que o credor venha a constituir para satisfação dos seus direitos.

IMPORTANTE: O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO reconhece que, enquanto não cumprir a obrigação do presente contrato continuará a produzir seus efeitos pecuniários, ensejando as medidas de cobrança e demais direitos previstos.

19.11 Sobre a Vigência e rescisão do contrato:

19.11.1 A vigência deste contrato inicia-se imediatamente após a contratação do plano e vigorará até INDETERMINADO(A).

19.12 Todas as partes, HEALED, USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS e USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, terão o direito de rescindir o presente contrato, sem justo motivo e a qualquer tempo através de denúncia contratual prévia, sem custo ou ônus para ambas as partes.

19.12.3 Caso o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO decida pelo encerramento, basta solicitar a qualquer membro da HEALED por e-mail ou Whatsapp, o Formulário de Rescisão. Este formulário é eletrônico, faz-se necessário preencher e enviar à HEALED.

19.12.2 No prazo de 03 (três) dias úteis após o recebimento da Notificação de Rescisão, o contrato será rescindido.

19.12.3 Caso o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO decida pelo encerramento, antes do período mínimo de permanência, conforme a seção 19.11, será cobrado o valor integral do plano contratado, intitulado "Plano Business", de acordo com a Cláusula 19.7.6 e seção 19.7, referente ao segundo faturamento do contrato, respectivamente ao segundo mês de vigência.

19.12.4 Caso a HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS decida pelo encerramento, será enviado um e-mail ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO para o endereço com o qual foi feito seu cadastro na plataforma, com a Notificação de Rescisão por escrito.

19.12.5 Os valores devidos, em caso de rescisão contratual, serão calculados através dos dias utilizados de serviços somando-se o prazo para rescisão informado no parágrafo acima.

19.12.6 Todos os serviços prestados pela HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS serão encerrados após a efetiva rescisão do contrato.

19.13 Comprovada a ilicitude ou a má-fé de ato praticado por qualquer das partes, o contrato será considerado extinto, respondendo a parte culpada por todos os efeitos decorrentes do referido ato perante a parte contrária e perante terceiros.

19.14 A inobservância do disposto nas cláusulas deste contrato implica no direito de rescisão pela parte contrária, que fica desobrigada do ressarcimento monetário à parte culpada, subsistindo, entretanto, a obrigação da última no que tange ao(s) débito(s) pré-existente(s) previstos nesta seção.

19.15 Sobre as Correspondências:

19.15.1 Os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS somente se responsabilizam por documento ou objetos de correspondências, desde que o bem não tenha valor, inclusive moral, superior a R\$100,00 (Cem reais), ficando a HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS isentos de responsabilidade de valores superiores ao estipulado, bem como os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS apenas receberão documentos e/ou objetos de terceiros se houver a correta e completa identificação do remetente e do destinatário, sendo o último o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO.

19.16 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO compromete-se a retirar suas correspondências num prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data do primeiro aviso que será enviado por e-mail. Findo este prazo, tais correspondências poderão ser enviadas, através da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (EBCT) ao endereço cadastral informado pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, ficando o custo de postagem e custos do serviço operacional por conta do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO ou ainda descartadas definitivamente.

IMPORTANTE: Caso o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO possua nomes diversos ou nome fantasia, estes devem ser informados à HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS, sob pena de não recebimento das mesmas.

19.17 A HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS não se comprometem a receber citações e intimações judiciais, cobrar ou constituir qualquer dívida pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, cabendo exclusivamente, a este, qualquer medida neste sentido.

19.18 Sobre a Cessão e Uso das Salas:

19.18.1 A HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS comprometem-se a

manter a(s) sala(s) disponível(is) para utilização do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO no(s) respectivo(s) dia(s) e horário(s) agendado(s).

19.18.2 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO se compromete a respeitar rigorosamente o(s) respectivo(s) dia(s) e horário(s) agendado(s). O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO poderá entrar na sala, caso haja disponibilidade, a partir de 15 minutos que antecedem a sua reserva para organização e preparação de seus utensílios e materiais.

Da mesma forma, caso o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO exceda o período previsto, haverá tolerância de 15 minutos. Após este período, caso haja disponibilidade da sala, o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO poderá continuar suas atividades sendo cobrado o valor-hora conforme plano contratado: "Plano Business".

