

## Termos e Condições de Uso e Política de Privacidade do Sistema DOC24

### Termos e Condições de Uso

#### 1. Definições.

Paciente é o usuário do sistema, que no caso de menor de idade ou pessoa incapaz, deverá ser acompanhado de um responsável legal.

Médico é o profissional habilitado a exercer a prática da medicina, devidamente registrado junto ao Conselho Regional de Medicina no estado onde exerce sua atividade profissional.

Psicólogo é o profissional habilitado a exercer a prática da psicologia, devidamente registrado junto ao Conselho Regional de Psicologia no estado onde exerce sua atividade profissional.

#### 2. Uso do sistema.

2.1. O sistema não está sob nenhuma circunstância destinado a ser usado em casos de emergência médica; portanto, se o usuário entender que está passando por uma emergência médica ou psiquiátrica, busque o serviço de saúde de forma presencial mais próximo para ser atendido imediatamente.

2.2. Este serviço NÃO é um seguro de saúde ou assistência médica.

2.3. Casos de queixas de sintomas com mais de 15 dias, situações em que possa ter risco de vida ou no caso do médico recomendar ao paciente procurar um atendimento presencial é de inteira e total responsabilidade do paciente procurar o serviço de saúde mais próximo com a maior brevidade possível.

2.4. Se for o caso de não haver pediatras ou outros especialistas disponíveis nos plantões, ou mesmo quando for o caso de congestionamento na fila de espera destas especialidades, o sistema direciona o atendimento ao próximo Clínico Geral ou Médico da Família disponível para atendimento. Se o paciente ou seu responsável não aceitar o atendimento por estes profissionais, poderá cancelar a consulta e poderá solicitar novo atendimento em outro momento.

2.5. O uso do sistema DOC24 - videoconsultasAPP - (doravante, o "Sistema") e todos os produtos, softwares e serviços que ele fornece estão sujeitos às condições de um contrato válido e vinculado entre o usuário (paciente) e o financiador do seu plano através do qual foi contratado este serviço.

2.6. Este contrato é constituído pelos Termos e Condições estabelecidos em relação ao uso de uma plataforma de computador ou aplicação para dispositivos móveis com capacidade para fornecer diferentes serviços relacionados ao campo da saúde, sendo um sistema on-line de orientação, consulta e interconsulta médica, agenda e sistema de gestão médica, bases de conhecimento e treinamento médico on-line, bem como um sistema para comercializar bens e serviços relacionados ao campo da saúde via web (doravante, os "Termos e Condições").

2.7. É expressamente declarado que as informações ou recomendações fornecidas através do Sistema por profissionais médicos devem ser usadas apenas como um guia

e não como uma recomendação definitiva para a adoção de qualquer ação ou tratamento específico.

2.8. Os Termos e Condições constituem um contrato juridicamente vinculativo entre o usuário e a DOC24 e/ou o intermediário dos serviços prestados para o uso dos serviços da página, e são aplicáveis a todos os visitantes e usuários do Sistema.

### 3. Aceitação dos Termos e Condições.

3.1. Para usar os recursos deste sistema, o usuário deve primeiro aceitar os Termos e Condições. O sistema não pode ser usado se o usuário não os aceitar expressamente.

3.2. Ao se registrar no Sistema e / ou ao clicar em "Aceito", o usuário confirma que leu e entendeu os Termos e Condições e quaisquer outros documentos mencionados aqui, incluindo, sem limitação, e que concorda em ficar vinculado por este contrato. O usuário declara e garante que tem o direito, autoridade e capacidade de aceitar esses termos e cumpri-los, e que os leu completamente e entendeu.

3.3. Depois de aceitar os Termos e Condições, o usuário reconhece e aceita o link que o vincula a DOC24 nas condições aqui estipuladas.

3.4. Ao aceitar os Termos e Condições, o usuário reconhece que somente o paciente titular da conta terá direito de utilizar os serviços prestados. Isso quer dizer que o médico atenderá apenas um paciente por vez e o sistema fará a elegibilidade.

3.5. Caso o atendimento do médico assistente seja realizado a pessoa diferente do paciente titular, será cobrado um valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) pela consulta realizada. Este valor será cobrado diretamente do paciente titular.

### 4. Alterações nos Termos e Condições

4.1. A DOC24 pode fazer alterações nos Termos e Condições a qualquer momento.

4.2. O usuário reconhece e concorda que o uso do Sistema após a data de publicação dos Termos e Condições, ou de suas modificações, será considerado uma aceitação suave e simples dos atualizados. Recomendamos a realização de uma revisão periódica para manter-se informado sobre a possível existência de alterações.

### 5. Contas

5.1. Para poder acessar os benefícios oferecidos pelo Sistema, o usuário deve ter idade legal de acordo com a lei vigente ou ser representado por um responsável legal. Uma vez feito o cadastro para a consulta, o usuário deve fornecer a DOC24 suas Informações pessoais, assumindo a responsabilidade pela precisão dessas informações. Caso as Informações Pessoais que o usuário forneça estejam erradas ou incompletas, impossibilitando a verificação e a identificação de usuário, a DOC24 terá o direito de cancelar a conta, sendo isenta de qualquer responsabilidade ou compensação ao usuário.

