

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

Prezado(a) **Usuário(a)**,

Nós, da **CONEXA SAÚDE**, consideramos que a relação com nossos **Usuários** deve ser pautada na maior confiança e respeito, para garantir a todos a melhor experiência possível.

Entendemos que a leitura completa pode levar algum tempo.

Então, caso não tenha disponibilidade neste momento, apresentamos abaixo um pequeno resumo dos pontos mais importantes.

- I.** A Plataforma da **CONEXA SAÚDE** oferece um espaço virtual possibilitando o contato entre os Usuários e profissionais da área da saúde, como médicos de diferentes áreas, para fins de fornecer orientações e aconselhamentos relacionados à saúde. Respondendo, assim, exclusiva e limitadamente apenas pela funcionalidade acima citada.
- II.** A plataforma da **CONEXA SAÚDE** é direcionada para pessoas físicas, com mais de 18 (dezoito) anos de idade completos.
- III.** A responsabilidade de toda a informação fornecida e cadastrada é do **Usuário**. Assim, a **CONEXA SAÚDE** não se responsabiliza por dados fornecidos erroneamente, bem como pela veracidade do **Usuário**, tanto no momento quanto na utilização da plataforma.

ENTRETANTO, DESTACAMOS QUE É EXTREMAMENTE IMPORTANTE A COMPREENSÃO COMPLETA E LEITURA TOTAL DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA **CONEXA SAÚDE**, POIS, AO UTILIZÁ-LA, O **USUÁRIO** CONCORDARÁ TÁCITA E INTEIRAMENTE COM AS DISPOSIÇÕES AQUI CONTIDAS.

ÍNDICE

CAPÍTULO I – CONDIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO II – MODO DE UTILIZAÇÃO

CAPÍTULO III – ACESSO E RESTRIÇÕES DE FUNCIONALIDADE

CAPÍTULO IV – REMUNERAÇÃO PELOS SERVIÇOS

CAPÍTULO V – EXCLUSÃO DE GARANTIAS

CAPÍTULO VI – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

CAPÍTULO VII – DÚVIDAS E SUGESTÕES

CAPÍTULO VIII – ENGENHARIA DA PLATAFORMA

CAPÍTULO IX – PROPRIEDADE INTELECTUAL

CAPÍTULO X – CONDIÇÕES FINAIS

CAPÍTULO XI – LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

CAPÍTULO I – CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Âmbito. Os presentes Termos e Condições Gerais de Uso (denominado somente “Termos de Uso”) vinculam todas as atividades desenvolvidas e serviços oferecidos por meio da plataforma da **CONEXA SAÚDE** (doravante assim denominada ou somente “Plataforma”), que engloba o *software*, o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões. A Plataforma **CONEXA SAÚDE** é de propriedade da **Conexa Saúde Serviços Médicos Ltda.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 27.092.748/0001-18, sediada à Rua Barata Ribeiro, nº 244, Copacabana, Rio de Janeiro/RJ, CEP 220400-002, inscrita no CRM sob o nº52947890

1.2. Atuação. A **CONEXA SAÚDE** é uma plataforma que fornece aos **Usuários** a possibilidade de se conectarem com profissionais da saúde, como médicos, de diferentes áreas de atuação, para obterem orientações e aconselhamentos relacionados à sua saúde, de modo online, não devendo a mesma ser substituída por consultas médicas a que deva ou que deveria ser o **Usuário** submetido física e presencialmente (os “Serviços”).

1.2.1. A AVALIAÇÃO DE SINTOMAS REALIZADA ATRAVÉS DESTA PLATAFORMA É FEITA EXCLUSIVAMENTE PARA FINS INFORMATIVOS E EDUCACIONAIS, E, PORTANTO, NÃO SE TRATA DE UM PARECER MÉDICO QUALIFICADO.

1.2.2. A CONEXA SAÚDE NÃO VIABILIZA A REALIZAÇÃO DE CONSULTAS MÉDICAS OU ATENDIMENTOS ESPECIALIZADOS, E OS PROFISSIONAIS DA SAÚDE QUE ATUAM POR MEIO DA PLATAFORMA NÃO SÃO AUTORIZADOS A PRESCREVER QUAISQUER TIPOS DE MEDICAMENTOS OU INDICAÇÕES MÉDICAS, ATESTADOS OU OUTROS ATOS, EM CONFORMIDADE COM O DISPOSTO NA RESOLUÇÃO Nº 2.178/18 DO CFM.

1.2.3. A PLATAFORMA CONEXA SAÚDE SE DESTINA APENAS AOS SERVIÇOS DESCRITOS NA CLÁUSULA 1.2., NÃO DEVENDO A MESMA SER UTILIZADA COMO SUBSTITUIÇÃO DE CONSULTAS MÉDICAS A QUE DEVA OU QUE DEVERIA SER O USUÁRIO SUBMETIDO FÍSICA E PRESENCIALMENTE, PORTANTO, O USUÁRIO NÃO DEVE UTILIZAR A PLATAFORMA CONEXA SAÚDE COMO:

- a) **UMA ALTERNATIVA PARA CONSULTA A UM MÉDICO DEVIDAMENTE REGISTRADO NO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA (CRM), PARA DIAGNOSTICAR OU TRATAR QUALQUER CONDIÇÃO DE SAÚDE;**
- b) **ATENDIMENTO EM RAZÃO DE EMERGÊNCIA MÉDICA OU SITUAÇÃO QUE EXIGE EXAME FÍSICO; ou**
- c) **PARA FINS DE ORIENTAÇÃO MÉDICA A QUALQUER TERCEIRO NÃO CADASTRADO.**

1.2.4. TENDO LIDO E CONCORDADO COM AS CONDIÇÕES DESTES TERMOS DE USO, VOCÊ DECLARA E CONCORDA EM ISENTAR A CONEXA SAÚDE DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES RELACIONADAS E OU DECORRENTES DE

QUALQUER COMPLICAÇÃO DE SAÚDE QUE POSSAM LEVAR À MORTE, LESÃO, DOENÇA, PERDA FINANCEIRA, OU QUAISQUER OUTRAS PERDAS.