19.18.3 A reserva prévia deverá ser realizada por meio da página web "<https://www.healed.com.br>" ou pelo aplicativo "Healed: Saúde Digital" disponível na *App Store* (dispositivos *IOS*) ou *Play Store* (dispositivos *Android*) na área de "AGENDA". Será utilizado o critério da anterioridade, sendo necessária a confirmação automática pela plataforma da HEALED através de e-mail, para que a reserva seja efetivada.

19.18.4 Caso o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO deseje cancelar ou reagendar sua reserva, por qualquer motivo que seja, e o faça até 1 (um) minuto antes do horário inicial, pela plataforma web ou App da HEALED, tal cancelamento ou re-agendamento poderá ser realizado sem custo adicional respondendo somente, integralmente pelo valor da locação do espaço. Caso o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, sem cancelamento, por sua única liberalidade, não utilize a(s) sala(s) previamente reservada(s), continuará respondendo integralmente pelo valor da locação do espaço.

19.18.5 Caso o USUÁRIO PACIENTE do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO não compareça a consulta, será cobrado o tempo total da reserva. Caso o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO abrir mão da sua reserva por não comparecimento do USUÁRIO PACIENTE, o horário reservado será integralmente disponibilizado e devido, mesmo que o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, por sua única liberalidade, não utilize em totalidade o tempo reservado.

19.18.6 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO também se compromete a retirar-se da sala, se notificado verbalmente, sem tolerância, após estes 15 minutos adicionais citado anteriormente, quando houver outra reserva para horário imediatamente seguinte a sua reserva, estando sujeito, a rescisão deste contrato e uma multa de 3 vezes o valor do espaço utilizado.

19.19 Sobre a Cessão de Uso de Equipamentos, Materiais Cirúrgicos e Armários (Lockers):

19.19.1 Caso o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO deseje poderá ser disponibilizado, mediante cobrança avulsa, equipamentos, materiais, e armários (*lockers*) para acomodação e guarda de itens pessoais. Os respectivos valores são conforme tabela de cada USUÁRIO CLÍNICA / HOSPITAL.

19.19.2 Os equipamentos disponíveis como balança de bioimpedância, eletrocautério e demais, caso os USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS disponibilizem, deverão ser requisitados através de reserva, juntamente com a sala previamente agendada. Faz-se necessário conferir juntamente com funcionário da sua unidade os equipamentos e utensílios utilizados, antes de deixar a sala, para garantir que não haja perda ou extravio, correndo por sua responsabilidade a falta de algum item, componente ou peça. O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO se compromete a utilizá-los com zelo e cuidado, correndo por sua conta qualquer custo ou avaria decorrente de mau uso ou semelhante. (Obs.: não é possível utilização de equipamentos fora das localidades).

19.19.3 Os materiais descartáveis, instrumentação cirúrgica estéril, lidocaína, fio de sutura, lâmina de bisturi descartável, seringas e agulhas descartáveis, micro-pore entre outros, serão disponibilizados mediante aviso/reserva prévia.

19.19.4 Os armários (*lockers*) serão disponibilizados para facilitar o dia a dia do profissional, para acondicionamento de pertences, materiais, utensílios e medicamentos restritos à sua atividade profissional, sendo de sua responsabilidade, única e restrita, a manutenção, verificação de prazo de validade e condição de armazenamento, bem como sua reposição ou descarte. A HEALÉD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS não se responsabilizam por nenhum item ou objeto mantido no interior do *locker* disponibilizado ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO.

19.20 Sobre a Cessão de Uso de Sala Sem Equipe de Recepção:

19.20.1 Quando houver necessidade de utilização do Consultório fora do horário especificado no 19.ANEXO I, poderá o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO acessar as dependências da HEALÉD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS através de controle de acesso por biometria, na porta principal de entrada, sendo de sua total responsabilidade o uso do espaço, o fechamento da porta de entrada, o desligamento de equipamentos, luzes e ar condicionado.

19.20.2 Caso o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO deixe luzes e/ou ar condicionado ligados, sem uso, será cobrado o valor excedente que estes gerarem através de cálculo de potência x tempo de utilização, sem uso.

19.20.3 Não é permitido utilizar ou "tomar emprestado" qualquer material, equipamento, amostra grátis de medicamentos ou utensílios de outros profissionais, caso esteja acondicionado em *locker* por ventura destrancado ou aberto, ou mesmo ao alcance em local diverso.