5.2. Caso o usuário tenha conhecimento de um uso não autorizado da sua conta ou de outra violação, deverá notificar a DOC24 imediatamente sobre essa circunstância enviando um email para atendimento@doc24.com.br.

5.3. O usuário concorda que as sessões privadas com médicos através do Sistema sem a assistência social ou o serviço pré-pago estarão sujeitas a uma taxa cobrada a um

valor será indicado antes do seu acesso a uma consulta. Se a conexão, por qualquer motivo, não puder ser estabelecida ou for interrompida, a taxa não será cobrada. Ao usar o Sistema, o usuário concorda em pagar todas as cobranças associadas ao seu uso. O usuário também autoriza a cobrança de impostos sobre vendas ou similares que possam ser impostos sobre suas taxas.

- 5.4. O usuário pode ter menores associados à conta em quem exerce representação legal e / ou aderiu ao seu plano médico e deve relatar a situação no momento da criação da conta. Quando a maioria for alcançada nos termos do Código Civil e Comercial da Nação, os assuntos associados às contas serão automaticamente excluídos.
- 5.5. A duração de cada atendimento pode variar e nenhum reembolso será elegível para o caso em que a duração for mais curta do que o usuário acredita ser razoável. Tampouco o usuário será elegível a qualquer reembolso, caso seja necessário o encaminhamento a um especialista, ou seja, identificada a necessidade de um atendimento presencial.

## 6. Restrições gerais ao uso do Sistema.

- 6.1. A DOC24 autoriza o usuário a acessar e usar o Sistema, sujeito às condições específicas indicadas abaixo. O seu não cumprimento constituirá uma violação destes Termos e Condições.
- 6.2. O usuário concorda em não usar a plataforma para:
  - i. coletar endereços de email ou outras informações de contato de outros usuários por meios eletrônicos ou outros meios para enviar e-mails não solicitados ou outras comunicações não solicitadas;
  - ii. usá-lo ilegalmente ou de uma maneira que possa danificar, desativar, sobrecarregar ou danificar o Sistema;
  - iii. use scripts automatizados para coletar informações através do Sistema ou para interagir de qualquer outra maneira com eles;
  - iv. faça upload, publique, transmita, compartilhe, armazene ou facilite qualquer conteúdo considerado prejudicial, ameaçador, ilegal, difamatório, violador, abusivo, hostil, vulgar ou obsceno (nos termos das Seções 6.1, 9.5 e 9.6), fraudulento, que viola o direito à privacidade e à própria imagem, que é maliciosa ou questionável por motivos de raça, etnia ou qualquer outra;
  - v. Carregar, publicar, transmitir, compartilhar, armazenar ou facilitar anúncios e / ou imagens e / ou frases e / ou fotografias que não possuam as autorizações correspondentes; Eu vi registrar mais de uma conta de usuário, registrá-la em nome de outra pessoa ou registrar uma conta de usuário em nome de um grupo ou entidade sem a autorização correspondente;
  - vii. faça declarações falsas ou forneça informações falsas;
  - viii fazer upload, publicar, transmitir, compartilhar, armazenar ou facilitar publicidade não solicitada ou não autorizada, ofertas ilegais, materiais promocionais, "spam" ou qualquer outro tipo de comunicação ilegal;
  - ix. carregar, publicar, transmitir, compartilhar, armazenar ou fornecer no Sistema dados pessoais de terceiros sem a autorização correspondente;
  - x. fazer upload, publicar, transmitir, compartilhar ou facilitar material que contenha vírus de computador ou qualquer outro código, arquivo ou programa de computador projetado para interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer software ou hardware ou equipamento de telecomunicações;
  - xi. Carregar, publicar, transmitir, compartilhar, armazenar ou fornecer conteúdo que constitua, incite ou forneça instruções para cometer crimes, que infrinjam os direitos de terceiros, dêem

origem a responsabilidades ou violem qualquer lei nacional ou internacional; xii. fazer upload, publicar, transmitir, compartilhar, armazenar ou fornecer conteúdo que, a critério exclusivo da DOC24, seja questionável ou que restrinja ou impeça o uso ou o gozo do Sistema por outras pessoas, ou que possa expor a DOC24 ou seus usuários a danos ou responsabilidades de qualquer tipo; xiii. distribuir arquivos do usuário (conforme definido abaixo) sem a autorização prévia por escrito da DOC24; xiv. alterar ou modificar qualquer parte do sistema; xv. acessar os Arquivos do usuário (conforme definido abaixo) ou outro conteúdo oferecido pelo Sistema usando qualquer tecnologia ou meios diferentes daqueles usados no próprio Sistema ou qualquer outro que a DOC24 designe explicitamente para esse fim; xvi. ignorar, desativar ou manipular as funções de segurança do Sistema ou outras funções que (i) impeçam ou restrinjam o uso ou cópia dos Arquivos dos Usuários ou do Conteúdo DOC24, ou (ii) que apliquem limitações às uso do Sistema ou do Conteúdo oferecido através do Sistema; xvii. use o Sistema para fins comerciais sem a autorização prévia por escrito da DOC24. Os usos comerciais proibidos incluem, sem limitação: a. A oferta remunerada de acesso ao conteúdo do Sistema ou a qualquer um de seus benefícios por meio do Sistema ou de outro sistema, com o objetivo principal de obter receita com publicidade ou assinaturas; e b. a redistribuição dos Serviços com o objetivo principal de gerar receita a partir de uma atividade comercial substancialmente semelhante ou comparável à desenvolvida pela DOC24, que não foi expressamente autorizado por escrito pela DOC24; xviii. oferecer serviços, para fins comerciais, aos usuários do Sistema em relação aos seus Arquivos de Usuário;

