

## **Termos de Uso e Políticas de Privacidade**

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), cabe ao usuário ler atentamente as cláusulas contratuais abaixo, bem como seus termos, a fim de garantir sua perfeita compreensão antes de fazer uso dos serviços oferecidos pela Tem Médicos.

Ao indicar a opção “Li e aceito”, o usuário concorda com todas as condições de uso e estará vinculando ao contrato descrito. Desta forma, você estará ciente e em total acordo com o modo como a empresa utilizará suas informações e os seus dados pessoais.

Caso não concorde com esta política, você não deverá utilizar os serviços estabelecidos e tão pouco poderá interagir com os mesmos.

A Tem Médicos é detentora da plataforma tecnológica (software), que realiza apenas a integração entre usuários e profissionais, clínicas e consultórios. Neste sentido, solicitamos que seja utilizado o software licenciado, respeitando as funcionalidades oferecidas pelo conjunto da plataforma tecnológica.

Será permitido apenas um cadastro por usuário, sendo que as informações cadastrais informadas são de sua total responsabilidade.

Acessando e interagindo na plataforma, o sistema poderá armazenar algumas informações sobre o usuário. Por serem relacionadas à saúde, elas serão consideradas dados sensíveis e terão tratamento diferenciado.

O usuário desde já declara esclarecido e de acordo com as cláusulas do presente instrumento, bem como está ciente de que a Tem Médicos não é plano de saúde, não assegura desconto em todos os serviços obrigatoriamente garantidos por plano de saúde.

O presente documento, denominado Termos de Uso e Políticas de Privacidade do Usuário, tem o intuito de esclarecer quais dados pessoais poderão ser coletados, usados, compartilhados e armazenados, entre outros temas.

### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **1.1. Definições:**

Os seguintes termos terão o seu significado atribuído, conforme as condições abaixo, desde já informa-se que a Tem Médicos não é plano de saúde, e sim convênio saúde que proporciona aos usuários atendimento qualificado por telemedicina proporcionando descontos em consultas presenciais com descontos.

a. Tem Médicos: AF Plataformas Digitais LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ de número 37.538.513/0001-60. Sua sede fica na Rua General Neto, nº 40, sala 26, no Centro do município de Novo Hamburgo, localizado no estado do Rio Grande do Sul. A empresa é criadora e proprietária da plataforma;

b. Consideramos usuário toda pessoa física ou jurídica cadastrada na plataforma que adquiriu o convênio saúde;

c. Podem compor as partes: Tem Médicos, usuário e/ou profissional;

d. A plataforma consiste no domínio [www.temmedicos.com.br](http://www.temmedicos.com.br). Essa ferramenta permite o contato entre profissionais e usuários, assim como a pesquisa de profissionais da saúde, de acordo com as suas especialidades e disponibilizar aos usuários benefícios do convênio saúde adquirido. A Plataforma disponibilizará consultas ilimitadas aos adquirentes do convênio saúde de clínico geral e pediatra por teleatendimento;

e. Aplicativos para celular: Será disponibilizado para os usuários, APP de forma gratuita, que deverá ser baixado nas lojas correspondentes ao sistema de operacional de seu aparelho Android e/ou Ios, nele conterá as mesmas funcionalidades do site;

f. São considerados profissionais todos que exercem, nos termos da legislação em vigor, a profissão de médico e suas abreviações e especialidades;

g. A conta abrange o cadastro feito por usuário ou profissional, que dá acesso, por meio de login e senha, à base de dados da plataforma, permitindo a utilização dos serviços disponibilizados.

h. Perfil é baseado nas informações sobre o paciente ou o profissional, cadastrado na plataforma, na subpágina identificada por um endereço único de URL;

i. Calendário de Consultas é uma ferramenta de gerenciamento de datas dos profissionais, que permite ao usuário marcar consultas através da plataforma e ao profissional disponibilizar sua agenda dentro das especialidades em que atua;

j. O contrato consiste no acordo celebrado entre a Tem Médicos, o profissional e o usuário com base nestes termos e políticas;

k. Termos de Uso são as regras e condições da prestação de serviços proposta pela Tem Médicos;

l. Website e/ou site consiste no software por meio do qual usuários e profissionais realizarão cadastros e poderão consultar as informações disponibilizadas pela Tem Médicos com todos os direitos.