1.2.5. EMBORA A CONEXA SAÚDE POSSA OCASIONALMENTE MONITORAR OU EXAMINAR DISCUSSÕES, SALAS DE BATE-PAPO, INCLUSÕES, TRANSMISSÕES, MURAIIS E SIMILARES NO SITE, A CONEXA SAÚDE NÃO FICA OBRIGADA A FAZÊ-LO E NÃO ASSUME QUAISQUER RESPONSABILIDADES DECORRENTES DO CONTEÚDO DOS REFERIDOS LOCAIS OU TAMPOUCO POR ERROS, CALÚNIA OU DIFAMAÇÃO, SEJAM ESCRITAS OU VERBAIS, OMISSÃO, FALSIDADE, OBSCENIDADE, PORNOGRAFIA, PROFANAÇÃO, PERIGO OU INEXATIDÃO.

1.2.6. A CONEXA SAÚDE É PROJETADA PARA DAR SUPORTE ÀS DECISÕES E ESCOLHAS DE SAÚDE QUE O USUÁRIO FAZ. ESSAS DECISÕES E ESCOLHAS SÃO EXCLUSIVAS DO USUÁRIO E, ASSIM, ACREDITAMOS QUE O PRÓPRIO USUÁRIO É O MELHOR TOMADOR DE DECISÕES SOBRE SUA SAÚDE, E, QUE TAIS DECISÕES DEVEM SER TOMADAS EM CONEXÃO COM OS CONSELHOS QUE O USUÁRIO RECEBE EM UM RELACIONAMENTO FORMAL ENTRE MÉDICO E PACIENTE. SEMPRE USE O BOM SENSO AO TOMAR DECISÕES DE SAÚDE. A CONEXA SAÚDE NÃO PODE TOMAR DECISÕES PELO USUÁRIO. PODEMOS AJUDÁ-LO A ENCONTRAR INFORMAÇÕES DE BOA SAÚDE E, QUANDO DISPONÍVEL E APROPRIADO, CONECTAR-SE COM OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE PARA ACONSELHAMENTOS MÉDICOS.

1.2.7. O USO DA CONEXA SAÚDE NÃO CRIA UMA RELAÇÃO MÉDICO-PACIENTE. O CONTEÚDO ACESSADO OU OS SERVIÇOS FORNECIDOS PELA CONEXA SAÚDE SÃO PARA SUA INFORMAÇÃO E DEVEM SER USADOS APENAS PARA FINS INFORMATIVOS. ISSO SIGNIFICA QUE O CONTEÚDO E OS SERVIÇOS NÃO SUBSTITUEM OS CONSELHOS MÉDICOS, O DIAGNÓSTICO, O TRATAMENTO OU OS CUIDADOS DO SEU MÉDICO PARTICULAR.

1.3. Usuários. Os **Usuários** são todas as pessoas físicas, maiores de 18 (dezoito) anos completos, que se cadastram, gratuitamente, e utilizam da Plataforma **CONEXA SAÚDE**.

1.4. Adesão e Aceite. Pelo presente instrumento, os **Usuários** ficam cientes e concordam que, ao utilizar a Plataforma **CONEXA SAÚDE**, automaticamente, fazem adesão e concordam em se submeter às condições dos presentes Termos de Uso e da Política de Privacidade.

1.5. Violação das Condições. Na eventualidade de um **Usuário** descumprir qualquer das condições aqui previstas, a **CONEXA SAÚDE** reserva-se o direito de encerrar suas respectivas contas e suspender ou anular seu acesso à Plataforma, sem necessidade de aviso prévio, bem como, sem devolução de eventuais valores pagos.

1.6. Modificações. A **CONEXA SAÚDE** reserva-se o direito de, em qualquer momento, modificar os Termos de Uso, ou mesmo alterar ou modificar a aparência ou o funcionamento da plataforma, sem necessidade de avisos, prévios ou sem qualquer responsabilização perante os **Usuários**.

1.6.1. Quaisquer modificações efetuadas pela **CONEXA SAÚDE** entrarão em vigor imediatamente após sua publicação online, excetuando-se os casos em que atualizações dos Termos de Uso dispuserem de prazo para entrada em vigor.

1.6.2. Será entendido que o **Usuário** aceitou as alterações dos Termos de Uso caso não haja manifestação em contrário, ou se o mesmo continuar acessando a Plataforma **CONEXA SAÚDE**, normalmente. As modificações não se aplicam a operações que tenham sido feitas antes da publicação das respectivas alterações.

1.6.3. Se qualquer alteração for inaceitável para o **Usuário**, sua única opção é a desativação de seu cadastro e a não mais utilização da Plataforma.

1.7. CONEXA SAÚDE e EMPRESA LICENCIADA. O **Usuário** poderá acessar a Plataforma **CONEXA SAÚDE** através de um parceiro que licenciar a solução da **CONEXA SAÚDE** ("**EMPRESA LICENCIADA**"). Neste caso, a **EMPRESA LICENCIADA** figurará como administradora de todos os seus colaboradores e funcionários que terão acesso a Plataforma como **Usuários**. Ademais, a **EMPRESA LICENCIADA** terá as seguintes funções:

- Cadastro de **Usuário**;
- Descadastramento de **Usuário**;
- Cancelamento e Suspensão de **Usuário**;
- Acesso a Dados Cadastrais dos **Usuários**, limitados ao CPF, e-mail, sexo e número de chamadas na Plataforma **CONEXA SAÚDE**.