- 6.3. xix. cobrir ou ocultar anúncios em qualquer página do Sistema por qualquer meio; e xx. usar o sistema e seus serviços de maneira contrária às leis e regulamentos aplicáveis.
- 6.4. 5.3 O usuário concorda em cumprir todas as outras disposições dos Termos e Condições o tempo todo enquanto utiliza o Sistema.
- 6.5. A DOC24 inova constantemente para oferecer a seus usuários a melhor experiência possível. Dessa forma, o usuário reconhece e concorda que a forma e a natureza dos Serviços fornecidos pela DOC24 podem variar a qualquer momento, sem aviso prévio.
- 6.6. O usuário reconhece que é o único responsável pela violação de suas obrigações sob estes Termos e Condições e as consequências (incluindo perdas ou danos que a DOC24 possa incorrer) decorrentes dessa violação. Da mesma forma, o Sistema é oferecido ao usuário exclusivamente para seu uso pessoal e não comercial.
- 6.7. O usuário reconhece que, na extensão máxima permitida por lei, não garantimos o conteúdo de nenhum conselho ou outra resposta de qualquer profissional médico participante. Fica claro que os profissionais médicos não são nossos funcionários, mas são contratados independentes e que são diretamente responsáveis pela qualidade do serviço que prestariam. Nem a DOC24 nem nenhum de nossos proprietários, gerentes, diretores, funcionários, agentes, parceiros, anunciantes ou afiliados assumem qualquer responsabilidade legal por qualquer informação incorreta ou enganosa fornecida por qualquer médico profissional.
- 6.8. O usuário declara, garante e aceita que nenhuma das imagens e / ou pôsteres enviados pela sua conta ou publicados, transmitidos ou compartilhados no Sistema infringirá os direitos de terceiros (nos termos da Seção 8.7), incluindo direitos

autorais, marca registrada, privacidade, publicidade ou outros direitos de propriedade pessoal ou intelectual; e isso não incluirá qualquer conteúdo denegrente, difamatório ou ilegal.

#### 7. Política de direitos autorais.

- 7.1. A DOC24 aplica uma política clara de direitos autorais em relação aos Arquivos do Usuário que supostamente infringem os direitos autorais de terceiros.
- 7.2. Como parte da política de direitos autorais da DOC24, ele cancelará o acesso ao Sistema de qualquer usuário considerado infrator. Um infrator é um usuário que foi notificado sobre determinadas atividades infratoras.
- 7.3. O usuário declara e garante que (i) possui o Conteúdo do Usuário que acessa o sistema DOC24 ou que possui direitos suficientes para conceder a licença mencionada na Seção 10 deste documento e (ii) o Conteúdo do Usuário não viola direitos de privacidade, publicidade, direitos autorais, direitos contratuais ou qualquer outro direito de qualquer pessoa. O usuário concorda em ser expressamente responsável por qualquer reivindicação a esse respeito.

#### 8. Arquivos de usuário. Políticas de privacidade.

- 8.1. Como usuário registrado e titular da conta, o usuário pode enviar Dados Pessoais (o "Conteúdo do Usuário") e conteúdo de texto (os "Comentários do Usuário") (coletivamente, os "Arquivos do Usuário"). O usuário concorda que, independentemente de o Conteúdo do Usuário ser publicado ou não, a DOC24 não garante nenhuma confidencialidade em relação a esse Conteúdo.
- 8.2. O usuário continuará sendo o proprietário dos direitos relacionados aos seus Arquivos de Usuário, embora deva conceder certos direitos em favor da DOC24 e de outros usuários do Sistema. Esses direitos estão descritos na Seção 10 destes Termos e Condições.
- 8.3. O usuário reconhece e concorda em ser o único responsável por seus arquivos de usuário e pelas consequências de sua publicação.
- 8.4. O usuário declara e garante que é o proprietário (e continuará sendo o proprietário enquanto estiver usando os recursos do Sistema) de todas as licenças e todos os direitos, consentimentos e permissões necessários para permitir que a DOC24 reproduza seus Arquivos de Usuário com o objetivo de fornecer Serviços e para qualquer outro fim, de acordo com o formulário contemplado no Sistema e nestes Termos e Condições.
- 8.5. O Conteúdo do Usuário e os Comentários do Usuário podem ser aplicados aos seguintes propósitos: - Configurar e manter seu registro no Sistema; - Para se comunicar com o usuário; - Prevenir e investigar fraudes e outros usos indevidos; - Proteger nossos direitos e / ou nossa propriedade; - Operar e melhorar nossos produtos e serviços; - Gerenciar o serviço; - Fornecer funções disponíveis no Serviço; - Desenvolver, melhorar e proteger o serviço; - para estudos de mercado; - Auditar e analisar o Serviço; e - Garantir a funcionalidade técnica e a segurança do serviço.
- 8.6. O usuário concorda que qualquer publicação dos Comentários do Usuário será revisada pela DOC24, ficando a seu critério exclusivo para determinar sua publicação ou não. Da mesma forma, neste ato, o usuário autoriza expressamente a DOC24 a fazer os comentários, exclusões ou agregações que julgar apropriados em qualquer