## **1. ACEITE**

1.1. As informações cadastrais informadas pelo usuário são de sua total responsabilidade.

1.2. O usuário, ao aceitar estas condições, concorda desde já que os Termos de Uso poderão sofrer alterações ao longo do tempo, sendo de sua inteira responsabilidade a verificação periódica do mesmo, principalmente antes da utilização dos serviços.

1.3. Caso seja realizada qualquer alteração nos Termos de Uso, serão disponibilizadas, de forma específica, essas informações para que o usuário tenha ciência e conhecimento dos pontos modificados.

1.4. Caso tenha alguma objeção a qualquer disposição destas condições, inclusive posterior a seu aceite, o usuário deverá suspender imediatamente o uso da plataforma e de seus serviços. A autenticação bem-sucedida de login e de senha no site será considerada aceite tácito de responsabilidade do usuário.

1.5. Para utilizar os serviços disponíveis, você deve declarar ter conhecimento sobre as resoluções do Conselho Federal de Medicina (CFM) e leis que tratam sobre o tema.

## **2. DO USO**

2.1. Para utilizar as funcionalidades do site, o usuário deverá realizar seu cadastro na plataforma, sendo permitido apenas um registro por paciente.

2.1.1. Uma vez verificada qualquer irregularidade com o cadastro do usuário, a Tem Médicos poderá, a seu critério e a qualquer tempo, bloqueá-lo até que todas as dúvidas estejam sanadas.

2.2 O cadastro será realizado através do preenchimento do formulário on-line disponível na página correspondente.

2.3. Para a realização do cadastro, o usuário deverá informar dados verdadeiros. A Tem Médicos não se responsabiliza por dados falsos inseridos no site.

2.4. Após o cadastro efetivado, o usuário possuirá uma conta de acesso que estará habilitada para escolha de seu convênio saúde e dos serviços oferecidos através da plataforma.

2.5. Alertamos que o fornecimento de informações falsas, bem como a utilização indevida de dados de terceiros em nome próprio, constitui crime. Em qualquer um destes casos, a Tem Médicos poderá suspender ou cancelar definitivamente o acesso do usuário a todos os serviços e funcionalidades da plataforma, sem prejuízo das demais medidas que lhe sejam asseguradas.

2.6. A Tem Médicos disponibilizará 02 (dois) convênios de saúde: Individual e Familiar. Ambos terão acesso aos atendimentos ilimitados de clínico geral e/ou pediatra, além de descontos em estabelecimentos credenciados pela Tem Médicos, que poderá requisitar, a seu exclusivo critério, documentos e informações adicionais para confirmação do usuário.

2.7. Será disponibilizado aos contratantes do Convênio Saúde da Tem Médicos, calendário de atendimento médicos disponibilizados pela plataforma, com dia e hora previamente agendados.

2.7.1. Cada consulta, possui a previsão de atendimento de 15 (quinze) minutos, podendo sofrer alterações tanto para mais ou para menos, dependendo da consulta e diagnóstico do paciente;

2.7.2. Será tolerado o atraso do paciente no máximo 10 (dez) minutos, caso o paciente não compareça, será encerrada a consulta com a informação de que o paciente não se apresentou na consulta, devendo o usuário reagendar uma data que melhor lhe convier.

2.7.3. Esporadicamente o profissional da saúde pode não comparecer na consulta, por diversas razões, incluindo mas não se limitando a plantões, urgências de atendimento presencial, cirurgias de emergência. Caso ocorra esse tipo de situação o paciente deve relatar imediatamente através do e-mail [atendimento@temmedicos.com.br](mailto:atendimento@temmedicos.com.br), para que possamos disponibilizar atendimento o mais breve possível;

2.8. Caso seja constatada a existência de outro login relativo à mesma pessoa física ou jurídica, uma ou mais contas poderão ser suspensas ou canceladas.

2.9. A Tem Médicos reserva o direito, a seu exclusivo critério, de recusar qualquer solicitação de cadastro, bem como de suspender ou cancelar uma conta de acesso nos casos de: 1) de violação de qualquer disposição destes Termos de Uso; 2) impossibilidade de verificação da identidade do usuário ou constatação de falsidade em qualquer das informações por ele fornecidas; 3) prática pelo usuário de atos fraudulentos ou dolosos ou a adoção de qualquer comportamento que, a critério da Tem Médicos, seja incompatível com os objetivos da plataforma, urbanidade com outros usuários ou que possam, de qualquer modo, causar danos a terceiros ou à própria empresa.