1.7.1. O USUÁRIO VINCULADO A UMA EMPRESA LICENCIADA DECLARA TER CIÊNCIA E ACEITAR O COMPARTILHAMENTO DOS DADOS ACIMA LISTADOS À EMPRESA LICENCIADA.

CAPÍTULO II – MODO DE UTILIZAÇÃO

2.1. Cadastro. Para a utilização da Plataforma **CONEXA SAÚDE**, é necessária a realização de cadastro para criação do perfil de **Usuário** diretamente, ou pela **EMPRESA LICENCIADA**, como administradora dos **Usuários**, que deverá ser feita no primeiro acesso, fornecendo as seguintes informações:

- Nome completo;
- Idade;
- Telefone;
- Endereço;
- Endereço de *e-mail* válido;
- Data de nascimento;
- Sexo;
- CPF;
- RG/Passaporte;
- Foto;

- Filiação;
- Peso;
- Altura;
- Existência de Planos de Saúde;
- Informações adicionais de saúde (alergias, medicamentos, condições específicas).

2.1.1. Efetuado o cadastro com sucesso, o **Usuário** terá acesso à Plataforma por meio de “*login*” e senha, os quais o mesmo se compromete a não divulgar a terceiros e proteger.

2.2. Dinâmica. A **CONEXA SAÚDE** disponibiliza uma ferramenta que possibilita aos **Usuários** se conectarem com profissionais de saúde para obterem orientações médicas. Além disso, a Plataforma disponibiliza uma série de recursos que visam auxiliar seus **Usuários**.

2.2.1. As conexões entre **Usuários** e profissionais da saúde poderão envolver a realização de vídeo-chamadas, para melhor comunicação e orientação do profissional, de modo que a **CONEXA SAÚDE** não se vincula ou responsabiliza, por qualquer ato, fato ou informação fornecida ou trocada entre as partes, sendo estas as únicas responsáveis legais por qualquer dano, ofensa ou prejuízo que vierem a causar.

2.2.2. Eventuais documentos e arquivos trocados entre os **Usuários** e os profissionais da saúde conectados por meio da Plataforma não serão vinculados ou de responsabilidade da **CONEXA SAÚDE** em nenhuma circunstância, sendo seu conteúdo de inteira responsabilidade daquele que o distribuiu. Quaisquer arquivos trocados entre uma conexão de **Usuário** com profissional da saúde serão restritos e não visíveis perante demais **Usuários**.

2.3. Incorrecção de Informações Cadastrais. A **CONEXA SAÚDE** se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar os **Usuários** na Plataforma, podendo solicitar dados adicionais e documentos que estime serem idôneos a conferir os dados pessoais informados, assim como inabilitar, temporária ou definitivamente, os cadastros que apresentarem qualquer informação inverídica ou que não puderem ser confirmados com o **Usuário** respectivo.

2.3.1. Em caso de informações incorretas, inverídicas ou não confirmadas, será enviada notificação ao **Usuário**, permitindo sua correção em tempo hábil, definido. Não havendo correção, ou envio de documentos que comprovem tal veracidade, a **CONEXA SAÚDE** reserva-se o direito de não concluir o cadastramento em curso ou, ainda, de bloquear o cadastro já existente, impedindo o **Usuário** de utilizar a Plataforma até que a situação de anomalia seja regularizada.

2.3.2. A **CONEXA SAÚDE** se reserva o direito de impedir, a seu critério, novos cadastros, ou cancelar os já efetuados, em caso de ser detectada anomalia que considere, em sua análise, revestida de erro grave ou demonstre tentativa deliberada de burlar as regras aqui descritas, obrigatórias para todos os **Usuários**.

Também atuará a **CONEXA SAÚDE** de tal forma caso verifique descumprimento, pelo **Usuário**, de qualquer obrigação prevista nos Termos de Uso.

2.4. Uso de Cadastro por Terceiros. OS CADASTROS NA PLATAFORMA SÃO INDIVIDUAIS E INTRANSFERÍVEIS, DEVENDO A **CONEXA SAÚDE** SER IMEDIATAMENTE NOTIFICADA SOBRE QUALQUER USO NÃO AUTORIZADO DE CONTA DE **USUÁRIO** OU QUALQUER OUTRA VIOLAÇÃO DE SEGURANÇA, PELO **USUÁRIO**, EM TEMPO HÁBIL, NÃO SENDO A **CONEXA SAÚDE** RESPONSÁVEL POR QUAISQUER PREJUÍZOS OU DANOS ORIUNDOS DO USO DE “*LOGIN*” E SENHA POR TERCEIRO, COM OU SEM O CONSENTIMENTO DO **USUÁRIO**.

2.4.1. Os **Usuários** deverão: (i) Ser cuidadosos com os dados de sua identificação individual sempre que acessarem a Internet; (ii) Tomar demais outras medidas necessárias para se protegerem de danos, inclusive fraudes “*online*” e “*offline*”; (iii) Ser diligentes no uso do conteúdo disponibilizado na **CONEXA SAÚDE**, sabendo de suas responsabilidades; e (iv) Cumprir rigorosamente todas as determinações destes Termos de Uso.

2.4.2. É vedada a cessão, venda, aluguel ou outra forma de transferência da conta cadastral do **Usuário**, uma vez que esta é única, individual e intransferível.