Comentário do usuário, desistindo expressamente de fazer qualquer reclamação a esse respeito.

9. Conteúdo dos seus arquivos de usuário.

- 9.1. O usuário declara que sua atividade no sistema (e o conteúdo de todos os seus arquivos de usuário) será adaptada e cumprirá as leis locais, nacionais e internacionais aplicáveis.
- 9.2. O usuário concorda em não publicar, fazer upload ou fazer upload de qualquer Arquivo do Usuário que contenha conteúdo cujo uso ou posse seja ilegal ou cujo uso ou posse possa ser considerado ilegal para a DOC24 em relação aos benefícios fornecidos pelo Sistema.
- 9.3. O usuário concorda em não carregar, carregar ou publicar qualquer Arquivo do Usuário que esteja sujeito a direitos de propriedade intelectual de terceiros (incluindo direitos de exclusividade ou publicidade), a menos que o detentor legal de tais direitos tenha lhe concedido uma licença ou autorização formal para publique o material em questão e conceda aa DOC24 a licença indicada na Seção 10.1 abaixo.
- 9.4. A DOC24 se reserva o direito de decidir se os Arquivos e Comentários do Usuário cumprem os requisitos de conteúdo estipulados nestes Termos e Condições e tem o poder de rejeitar os Arquivos e Comentários do Usuário e / ou cancelar o acesso de qualquer usuário que violar estes Termos e Condições de Serviço a qualquer momento, sem aviso prévio e por sua escolha.
- 9.5. O usuário reconhece e entende que, ao usar o Sistema, pode ser exposto a Arquivos do Usuário que podem ser considerados imprecisos, ofensivos, indecentes ou questionáveis. De acordo com este documento, o usuário renuncia a exercer qualquer ação legal ou legal que possa ser aplicada contra a DOC24 com relação a qualquer arquivo do usuário.
- 9.6. O usuário concorda em ser inteiramente responsável por pôsteres, mensagens, notas, texto, informações, anúncios, listas e todo o outro conteúdo que O usuário enviar, enviar, publicar ou exibir através ou através do uso do Sistema. O usuário reconhece e concorda que a DOC24 tem o direito de remover ou remover (sem aviso prévio) qualquer conteúdo do Sistema ou do usuário que, a seu exclusivo critério, viole este Contrato ou que possa ser ofensivo ou ilegal ou que viole os direitos, danifique ou ameace A segurança dos usuários ou de outras pessoas.

10. Propriedade Intelectual.

- 10.1. Ao fazer upload ou publicar um arquivo de usuário na DOC24, o usuário concederá: ou a favor da DOC24, uma licença livre de royalties, capaz de conceder sublicenças, transferíveis para usar, explorar e distribuir comercialmente, reproduzir, distribuir, preparar trabalhos derivados, exibir e apresentar o Arquivo do Usuário em relação a (i) a atividade comercial que a DOC24 desenvolve ou pode desenvolver, e (ii) com a operação do Sistema, inclusive, sem limitação, para fins de promoção, redistribuição e exploração comercial de todo ou de uma parte do Sistema (e seus trabalhos derivados) em qualquer formato e através de qualquer canal de comunicação, existente ou desenvolvido no futuro; ou a favor de cada usuário do Sistema, uma

licença não exclusiva para acessar seus Arquivos de Usuário através do Sistema, e para usar, reproduzir, distribuir e executar os referidos Arquivos de Usuário na extensão permitida pela funcionalidade do Sistema e com de acordo com estes Termos e Condições.

10.2. As licenças concedidas com relação aos Arquivos do Usuário são perpétuas e irrevogáveis, sem prejuízo de seus direitos morais, cuja propriedade corresponderá ao usuário o tempo todo, de acordo com as disposições das Seções anteriores.