19.20.4 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO se compromete a utilizar o Consultório, espaços comuns e equipamentos disponibilizados, com zelo e cuidado, correndo por sua conta qualquer custo ou avaria decorrente de mau uso ou semelhante.

19.20.5 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO poderá acessar as instalações da HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS para realização de atendimentos nos dias de sábados, domingos e feriados nacionais, observando estritamente as condições estipuladas no presente contrato.

19.21 É de inteira responsabilidade do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO a verificação do perfeito funcionamento dos utensílios e equipamentos disponibilizados na sala antes da sua utilização, bem como a HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS não se responsabilizam pelos pertences deixados na sala pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO.

19.22 Sobre os Serviços e Produtos Digitais:

19.22.1 Os serviços oferecidos pela HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO assinantes do "Plano Business" seguem abaixo:

- i. **Mensageria de Whatsapp** através da plataforma **Whatsapp Business API**,
- ii. **Prontuário Eletrônico, HEALD**
- iii. **Prescrições Eletrônicas** através de plataforma **MEMED**,
- iv. **Agenda e interfaces administrativas, HEALD**,

IMPORTANTE: Os serviços extras utilizados pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO deverão ser pagos à HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS a partir do momento de sua ativação / utilização. A primeira cobrança será proporcional aos dias utilizados no mês, através da mesma fatura, com vencimento no dia 05 de todo mês.

19.23 É permitida a Cessão de Direito do "Número Exclusivo" do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, sem custo, após 24 (vinte e quatro) meses de utilização deste serviço.

19.24 Sobre o SITE E APP HEALED:

19.25.1 A HEALED disponibilizará ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO um website e aplicativo (IOS e Android), com acesso restrito ao mesmo, através de *login* e senha para fins de gestão de suas reservas, visualizar histórico de faturas, consultar faturas em aberto, verificar recebimento de correspondências, encomendas, amostra grátis de laboratórios, recados e etc. na página web "<https://www.healed.com.br>" e pelo aplicativo "Healed: Saúde Digital" disponível na *App Store* (dispositivos *IOS*) ou *Play Store* (dispositivos *Android*).

IMPORTANTE: A HEALED se responsabiliza por manter estável o aplicativo e o website e em perfeito funcionamento, e exceto em alguns casos, não havendo ainda, a obrigação de garantir a compatibilização com aparelhos utilizados pelo USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO.

19.25 Sobre os Avisos e Comunicados:

19.25.1 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO confirma que seu endereço de e-mail para recebimento de recados é o utilizado durante o cadastro de seu perfil e a HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS se compromete a enviar, por e-mail, as devidas notificações para este endereço eletrônico.

IMPORTANTE: Fica expressamente informado que, por inúmeros motivos, pode haver erros no processo de envio e recebimento de e-mails e por isso os recados enviados ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO.

19.26 Sobre Dispositivos Gerais:

19.26.1 Os ambientes da entrada, recepção, sala de espera e hall de elevadores são gravados através de circuito interno de câmeras da HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS.

19.27 Ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO fica expressamente vedada a prática de qualquer atividade ilícita ou que venha a prejudicar ou comprometer a imagem da HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS perante a sociedade ou os poderes públicos, sendo hipótese de rescisão contratual por parte da HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS, assegurando à HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS /

HOSPITAIS o pleno e integral ressarcimento de todo e qualquer dano que venha a causar a esta, em razão do mau uso do objeto desta cessão ou de dívidas inadimplidas e sob sua responsabilidade.

19.27.1 Será considerado Uso Indevido deste contrato quando o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO:

- i. utilizar os Consultórios com propósito adverso ao atendimento da saúde humana;
- ii. utilizar os Consultórios ou exercer sua profissão violando o disposto na seção 19.3;
- iii. desrespeitar o disposto na 19.4, permitindo a obtenção e/ou acesso de dados sensíveis de seus pacientes à pessoas terceiras.

19.27.2 Caso haja uso indevido por parte do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, a HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS reserva-se o direito de rescindir o presente contrato incontinenti, reportar o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO ao respectivo conselho de classe profissional e prescrever multa de (1) uma vez o valor fixo mensal vigente.

19.28 É vedada, salvo autorização específica da HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS, a colocação de placas ou letreiros na porta da sala, ou qualquer outra abertura.