2.5. Obrigações dos USUÁRIOS. TODOS OS **USUÁRIOS** DA PLATAFORMA **CONEXA SAÚDE** SE OBRIGAM A RESPEITAR ESTES TERMOS DE USO E AS LEIS QUE REGEM SUA UTILIZAÇÃO, EXCLUSIVAMENTE UTILIZANDO-A PARA OS FINS A QUE SE DESTINA. O **USUÁRIO** OBRIGA-SE, AINDA, A:

- a) NÃO DIVULGAR A TERCEIROS SEUS “*LOGIN*” E SENHA DE ACESSO, NEM PERMITIR O USO DE TAIS INFORMAÇÕES POR TERCEIROS, RESPONSABILIZANDO-SE PELAS CONSEQUÊNCIAS DO USO DELIBERADO DE SEU CADASTRO POR OUTROS OU PARA OUTROS, UMA VEZ QUE ESTES SÃO PESSOAIS E INTRANSFERÍVEIS, DEVENDO NOTIFICAR A **CONEXA SAÚDE**, IMEDIATAMENTE, ATRAVÉS DE MEIO SEGURO, A RESPEITO DE QUALQUER USO OU ACESSO NÃO AUTORIZADO DE SUA CONTA POR TERCEIROS, LOGO QUE OBTIVER CONHECIMENTO DO FATO;
- b) FORNECER INFORMAÇÕES CADASTRAIS TOTALMENTE VERÍDICAS E EXATAS, RESPONSABILIZANDO-SE EXCLUSIVA E INTEGRALMENTE POR TODO O CONTEÚDO POR SI INFORMADO NO CADASTRO;
- c) NÃO UTILIZAR A **CONEXA SAÚDE** DE QUALQUER OUTRA FORMA QUE AFETE ADVERSAMENTE SUA DISPONIBILIDADE DE USO POR OUTROS **USUÁRIOS** OU DE QUALQUER OUTRA FORMA QUE POSSA DANIFICAR, DESATIVAR, OU SOBRECARRGAR OS SERVIDORES OU REDES;
- d) NÃO UTILIZAR A **CONEXA SAÚDE** COMO FORMA SUBSTITUTIVA A CONSULTAS MÉDICAS OU ATENDIMENTO FÍSICO E PRESENCIAL, OU EM CASOS DE NECESSIDADE DE ATENDIMENTO URGENTE, GRAVE, OU ESPECIALIZADO; E

- e) NÃO UTILIZAR A **CONEXA SAÚDE** PARA QUALQUER PROPÓSITO QUE SEJA ILÍCITO OU PROIBIDO PELOS TERMOS DE USO E/OU PELAS NORMAS APLICÁVEIS.

2.6. Obrigações da CONEXA SAÚDE. É de obrigação da **CONEXA SAÚDE**:

- a) Disponibilizar, na Plataforma, um espaço virtual voltado para a conexão entre os **Usuários** e os profissionais da saúde, e fazer sua manutenção, sempre que preciso;
- b) Credenciar profissionais da área da saúde, sendo que cada especialidade médica tem um curador, responsável por analisar e aceitar o currículo dos médicos que desejam entrar na Plataforma.
- c) Proteger a confidencialidade de todas as informações dos **Usuários** e dos cadastros relativos aos **Usuários**. Contudo, não responderá pela reparação de prejuízos que possam ser derivados de apreensão e cooptação de dados por parte de terceiros que, rompendo os sistemas de segurança, consigam acessar essas informações.
- d) Observar as normas do Conselho Federal de Medicina, bem como a Lei Geral de Proteção de Dados.

2.7. Marco Civil da Internet. Os **Usuários**, bem como a Plataforma **CONEXA SAÚDE** declaram que cumprem, em sua totalidade, todas as disposições e princípios previstos no Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965 de 2014, que trata dos direitos e deveres na utilização da internet no Brasil.

2.8. Capacidade. O **Usuário** declara, ao utilizar a Plataforma da **CONEXA SAÚDE**, que detém plena capacidade civil, podendo celebrar contrato e assumir obrigações, ficando ciente, desde já, que as informações cadastrais falsas ou inverídicas registradas ou fornecidas durante o processo eletrônico de contratação de quaisquer serviços constitui crime, nos termos do artigo 299 do Código Penal Brasileiro.

CAPÍTULO III – ACESSO E RESTRIÇÕES DE FUNCIONALIDADE

3.1. Restrições. NÃO É PERMITIDO ACESSAR AS ÁREAS DE PROGRAMAÇÃO DA PLATAFORMA **CONEXA SAÚDE**, SEU BANCO DE DADOS OU QUALQUER OUTRO CONJUNTO DE INFORMAÇÕES QUE FAÇA PARTE DA ATIVIDADE DE *WEBMASTERING*, REALIZAR OU PERMITIR QUE SE REALIZE QUALQUER TIPO DE ENGENHARIA REVERSA, TRADUÇÃO, DECOMPILAÇÃO, CÓPIA, MODIFICAÇÃO, REPRODUÇÃO, LOCAÇÃO, SUBLOCAÇÃO, SUBLICENCIAMENTO, PUBLICAÇÃO, DIVULGAÇÃO, TRANSMISSÃO, EMPRÉSTIMO, DISTRIBUIÇÃO OU, DE QUALQUER OUTRA FORMA, A DISPOSIÇÃO DE FERRAMENTAS DE CONSULTA DESTES WEBSITE E DE SUAS FUNCIONALIDADES PARA TERCEIROS SEM A PRÉVIA E EXPRESSA AUTORIZAÇÃO DA **CONEXA SAÚDE**, FICANDO SUJEITO QUEM O FIZER A PENALIDADES DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA, SEM PREJUÍZO DA

OBRIGAÇÃO DE REPARAR OS DANOS QUE CAUSAREM. ESTA RESTRIÇÃO INCLUI QUALQUER TENTATIVA DE INCORPORAR QUAISQUER INFORMAÇÕES DA PLATAFORMA **CONEXA SAÚDE** EM QUALQUER OUTRO DIRETÓRIO, PRODUTO OU SERVIÇO.