10.3. O usuário autoriza expressamente a DOC24 a incluir o nome e / ou o logotipo e o sistema eletrônico da DOC24 em todo o Conteúdo do Usuário carregado no Sistema. Da mesma forma, a DOC24 pode adicionar o nome do autor após cada um dos pôsteres, incluindo, se aplicável, a menção internacional que a Propriedade Intelectual reserva. Para esses fins, o usuário declara que a licença concedida nas seções anteriores inclui expressamente o uso do nome, imagem ou qualquer tipo de identificação do autor.

10.4. Ao fazer o upload do Conteúdo do Usuário no Sistema, o usuário nos autoriza e instrui a fazer as cópias que consideramos necessárias para facilitar a publicação e o armazenamento do Conteúdo do Usuário no Sistema. O usuário reconhece que a DOC24 pode reter tais cópias arquivadas de seu Conteúdo do Usuário.

#### 11. Conteúdo da DOC24 no sistema.

11.1. Com exceção dos arquivos do usuário, todos os outros conteúdos do sistema, incluindo, sem limitação, texto, software, scripts, gráficos, pôsteres, sons, músicas e funções interativas do sistema (o "conteúdo da DOC24") são propriedade da DOC24, e estarão sujeitos a direitos autorais, direitos de marca comercial e outros direitos de propriedade intelectual ou natureza contratual com a DOC24. Todas as marcas registradas e marcas de serviço de terceiros presentes no Conteúdo da DOC24 serão marcas comerciais e marcas de serviço de seus respectivos proprietários.

11.2. O Conteúdo da DOC24 não pode ser baixado, copiado, reproduzido, distribuído, transmitido, disseminado, exibido, atribuído, licenciado ou explorado para qualquer outro fim, comercial ou outro, sem o consentimento prévio por escrito da DOC24.

11.3. A DOC24 reserva todos os direitos que não foram expressamente concedidos com relação ao Conteúdo da DOC24.

#### 12. Links na DOC24.

12.1. Os Serviços podem incluir links para outros sistemas que não serão de propriedade ou controlados pela DOC24. A DOC24 não controla o conteúdo, políticas ou práticas de privacidade desses sistemas de terceiros, usuários ou não, nem assume qualquer responsabilidade por eles.

12.2. O usuário reconhece e concorda que a DOC24 não será responsável pela disponibilidade de sistemas ou recursos externos e não está relacionado a publicidade, produtos ou outros materiais oferecidos por esses sistemas ou recursos externos.

12.3. O usuário reconhece e concorda que a DOC24 não será responsável por perdas ou danos que O usuário possa incorrer como resultado da disponibilidade dos sistemas ou recursos externos acima mencionados, ou como resultado da credibilidade que O usuário concede à integridade, precisão ou existência de qualquer tipo. de publicidade, produtos ou outros materiais oferecidos por esses sistemas ou recursos.

- 12.4. Rescisão do seu relacionamento com a DOC24.
  - 12.5. O escopo e alcance dos serviços prestados pela DOC24 podem sofrer alterações sem prévio aviso por força de leis impostas por órgãos governamentais, regulamentações de conselhos regionais de medicina, psicologia, farmácia e/ou veterinária.
  - 12.6. Os Termos e Condições continuarão em vigor até o término do relacionamento com a DOC24, de acordo com as seguintes disposições.
  - 12.7. A DOC24 pode rescindir o contrato com o usuário sem qualquer compensação, a qualquer momento, se, bem como quando: violar qualquer uma das disposições incluídas nos Termos e Condições; ou a DOC24 foi forçada a fazê-lo por lei; os benefícios proporcionados pelo uso do Sistema ao usuário pela DOC24 se tornarão, a seu exclusivo critério, inviáveis.
  - 12.8. Após a conclusão, todos os direitos e obrigações que se aplicam a o usuário e aa DOC24 (ou que foram acumulados durante o prazo dos Termos e Condições), ou cuja validade deve continuar expressamente indefinidamente, não serão afetados por essa rescisão. , e as disposições correspondentes continuarão a ser aplicadas.
13. Exclusão de garantias.
    - 13.1. Os benefícios oferecidos pelo uso do Sistema são fornecidos da maneira estabelecida pela DOC24.
    - 13.2. Em particular, a DOC24 não expressa nem garante que: ou o uso do Sistema atenda aos seus requisitos e expectativas, ou o uso do Sistema será ininterrupto, oportuno, seguro ou livre de erros, e as informações obtidas como resultado do uso do Sistema serão corretos.
    - 13.3. Nenhuma condição ou garantia (incluindo qualquer garantia implícita de qualidade e adequação a uma finalidade ou descrição específica) será aplicada ao Sistema, exceto conforme expressamente previsto nestes Termos e Condições.
  14. Limitação de responsabilidade.
    - 14.1. Nada nestes Termos e Condições excluirá ou limitará a responsabilidade da DOC24 por perdas que não possam ser legalmente excluídas ou limitadas pela lei aplicável.
    - 14.2. Sujeito às disposições da Seção 14.1, DOC24, seus diretores, executivos, funcionários, subsidiárias, agentes, contratados, licenciadores ou cedentes não serão responsáveis por O usuário por: ou perdas indiretas ou consequentes que O usuário possa incorrer; ou perda ou dano que O usuário possa incorrer como resultado de: o a credibilidade que O usuário concede à integridade, precisão ou existência de qualquer material, publicitário ou não; ou qualquer alteração introduzida pela DOC24 em relação ao Sistema, ou qualquer cessação permanente ou temporária do mesmo (ou de qualquer uma de suas funções); ou a exclusão, corrupção ou falha de armazenamento de qualquer Arquivo do Usuário ou outros dados de comunicação mantidos ou transmitidos através do uso do Sistema; ou sua falta de fornecer aa DOC24 informações precisas e corretas; ou sua falta de manutenção da segurança e confidencialidade de suas informações de senha ou conta de usuário; ou perda ou dano causado ou relacionado pelo uso inadequado do Sistema, uso de software e / ou hardware.
    - 14.3. As limitações à responsabilidade da DOC24 em relação ao usuário , incluídas na Seção 14.2, aplicam-se independentemente de a DOC24 ter sido avisado ou deveria ter sido avisado da possibilidade de tais perdas.