19.29 Responderá o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, no âmbito administrativo, civil, penal, trabalhista e fiscal, por suas atividades, realizadas nas instalações da HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS ou fora delas, sendo também única e exclusivamente do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO a responsabilidade por toda e qualquer questão que venha a surgir no desenvolvimento de suas atividades.

19.30 O patrimônio do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, bem como o dos seus sócios, não se confunde com o patrimônio formado pelo domicílio ou endereço comercial da HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS, sendo de propriedade do último todos os objetos, utensílios e equipamentos presentes no endereço comercial, não podendo ser penhorados em processos, de qualquer natureza e em quaisquer órgãos, que porventura o USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO venha a responder.

19.31 O USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO deve zelar pelo patrimônio da HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS enquanto fizer uso dele, sendo responsabilizado(s) pelos danos que porventura venha(m) a causar pela má utilização

de objetos, utensílios ou equipamentos pertencentes à HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS.

19.32 O horário de funcionamento da recepção e dos serviços de secretárias oferecidos pela HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS segue conforme 19.ANEXO I.

IMPORTANTE: A utilização de qualquer serviço, em horário diferente do acordado, fica condicionada à disponibilidade e conveniência da HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS. O valor cobrado será de acordo com o contratado no pacote escolhido.

19.33 Fica expressamente vedada a transferência dos direitos provenientes deste contrato a terceiro, a qualquer título, bem como a sublocação, cessão ou empréstimo total ou parcial, de qualquer destes direitos, sob pena de rescisão contratual.

19.34 É expressamente proibido ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO efetuar contratação de qualquer tipo de serviço diretamente com os funcionários da HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS, sem a expressa anuência desta, sob pena de multa de até 6 (seis) vezes o valor do presente contrato.

19.35 Sobre CONFIDENCIALIDADE:

19.35 A HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS compromete-se a zelar pelo sigilo e integridade das informações que venha a ter acesso por força dos serviços prestados, obrigando-se, por si, seus sócios, empregados e prestadores de serviços, durante prazo indeterminado após o término deste Contrato, a guardar confidencialidade sobre todos os dados de USUÁRIOS PACIENTES, prontuários médicos, bem como sobre todas as informações recebidas do USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, em qualquer formato;

IMPORTANTE: Não são consideradas informações confidenciais, quaisquer informações que a HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS possa comprovar documentalmente que:

- i. Já eram de conhecimento da HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS e/ou USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO à época da assinatura deste Contrato;
- ii. Se tornarem disponíveis ao público em geral, desde que sua disponibilidade não se dê em virtude de violação deste Contrato pela HEALED e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS e/ou USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO;

iii. Se tornem disponíveis à HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS e/ou USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO de forma não confidencial ou oriundas de terceiros que não estejam proibidos de divulgar as informações confidenciais sobre a HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS e/ou USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO, em função de obrigação contratual ou legal.

19.36 Sobre as Garantias:

19.36.1 Não se atribui garantias individuais ou de terceiros neste contrato. A HEALD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS zelam a confiança entre indivíduos, principalmente com seus clientes.

19.ANEXO I

UNIDADES E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Unidade Trianon Masp

Rua Itapeva, 518 - Conjuntos 1301 ao 1303, Bela Vista, São Paulo - SP, CEP 01332-000 – Edifício Scientia

- Segunda a quinta-feira 08h00 às 20h00;
- Sextas-feiras 08h00 às 18h00.

Unidade Jardins

Rua Padre João Manuel, 222 - Conjunto 40 e 49, Cerqueira César, São Paulo – SP, CEP 01411-000 – Edifício The Point

- Segunda a quinta-feira 08h00 às 20h00;
- Sextas-feiras 08h00 às 18h00.

Unidade Perdizes

Av. Francisco Matarazzo, 404 - Conjunto 1102, Água Branca, São Paulo – SP, CEP 05001-000 – Edifício Park Office

- Segunda a quinta-feira 08h00 às 20h00;
- Sextas-feiras 08h00 às 18h00.

OBSERVAÇÃO:

- Exceto nos feriados nacionais, dias em que o Edifício *Scientia*, Edifício *The Point* e o Edifício *Park Office* não funcionarem e nas datas que o comércio não funcione de acordo com convenções dos sindicatos locais, bem como, poderá haver interrupções de serviços os quais serão comunicados pela HEALÉD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS ao USUÁRIO DOUTOR E/OU MÉDICO preferencialmente com antecedência, por motivo de caso fortuito ou força maior.