3.1.1. É PROIBIDA A UTILIZAÇÃO DE PROGRAMAS DO TIPO *SPIDER/CRAWLER* OU DE MINERAÇÃO DE DADOS, QUE TENHAM COMO FINALIDADE A QUEBRA DE SISTEMAS DE SEGURANÇA, SENHA, *CAPTCHA*, OU AINDA DE QUALQUER TIPO OU ESPÉCIE CORRELATA, ALÉM DE OUTROS AQUI NÃO TIPIFICADOS, MAS QUE ATUE DE MODO AUTOMATIZADO, TANTO PARA REALIZAR OPERAÇÕES MASSIFICADAS OU PARA QUAISQUER OUTRAS FINALIDADES, SOB PENA DE APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO CORRELATA DE PROTEÇÃO DOS INTERESSES DA **CONEXA SAÚDE**, SEM PREJUÍZO DA OBRIGAÇÃO DE REPARAR QUAISQUER PERDAS E DANOS EVENTUALMENTE APURADOS E/OU SUPORTADOS PELA **CONEXA SAÚDE** E QUE DECORREREM DESTA UTILIZAÇÃO INDEVIDA.

3.1.2. É PROIBIDA, AINDA, A COLETA DE INFORMAÇÕES DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL E CADASTRO DE OUTROS **USUÁRIOS** DA PLATAFORMA PARA QUAISQUER FINS.

CAPÍTULO IV – REMUNERAÇÃO PELOS SERVIÇOS

4.1. Remuneração. A utilização da plataforma pelos **Usuários** é gratuita. No entanto, a **CONEXA SAÚDE** desde já declara que poderá, a qualquer momento, e a seu exclusivo critério, alterar o formato de remuneração.

4.1.1. Na hipótese de a **CONEXA SAÚDE** decidir por cobrar pelos seus serviços dispostos da Plataforma, será aplicável a possibilidade de cancelamento pelo **Usuário**, de maneira gratuita, desde que solicitada, em no máximo, 7 (sete) dias da contratação, conforme art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

CAPÍTULO V – EXCLUSÃO DE GARANTIAS

5.1. Disponibilidade. A PLATAFORMA **CONEXA SAÚDE** ESTÁ DISPONÍVEL PARA USO POR CONTA E RISCO DOS **USUÁRIOS** E É OFERECIDA "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA" E "CONFORME DISPONÍVEL". A **CONEXA SAÚDE** DECLINA QUALQUER RESPONSABILIDADE POR DECLARAÇÕES E GARANTIAS, EXPRESSAS, IMPLÍCITAS OU ESTATUTÁRIAS DE TERCEIROS, NÃO EXPRESSAMENTE PREVISTAS NESTES TERMOS DE USO, INCLUINDO GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM E DE NÃO VIOLAÇÃO. ALÉM DISSO, A **CONEXA SAÚDE** NÃO DECLARA QUE OS SERVIÇOS SERÃO FORNECIDOS SEM INTERRUPÇÕES OU ERROS. O **USUÁRIO** ACEITA QUE TODO O RISCO DECORRENTE DA SUA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA **CONEXA SAÚDE** É DA SUA EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE, NA MEDIDA DO MÁXIMO PERMITIDO POR LEI.

CAPÍTULO VI – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

6.1. A **CONEXA SAÚDE** RESPONDERÁ EXCLUSIVA E LIMITADAMENTE PELA DISPONIBILIZAÇÃO DE ESPAÇO VIRTUAL VOLTADO PARA A CONEXÃO ENTRE OS **USUÁRIOS** E OS PROFISSIONAIS DA SAÚDE, PARA FINS DE PERMITIR O OFERECIMENTO DE ORIENTAÇÕES E ACONSELHAMENTOS SOBRE SAÚDE, NOS EXATOS TERMOS E CONDIÇÕES PREVISTOS NO PRESENTE INSTRUMENTO. SENDO ASSIM, A **CONEXA SAÚDE** REITERA QUE NÃO CONSTITUI COM NENHUM DOS **USUÁRIOS** DA PLATAFORMA **CONEXA SAÚDE**: (I) SOCIEDADE, ASSOCIAÇÃO OU REPRESENTAÇÃO; (II) PRESTAÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO DE SAÚDE POR PARTE DA **CONEXA SAÚDE** AOS **USUÁRIOS**, OU (III) RELAÇÃO EMPREGATÍCIA. PORTANTO, NENHUMA LEI, NORMA OU REGULAMENTO REFERENTE A ESSAS RELAÇÕES É APLICÁVEL.

6.2. Responsabilidade. A **CONEXA SAÚDE** NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS SOFRIDOS, RESULTANTES DE: (I) QUALQUER INFORMAÇÃO ERRADA OU INCOMPLETA QUE SEJA FORNECIDA POR UM **USUÁRIO**; (II) QUALQUER ORIENTAÇÃO MÉDICA FORNECIDA PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE ATRAVÉS DA PLATAFORMA; (III) QUALQUER FRAUDE, DECLARAÇÃO FRAUDULENTA OU VIOLAÇÃO DO DEVER, OU VIOLAÇÃO DE QUALQUER UMA DAS CONDIÇÕES POR UM **USUÁRIO**; (IV) FALHAS NAS CONEXÕES; (V) PROBLEMAS NO PROCESSAMENTO DE DADOS POR CULPA DE TERCEIROS; (VI) POR **USUÁRIOS** CADASTRADOS NO SISTEMA E NEM PELO PRIVILÉGIO DE ACESSO CONFERIDO A CADA UM, AS AÇÕES DELES NO SISTEMA, TIPOS DE DADOS VISUALIZADOS OU RELATÓRIO GERADOS PELOS MESMOS; (VII) PELA CÓPIA DE DADOS DO SISTEMA, SENDO O **USUÁRIO** TAMBÉM RESPONSÁVEL POR UMA CÓPIA PRÓPRIA; OU (VIII) POR QUALQUER INFORMAÇÃO, ACONSELHAMENTO OU ORIENTAÇÃO FORNECIDO PELOS PROFISSIONAIS CONTATADOS NA PLATAFORMA, SENDO ESTES AUTÔNOMOS E INTEIRA E EXCLUSIVAMENTE RESPONSÁVEIS PELOS PRÓPRIOS ATOS E FALAS.