14.4. Nem a DOC24 nem seus diretores, executivos, funcionários, subsidiárias, agentes, contratados, licenciadores ou cedentes serão responsáveis, em qualquer caso, por danos ou perdas, diretos, indiretos, punitivos ou extraordinários, como resultado do uso do Sistema ou da Serviços, ou para uma reclamação relacionada ao uso do Sistema, incluindo, entre outros, danos de qualquer tipo, erros ou omissões de conteúdo ou danos de qualquer tipo, causados pelo uso de conteúdo enviado, transmitido ou disponibilizado para de qualquer forma através do uso do Sistema, mesmo quando um aviso foi emitido. Como alguns países ou estados não permitem a exclusão ou limitação de responsabilidade por danos, nesses estados ou jurisdições, a responsabilidade da DOC24 é restringida de acordo com os termos da respectiva legislação.

14.5. Nenhuma das partes será considerada como tendo incorrido em violação ou será responsável perante a outra, pela omissão no cumprimento de qualquer de suas obrigações não pecuniárias decorrentes deste contrato, pelo prazo e na medida em que tal violação resultar em caso de fortuna ou força maior, atos ou omissões da outra parte ou de terceiros, desastres naturais, distúrbios, guerras, distúrbios civis ou quaisquer outras causas que estejam além do controle razoável das partes (incluindo falhas ou flutuações na energia elétrica, calor, luz, ar condicionado ou equipamentos e linhas de telecomunicações e / ou mau funcionamento do software necessário para fornecer o serviço) e que não puderam ser evitados com esforços razoáveis.

14.6. Contato O serviço é operado e fornecido pela DOC24. Se o usuário tiver alguma dúvida ou dúvida sobre os termos e condições, entre em contato ou entre em contato atendimento@doc24.com.br.

## 15. Disposições gerais

15.1. Os serviços prestados pela DOC24 estão sujeitos à regulamentação de leis federais, estaduais e municipais, bem como normas estabelecidas pelo Conselho Federal de Medicina e os Conselhos Regionais de Medicina de cada estado da federação. Portanto, caso haja qualquer tipo de mudança na legislação vigente que trate da prática da telemedicina, a DOC24 obedecerá imediatamente a tal legislação, sem prejuízo do que possa ter sido contratado por parte de financiadores dos serviços ou da expectativa do cliente/paciente em relação ao alcance dos serviços prestados.

15.2. Estes Termos e Condições constituem o contrato completo entre o usuário e a DOC24 e regem o uso do Sistema, complementando qualquer outro contrato assinado. Da mesma forma, está estabelecido que termos e condições adicionais podem ser aplicados àqueles presentes quando serviços associados ou conteúdo ou software de terceiros são usados.

15.3. Se qualquer disposição deste contrato for declarada inválida ou sem efeito legal, essa disposição deverá ser interpretada de acordo com a legislação vigente, a fim de refletir o que as Partes desejavam e entendiam ao contratar, e as demais disposições permanecerão em vigor em todos os seus aspectos.

15.4. A não exigência pela DOC24 de conformidade com qualquer direito ou disposição dos Termos e Condições não constituirá uma renúncia ou renúncia ao seu cumprimento ou a qualquer outro daqueles contidos nestes Termos e Condições.

15.5. Se qualquer disposição deste Contrato for declarada inválida por um tribunal competente, as demais disposições permanecerão em vigor em todos os seus

aspectos. A DOC24 não se responsabiliza por qualquer falha no cumprimento de qualquer uma das suas obrigações por razões alheias ao seu controle.

15.6. Os Termos e Condições e todos os direitos e obrigações relacionados a este Contrato, bem como sua interpretação ou significado de seus termos, serão regidos, interpretados e executados de acordo com a lei da República Argentina, com renúncia expressa a qualquer outra jurisdição.