- Quando for decretado, pelo órgão público responsável, ponto facultativo, a HEALÉD e/ou USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS funcionarão normalmente.

19.ANEXO II

REQUISITOS TÉCNICOS, LEGISLAÇÃO E ATRIBUIÇÕES REGULATÓRIAS DOS USUÁRIOS CLÍNICAS / HOSPITAIS

Medclinic Serviços de Apoio Administrativo Ltda

- Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES): **0067482**
- Auto de Licença de Funcionamento: **2021/02257-00**
- Licença Sanitária – Vigilância Sanitária (No CMVS): **355030801-863-051715-1-2** - Conselho Federal e Regional de Medicina – CFM-CRM: **990.325 / SP**

Esta Unidade da Medclinic possui classificação “Ambulatorial TIPO I”, sendo, de acordo com a Resolução do CFM no 1.886/2008, “consultório médico, independente de um hospital, destinado à realização de procedimentos clínico ou para diagnóstico, sob anestesia local, sem sedação, em dose inferior a 3,5mg/kg de lidocaína (ou dose equipotente de outros anestésicos locais), sem necessidade de internação.”

Suas atividades compreendem prestação de serviços em saúde, sendo permitidos: Atividade Médica Ambulatorial Restrita à Consultas e Atividade Médica Ambulatorial com Recursos para Realização de Procedimentos Cirúrgicos.

19.ANEXO III

PREÇOS E ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Referente à utilização do Consultório:

1. Valor-Hora base: **R\$67 / hora** (sessenta e sete reais) (+ taxas de serviço variáveis)

Referentes à Assinatura Mensal:

1. Serviço de Telefonia (**Número Exclusivo VoIP**): **R\$118** (cento e dezoito reais) (+ taxas de serviço variáveis)
2. Serviço de Endereço Fiscal (c/ fornecimento de **IPTU**): **R\$197** (cento e noventa e sete reais) (+ taxas de serviço variáveis)
3. Serviço de Documentação Técnica (c/ fornecimento de **Alvará, Licença, CNES e Registro CRM**): **R\$97** (noventa e sete reais) (+ taxas de serviço variáveis)
4. Locker (Armário individual. Obs.: **1 locker/divisão**): **R\$34** (trinta e quatro reais)

(Obs.: Os serviços de assinatura disponíveis acima possuem recorrência mensal e são opcionais. Sob demanda do cliente)

- **20. GOOGLE - Limited Use Requirements // Requerimentos de Uso Limitado.**

“DISCLOSURE - The HEALED platform use and transfer to any other app of information received from Google APIs will adhere to [Google API Services User Data Policy](#), including the Limited Use requirements.”

“DIVULGAÇÃO - O uso e a transferência de informações recebidas pelas APIs da Google para qualquer outra plataforma / aplicativo pela plataforma HEALED aderem às políticas [Google API Services User Data Policy](#), incluindo aos Requerimentos de Uso Limitado.”

A plataforma HEALED utiliza as informações recebidas pela Google Calendar API com o propósito exclusivo de adicionar e modificar eventos na agenda de nosso(a)s médico(a)s e pacientes; eventos especificamente relacionados ao agendamento de consultas e exames médicos.

- **21. Considerações finais.**

- a. Cessão. Quaisquer USUÁRIOS não poderão transferir ou ceder total ou parcialmente os direitos e obrigações acordados nestes TERMOS E CONDIÇÕES. Qualquer transferência ou cessão em violação a tal proibição não terá validade.
- b. Invalidade Parcial. Se qualquer parágrafo ou cláusula deste documento for considerado inválido ou não exequível por qualquer órgão ou autoridade competente, o restante seguirá sendo plenamente vigente.

c. Renúncias. Nenhuma abstenção de executar um direito ou uma ação legal disponível nestes TERMOS E CONDIÇÕES será considerada uma renúncia ao direito de executar no futuro qualquer um dos direitos ou ações.

- **22. Lei aplicável e Juízo competente.**

Todos os itens deste acordo serão regidos pelas leis vigentes no Brasil.

Quaisquer dúvidas e/ou controvérsias decorrente dos TERMOS E CONDIÇÕES, sua existência, validade, interpretação, abrangência ou cumprimento, será sempre submetida ao Foro da Comarca Central de São Paulo-Capital, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.