6.2.1. A **CONEXA SAÚDE** NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR FALSIDADES IDEOLÓGICAS DOS **USUÁRIOS**, BEM COMO SOBRE INVERDADES DITAS SOBRE QUALQUER TEMA ABORDADO NAS CONVERSAS, QUE POSSAM RESULTAR EM AÇÕES PREJUDICIAIS DURANTE O TRATAMENTO DOS PROBLEMAS DE SAÚDE. A **CONEXA SAÚDE** ENTENDE QUE, OS **USUÁRIOS**, AO INICIAREM UMA CONVERSA, DEVEM TOMAR OS CUIDADOS HABITUAIS QUE TOMAM COM PESSOAS RECÉM CONHECIDAS, UTILIZANDO-SE DE BOM SENSO E CAUTELA.

6.3. Violação de Direito de Terceiros. A **CONEXA SAÚDE** NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PERANTE QUALQUER **USUÁRIO** EM RELAÇÃO A QUALQUER VIOLAÇÃO DE DIREITO DE TERCEIROS.

6.4. Perdas. A **CONEXA SAÚDE** NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PERANTE QUALQUER **USUÁRIO** NO QUE SE REFERE À PERDA ECONÔMICA, FINANCEIRA OU DE NEGÓCIO, OU POR QUALQUER PERDA INDIRETA.

6.5. Danos. EM NENHUM CASO, A **CONEXA SAÚDE** SERÁ RESPONSÁVEL POR DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, EXEMPLARES, PUNITIVOS OU CONSEQUENTES,

INCLUINDO, DANOS PESSOAIS OU À PROPRIEDADE, RELACIONADOS COM, OU DE OUTRA FORMA RESULTANTES, DE QUALQUER USO DA PLATAFORMA **CONEXA SAÚDE** QUE O **USUÁRIO** POSSA SOFRER DEVIDO ÀS AÇÕES REALIZADAS OU NÃO REALIZADAS ATRAVÉS DESTA, AINDA QUE DECORRENTES DA CONDUTA DE OUTROS **USUÁRIOS** DA PLATAFORMA OU DOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE.

6.6. Falhas da Internet. A **CONEXA SAÚDE** NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR QUALQUER DANO, PREJUÍZO OU PERDA SOFRIDOS PELO **USUÁRIO** EM RAZÃO DE FALHAS NA INTERNET, NO SISTEMA OU NO SERVIDOR UTILIZADO PELO **USUÁRIO**, OU AQUELES DECORRENTES DE CONDUTAS DE TERCEIROS, DE CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR. A **CONEXA SAÚDE** TAMBÉM NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER VÍRUS QUE POSSA CORROMPER O EQUIPAMENTO DO **USUÁRIO** EM DECORRÊNCIA DO ACESSO, UTILIZAÇÃO OU NAVEGAÇÃO NA INTERNET OU COMO CONSEQUÊNCIA DA TRANSFERÊNCIA DE DADOS, ARQUIVOS, IMAGENS, TEXTOS OU ÁUDIO.

6.7. Indenização. O **USUÁRIO** INDENIZARÁ A **CONEXA SAÚDE**, DIRETORES, ADMINISTRADORES, COLABORADORES, REPRESENTANTES E EMPREGADOS POR QUALQUER DEMANDA PROMOVIDA POR OUTROS **USUÁRIOS** OU TERCEIROS DECORRENTES DE SUAS ATIVIDADES NA PLATAFORMA, E PELO DESCUMPRIMENTO DOS TERMOS DE USO E CONDIÇÕES E DEMAIS POLÍTICAS DA MESMA, E AINDA PELA VIOLAÇÃO DE QUALQUER LEI OU DIREITOS DE TERCEIROS, INCLUINDO HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.

6.7.1. Polo Passivo. OS **USUÁRIOS** RESPONSÁVEIS PERANTE TERCEIROS POR QUALQUER ATO OU FATO DECORRENTE DESTES TERMOS DE USO, COMPROMETEM-SE A DEFENDER A **CONEXA SAÚDE**, OU QUALQUER SOCIEDADE DO GRUPO, SUAS SUBSIDIÁRIAS, AFILIADAS, DIRETORES, AGENTES E FUNCIONÁRIOS, QUANDO ESTA FOR DEMANDADA EM SEU LUGAR, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO, A DEMANDAS DECORRENTES DAS RELAÇÕES ENTRE OS **USUÁRIOS** E PROFISSIONAIS DE SAÚDE E **USUÁRIOS** E TERCEIROS, RECLAMAÇÕES, SEJA JUDICIAL OU EXTRAJUDICIALMENTE, DEVENDO, PARA TANTO, PAGAR À **CONEXA SAÚDE** TODOS OS VALORES POR ELA DESEMBOLSADOS COM SUA DEFESA OU INDENIZAÇÕES, INCLUSIVE COM A CONTRATAÇÃO DE ADVOGADOS, DEVENDO A PARTE RESPONSÁVEL, QUANDO CABÍVEL, PROVIDENCIAR A SUBSTITUIÇÃO PROCESSUAL DA **CONEXA SAÚDE** OU QUALQUER SOCIEDADE DO GRUPO, SUAS SUBSIDIÁRIAS, AFILIADAS, DIRETORES, AGENTES E FUNCIONÁRIOS.

6.8. Limitações e Exceções. AS LIMITAÇÕES E EXCEÇÕES CONSTANTES NA PRESENTE CLÁUSULA SEXTA NÃO PRETENDEM CONSTITUIR UMA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE OU ALTERAR OS DIREITOS DO **USUÁRIO**, NA QUALIDADE DE CONSUMIDOR, QUE NÃO PODEM SER EXCLUÍDOS POR LEI ENTRE AS PARTES.