15.7. Em caso de qualquer diferença, desacordo, controvérsia ou conflito em relação à interpretação ou cumprimento do Contrato, e que não possa ser resolvido extrajudicialmente pelas partes, elas estão sujeitas à jurisdição dos tribunais comuns da cidade de Rosário com renúncia a qualquer outra jurisdição ou jurisdição que possa corresponder por motivo de nacionalidade ou domicílio, para esses fins as partes constituem domicílio nas indicadas.

## 16. Dados Pessoais.

16.1. Ao concordar com esse termo você autoriza o tratamento de seus dados pessoais para a finalidade de serviços de telemedicina. Coletamos dados pessoais como: nome completo, e-mail, celular, data de nascimento, um ou mais documento de identificação (RG, CPF, Passaporte e ou Carteira de Convênio) e dados pessoais sensíveis de saúde.

16.2. Ao concordar com esse termo, você autoriza o tratamento de seus dados pessoais para a finalidade de dar continuidade aos serviços médicos prestados pela DOC24.

16.3. Concorda que a DOC24 utilize seus dados pessoais para o envio de comunicações e notificações relativas exclusivamente aos serviços médicos prestados pela DOC24.

16.4. Está ciente que os seus dados cadastrais não serão transferidos ou utilizados para quaisquer outros fins, que não a continuidade dos serviços médicos prestados pela DOC24.

16.5. Autoriza o armazenamento de seus dados em servidores próprios da DOC24 ou em servidores contratados, em nuvem, de provedores especializados em serviços em nuvem, podendo o dado ser armazenado em qualquer região ou zona a ser determinada pela DOC24. Onde serão utilizados todos os esforços razoáveis de mercado para garantir a segurança no armazenamento desses dados, de acordo com a legislação brasileira.

16.6. A DOC24 respeitará o período mínimo de armazenamento determinado pela legislação brasileira LGPD **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**, considerando também que os dados de saúde devem ser armazenados por 20 anos após sua última atualização conforme **Lei nº 13.787, de 27 de Dez de 2018**.

16.7. Você poderá solicitar a visualização ou correção de seus dados através do e-mail [ola@doc24.com.br](mailto:ola@doc24.com.br).

16.8. Ao concordar com esse termo você está de acordo com a nossa política de proteção e privacidade de dados [https://doc24.com.br/legal/privacy\\_br.html](https://doc24.com.br/legal/privacy_br.html).

## **Política de Privacidade**

Somos a DOC24, uma plataforma que oferece serviços de vídeo consultas on line, nos preocupamos com a transparência e construímos uma comunicação clara sobre a forma como utilizamos os dados pessoais de nossos usuários e médicos.

Por isso, preparamos essa Política de Privacidade que aborda todo o tratamento de dados pessoais, ou seja, detalha os motivos pelos quais utilizamos seus dados, com quem compartilhamos, quais são seus direitos como titular de dados pessoais e como garantimos a segurança das suas informações.

Em caso de dúvidas, sugestões ou informações complementares, você pode entrar em contato diretamente com o nosso encarregado de proteção de dados, conforme disposto nesta Política,

Nos reservamos o direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento visando a sua constante melhoria. Toda vez que alguma condição relevante desta Política for alterada, essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes, após a nova versão ser divulgada na nossa plataforma.

Por isso, é muito importante que você reveja esta Política de Privacidade antes de utilizar a plataforma, durante a sua utilização e com a devida frequência.

### **I. Dados pessoais que coletamos quando os usuários ou profissionais acessam nossa plataforma.**

A coleta dos dados pela DOC24 engloba os dados pessoais inseridos espontaneamente pelo usuário ou pelos profissionais na plataforma da DOC24, tais como dados cadastrais, comentários, dados de navegação, dados pessoais sensíveis quando da realização da consulta etc. Em síntese, são coletadas pela DOC24 todas as informações ativamente disponibilizadas pelo usuário e pelos profissionais na utilização da Plataforma da DOC24.

A DOC24 também coleta algumas informações automaticamente quando o usuário acessa e utiliza a plataforma da DOC24, tais como características do dispositivo de acesso, do navegador, protocolo de internet (IP, com data e hora), origem do IP, informações sobre cliques, páginas acessadas, as páginas seguintes acessadas após a saída da plataforma, ou qualquer termo de busca digitado na plataforma, dentre outros. Ademais, a DOC24 poderá utilizar algumas tecnologias padrão para coletar informações do usuário, especialmente os cookies, de modo a melhorar sua experiência de navegação.

O Usuário tem a opção de bloquear, a qualquer momento, qualquer destas tecnologias para coleta automática de dados. Contudo, é possível que algumas funções oferecidas pela plataforma deixem de funcionar corretamente.

## **II. Para que coletamos seus dados pessoais**

A DOC24 classifica todos os dados pessoais coletados através da Plataforma da DOC24 como dados confidenciais. Desse modo, a DOC24 se compromete em somente utilizar tais dados e informações da forma descrita nesta Política de Privacidade, e autorizada pelo usuário(a).

Todos os dados pessoais coletados e tratados serão utilizados no âmbito das atividades desempenhadas pela DOC24, em concordância com a nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com o objetivo de aprimorar, desenvolver e disponibilizar os serviços da plataforma aos usuários da melhor maneira possível, incluindo a melhoria das funcionalidades da plataforma e a experiência de navegação do usuário, fazer a gestão do cadastro do usuário, gerenciar sua conta, auxiliá-lo em caso de dúvidas ou solicitações, para fins publicitários, promocionais e estatísticos e para atendê-lo caso o usuário deseje exercer seus direitos como titular de dados.

## **III. Com quem compartilhamos seus dados pessoais**

Com o objetivo de prestarmos nossos serviços da melhor forma possível, podemos compartilhar seus dados pessoais coletados em nossa Plataforma com alguns parceiros de negócios e terceiros. Veja abaixo os exemplos mais comuns:

- Com nossos fornecedores e colaboradores;
- Com empresas especializadas em tratamento de dados e segurança da informação e quaisquer outras que nos fornecem o suporte para o funcionamento dos nossos sites;
- Em processos judiciais ou quando solicitado por autoridades competentes ou pelo Judiciário;
- Com empresas parceiras da DOC24, de forma anonimizada, para os fins previstos nesta Política de Privacidade:
  - i. necessário às atividades comerciais da DOC24, de forma anonimizada;
  - ii. Para proteção dos interesses da DOC24 em qualquer tipo de conflito;
  - iii. Em caso de transações e alterações societárias envolvendo a DOC24, hipótese em que a transferência das informações será necessária para a continuidade dos serviços.

## **IV. Como armazenamos os dados pessoais**

Mantemos os seus dados conosco apenas durante o período necessário para cumprir a finalidade correspondente ao tratamento. Sempre nos atentamos às regras de retenção e descarte de dados pessoais, inclusive, temos uma política própria de Segurança da Informação que estabelece as

diretrizes para determinar o período de retenção adequado para cada tipo de dado pessoal, considerando a necessidade, finalidade do tratamento e natureza do dado pessoal.

Independentemente de tratarmos os seus dados durante o tempo estritamente necessário para cumprir a finalidade correspondente, conservaremos os mesmos posteriormente, devidamente guardados e protegidos, durante o tempo em que puderem surgir responsabilidades decorrentes do tratamento, em conformidade com a legislação em vigor em cada momento.

#### **V. Exercício de Direito dos Titulares de dados pessoais**

Cuidamos da sua privacidade e disponibilizamos um canal de comunicação para que o usuário possa exercer os seus direitos de acordo com a LGPD. Para se comunicar, basta enviar um e-mail a: atendimento@doc24.com.br.

#### **VI. Duração e finalização do acesso à Plataforma**

O acesso à plataforma da DOC24 é concedido ao usuário por tempo indeterminado. Contudo, a DOC24 poderá, a seu exclusivo critério, sem necessidade de qualquer indenização ao usuário ou aviso prévio, (i) suspender ou encerrar o acesso do Usuário à plataforma, ou (ii) remover da plataforma funcionalidades anteriormente existentes, bem como incluir novas.

O Usuário poderá requisitar o encerramento de seu cadastro junto à Plataforma, por meio do e-mail: atendimento@doc24.com.br.

#### **VII. Exclusão de garantias e de responsabilidade**

A DOC24 não será responsável:

- a) por erros ou eventuais inconsistências na transmissão de dados, pela qualidade ou disponibilidade da conexão de Internet, que impeçam o adequado recebimento de informações pela DOC24 ou pelo Usuário;
- b) pela violação de quaisquer direitos de terceiros na plataforma, incluindo, sem restringir, direitos de propriedade intelectual, direitos de personalidade, confidencialidade e sigilo relacionada a quaisquer informações ou conteúdos inseridos na plataforma pelos usuários ou que estejam sob sua responsabilidade;
- c) pelos danos ou prejuízos de qualquer natureza decorrentes de divulgação de informações confidenciais ou sigilosas disponibilizadas pelos Usuários por meio da Plataforma.

A DOC24 utiliza as melhores práticas de mercado para manter seguros todos os dados inseridos pelo Usuário na Plataforma. No entanto, a DOC24 se exime de responsabilidade pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer do conhecimento que terceiros não autorizados possam ter de quaisquer das informações repassadas, em decorrência de falha exclusivamente atribuível aos Usuários ou a terceiros mal-intencionados que logrem acessar os dados apesar dos devidos cuidados tomados pela DOC24.

O Usuário se compromete a defender, indenizar e isentar de qualquer responsabilidade a DOC24 com relação a qualquer reclamação, perda, dano, custos ou despesas incorridas em razão do uso indevido da Plataforma da DOC24, incluindo a violação de direitos de propriedade intelectual da DOC24 ou de quaisquer terceiros e a violação do quanto disposto nesta Política de Privacidade.

Conforme determina a LGPD, identificamos nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, com o qual poderão se comunicar por meio do canal: [martin.degrati@doc24.com.ar](mailto:martin.degrati@doc24.com.ar).