CAPÍTULO VII – DÚVIDAS E SUGESTÕES

7.1. Dúvidas. Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade ou Termos de Uso da plataforma da **CONEXA SAÚDE** ou qualquer outra informação, o **Usuário** poderá

entrar em contato com os administradores pelo e-mail atendimento@conexasaude.com.br.

CAPÍTULO VIII – ENGENHARIA DA PLATAFORMA

8.1. Aperfeiçoamento. Os **Usuários** concordam que todo e qualquer sistema, plataforma ou serviço, independentemente de seu produtor ou características, é uma espécie de produto que está sempre em atualização e aperfeiçoamento, possuindo, constante e incondicionalmente, aspectos a serem melhorados, o que não pode ser considerado em si como falha ou defeito.

8.2. Erros de Funcionamento. Eventuais erros no funcionamento da Plataforma serão corrigidos o mais breve possível, durante o período que for necessário para manutenção. A **CONEXA SAÚDE** não pretende que o funcionamento do servidor da plataforma, bem como de seu sistema, do seu banco de dados, *software* e de seu *website*, sejam livres de erros, falhas ou de interrupções, portanto, não fornece qualquer tipo de garantia expressa ou implícita, como também não se responsabiliza por danos acidentais ou indiretos sofridos pelos **Usuários**, salvo expressa comprovação de ausência de manutenção.

CAPÍTULO IX – PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. Utilização da Propriedade Intelectual. O uso comercial da expressão "**CONEXA SAÚDE**" como marca, nome empresarial ou nome de domínio, e o logotipo são de propriedade exclusiva da **Connect Care Serviços Médicos Ltda.**, bem como, estrutura, os conteúdos das telas relativas à plataforma da **CONEXA SAÚDE**, assim como os programas relacionados à plataforma, *software*, *website*, bancos de dados, redes, arquivos que permitem ao **Usuário** acessar a plataforma **CONEXA SAÚDE** e ao **Usuário** usar sua conta, são de sua propriedade. Todos os direitos estão protegidos, no Brasil e internacionalmente por leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. A **Connect Care Serviços Médicos Ltda.** reserva-se todos os direitos relativos a autorias, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais, quer sejam de sua propriedade ou licenciados em seu favor, a si.

9.1.1. Não é permitido reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender, visitar, ou de qualquer outra forma explorar para fins comerciais o conteúdo da Plataforma **CONEXA SAÚDE** sem o prévio consentimento escrito da **Connect Care Serviços Médicos Ltda.** Particularmente, é expressamente proibida a utilização de mineração de dados, robôs, ou outras ferramentas de coleta e extração de dados para extrair, de forma isolada ou recorrente, qualquer parte substancial da plataforma visando sua reutilização.

9.1.2. A menos que haja um contrato de licença celebrado com a **Connect Care Serviços Médicos Ltda.**, não é permitido baixar, distribuir, exibir e/ou copiar qualquer conteúdo da plataforma.

CAPÍTULO X – CONDIÇÕES FINAIS

10.1. Suspensão e Cancelamento do Acesso. NA EVENTUALIDADE DE UM DESCUMPRIMENTO POR PARTE DO **USUÁRIO** DE UM DOS TERMOS DE USO, ESTE RECONHECE E ACEITA QUE A **CONEXA SAÚDE** E/OU A **EMPRESA LICENCIADA** PODEM, EM QUALQUER MOMENTO, SEM AVISO PRÉVIO, INTERROMPER OU SUSPENDER, TEMPORÁRIA OU PERMANENTEMENTE, PARTE OU A TOTALIDADE, DO ACESSO À PLATAFORMA.

10.2. Advertências e Suspensão. SEM PREJUÍZO DE OUTRAS MEDIDAS CABÍVEIS, A **CONEXA SAÚDE** E/OU A **EMPRESA LICENCIADA** PODERÃO ADVERTIR, SUSPENDER, TEMPORÁRIA OU DEFINITIVAMENTE, O ACESSO DE UM **USUÁRIO** OU A CONTA DE UM **USUÁRIO**, A QUALQUER TEMPO, INICIANDO AS AÇÕES LEGAIS CABÍVEIS E/OU SUSPENDENDO O ACESSO DESTES, SE:

- a) NÃO CUMPRIR COM QUALQUER DISPOSITIVO DOS TERMOS DE USO;
- b) DESCUMPRIR COM QUAISQUER DE SUAS OBRIGAÇÕES OU PROIBIÇÕES ASSUMIDAS AO UTILIZAR OS SERVIÇOS DA PLATAFORMA DA **CONEXA SAÚDE**;
- c) PRATICAR ATOS FRAUDULENTOS OU DOLOSOS, BEM COMO PRESTAR DECLARAÇÕES, PUBLICAÇÕES OU AFIRMAÇÕES FALSAS E/OU ENGANOSAS, EM QUALQUER MEIO IMPRESSO OU VIRTUAL, VIA INTERNET, ATRAVÉS DE E-MAILS, SITES, BLOGS OU EM MÍDIAS SOCIAIS, UTILIZANDO-SE DO NOME E/OU MARCA DA **CONEXA SAÚDE**;
- d) UTILIZAR, SEM AUTORIZAÇÃO, NOME E/OU MARCA DA **CONEXA SAÚDE**, EM PARTE OU NA SUA TOTALIDADE, E VIOLAR DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL;
- e) NÃO PUDER SER VERIFICADA A IDENTIDADE DO **USUÁRIO** OU SE QUALQUER INFORMAÇÃO FORNECIDA POR ELES ESTIVER INCORRETA;
- f) A **CONEXA SAÚDE** ENTENDER QUE A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA **CONEXA SAÚDE**, OU QUALQUER ATITUDE DO **USUÁRIO**, TENHA CAUSADO ALGUM DANO A TERCEIROS OU À PRÓPRIA **CONEXA SAÚDE**, OU TENHA A POTENCIALIDADE DE ASSIM O FAZER, DESDE QUE SEJA APRESENTADA A DEVIDA FUNDAMENTAÇÃO; E
- g) O **USUÁRIO** UTILIZAR-SE DE FOTOS IMPRÓPRIAS, COM CONTEÚDO ILEGAL OU CONTRA A MORAL E OS BONS COSTUMES, BEM COMO UTILIZAR-SE DE PALAVRAS DE BAIXO CALÃO COM OUTROS **USUÁRIOS** NO ÂMBITO DA PLATAFORMA.

10.3. Perdas e Danos. EM QUALQUER CASO DE SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DO CADASTRO PELOS MOTIVOS DISPOSTOS NA CLÁUSULA ACIMA, O **USUÁRIO** PODERÁ SER RESPONSABILIZADO POR EVENTUAIS PERDAS E DANOS, ALÉM DE DANOS MORAIS QUE

PORVENTURA SEJAM APURADOS EM FAVOR DA **CONEXA SAÚDE** OU DE OUTRO **USUÁRIO**.

10.4. Tratamento dos Dados Pessoais. Para que a Plataforma da **CONEXA SAÚDE** tenha qualidade e para que os **Usuários** possam obter resultados de forma rápida e segura, são necessárias informações de caráter pessoal, conforme disposto na Política de Privacidade.

10.4.1. Salvo com relação às informações publicadas na Plataforma, a **CONEXA SAÚDE** buscará manter a confidencialidade e a segurança das informações sigilosas, porém não se responsabilizará por eventuais prejuízos que sejam decorrentes da divulgação de tais informações por parte de terceiros que utilizem as redes públicas ou a internet, subvertendo os sistemas de segurança para acessar as informações de **Usuários**.

10.5. Informações Sigilosas. Não será considerada Informação Sigilosa, pessoal ou confidencial, não estando, portanto, sujeita ao sigilo e privacidade, as informações:

- a) que já eram de domínio público na ocasião em que foram recebidas, ou passem a ser de domínio público sem infringir as obrigações ora assumidas;
- b) que venham a ser de conhecimento das partes de modo não confidencial, recebidas de terceiros, cuja aquisição e revelação tenham sido de modo totalmente independente, sem infringir quaisquer das obrigações ora assumidas e sem qualquer caráter sigiloso; e
- c) cuja revelação seja exigida por lei, regulamento ou decisão administrativa, judicial ou arbitral.

10.6. Direito de Comunicação. A **CONEXA SAÚDE** se reserva o direito de comunicar informação sobre os **Usuários** da Plataforma a entidades públicas, quando haja motivos suficientes para considerar que a atividade de um **Usuário** seja potencialmente ilícita ou prejudicial a si ou outras pessoas. Este direito será utilizado pela **CONEXA SAÚDE** nos termos previstos na legislação brasileira, quando considerar apropriado ou necessário para manter a integridade e a segurança da plataforma **CONEXA SAÚDE** e de seus **Usuários**, e para fazer cumprir os presentes Termos de Uso.

10.7. Utilização de Dados. A **CONEXA SAÚDE** declara que os dados dos **Usuários** da Plataforma somente serão utilizados para as finalidades específicas descritas nestes Termos de Uso e na Política de Privacidade, bem como se responsabiliza pelo cumprimento dos deveres previstos no Marco Civil da Internet brasileiro, no que diz respeito aos direitos e garantias dos **USUÁRIOS**.

10.7.1. A Política de Privacidade explica o modo como são utilizados os dados pessoais do **Usuário** e a forma como são protegidas a privacidade deste, quando utiliza a plataforma **CONEXA SAÚDE**.

10.8. Vigência. Os Termos de Uso terão início de vigência perante cada **Usuário** no primeiro acesso do mesmo à Plataforma da **CONEXA SAÚDE** e irão terminar quando este cadastro for desativado, permanecendo as responsabilidades pelo período de utilização.

10.9. Nulidades. Se qualquer cláusula deste instrumento for considerada ilegal, inválida ou inaplicável, no seu todo ou em parte, ao abrigo de qualquer lei, essa cláusula ou parte do mesmo será nesta exata medida entendida como não fazendo parte dos Termos de Uso, sendo que a legalidade, validade e aplicabilidade das demais cláusulas não serão afetadas. Nesse caso, os **Usuários** e a **CONEXA SAÚDE** devem substituir a parte da disposição ilegal, inválida ou inaplicável por uma (parte de uma) disposição que seja legal, válida e aplicável e que tenha, na maior medida possível, um efeito semelhante à disposição ou à sua parte ilegal, inválida ou inaplicável, tendo em conta o conteúdo e a finalidade do presente instrumento. Os Termos de Uso constituem o acordo e entendimento integral das partes no que respeita ao seu assunto e substituem e sobrepõem-se a todos os acordos e compromissos anteriores e atuais em relação a esse assunto.

10.10. Incapazes e Menores de Idade. A idade mínima para o uso da Plataforma da **CONEXA SAÚDE** é 18 (dezoito) anos. Na ocorrência de causas que afetam a plena capacidade civil do **Usuário**, o uso da plataforma **CONEXA SAÚDE** deverá ser restrito, sob as condições de ser assistido ou representado, conforme norma civil aplicável.

CAPÍTULO XI – LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

11.1. Os presentes Termos de Uso são regidos pelas leis brasileiras, e fica definido o foro da Comarca da Cidade do Rio de Janeiro, como competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas destes, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Atualizada em de Junho de 2019.