2.10. A Tem Médicos poderá alterar os critérios de elegibilidade de acesso e utilização da plataforma a qualquer momento, sem fazer qualquer tipo de comunicação ou aviso prévio aos usuários.

2.11. A Tem Médicos manterá os dados pessoais armazenados em sistema automatizado, conforme finalidades e usos definidos na Política de Privacidade aqui estabelecida.

### **3. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS**

3.1. Os usuários são responsáveis e devem possuir o pleno conhecimento abaixo:

3.1.1. Teleorientação – para que profissionais da medicina realizem a distância orientação e encaminhamento de paciente em isolamento;

3.1.2. Telemonitoramento – ato realizado sob orientação e supervisão médica para monitoramento ou vigência a distância de parâmetros de saúde e/ou de doença;

3.1.3. Teleinterconsulta– exclusivamente para troca de informações e opiniões entre médicos, para auxílio diagnóstico ou terapêutico;

3.1.4. A ausência ou inveracidade das informações sobre o estado de saúde do paciente poderá gerar equívoco no diagnóstico, monitoramento e tratamento;

3.1.5. O diagnóstico será dado de acordo com as informações e sintomas relatados pelo usuário ao profissional de saúde, que poderá ser comprometido caso não sejam informados com exatidão.

3.1.6. Alertamos que a ausência de exames físicos, como toque, apalpação e aferimento dos sinais vitais, somente possíveis em consulta presencial, pode comprometer a exatidão do diagnóstico médico;

3.1.7. O paciente deve ser 100% (cem por cento) sincero e transparente, não omitindo ao médico nenhuma dor, sintoma, desconforto ou conduta praticada;

3.1.8. A Tem Médicos orienta o usuário que, ao se cadastrar na plataforma, assuma as recomendações da Organização Mundial de Saúde para prevenir qualquer doença;

3.1.9. Em caso de urgência ou agravamento do estado de saúde, o usuário deve procurar imediatamente serviços de saúde presenciais e/ou de emergência;

3.1.10. Utilize com retidão e ética a plataforma, respeitando as condições que regem a sua utilização e finalidade.

3.1.11. Forneça dados cadastrais corretos, completos e atualizados, além de informar um canal de contato apto a ser acionado pela empresa, caso necessário, para o melhor cumprimento dos serviços.

3.1.12. Disponha de dispositivos e equipamentos compatíveis, serviço de conexão à Internet com antivírus e firewall habilitados, além de softwares devidamente atualizados, microfone e webcam ativados;

3.1.13. Mantenha o sigilo dos dados de sua conta de acesso em relação a terceiros e utilize-a de modo individual e intransferível, não disponibilizando, divulgando ou compartilhando sua senha ou qualquer mecanismo de autenticação com quem quer que seja.

3.2. O usuário deve escolher uma senha forte. Não utilize sequências óbvias de números ou de fácil dedução. É desaconselhável reutilizar sua senha em aplicativos, portais e sites de terceiros.

3.3. Adote medidas de segurança em dispositivos tecnológicos, para evitar o acesso físico ou lógico por terceiros não autorizados, tais como utilização de senha e/ou biometria.

3.4. Reconheça que todos os acessos e operações, realizadas após autenticação digital bem-sucedida, serão de sua responsabilidade, inclusive aqueles derivados de uso indevido ou de divulgação da mesma a terceiros.

3.5. Deixe seus sistemas anti-spam, filtros similares ou configurações de redirecionamento de mensagens ajustados para que não interfiram no recebimento dos comunicados e materiais da plataforma, não sendo aceita nenhuma escusa, caso não tenha acessado e-mail ou mensagem eletrônica em virtude dos recursos mencionados.

3.6. Respeite todos os direitos de propriedade intelectual de titularidade da Tem Médicos, incluindo de terceiros que porventura estejam ou estiveram de alguma forma disponíveis. Da mesma forma, os usuários somente poderão reproduzir os conteúdos disponíveis na plataforma, em especial suas marcas e layout do ambiente, caso tenham sido expressamente autorizados pela empresa.

3.7. Não acesse áreas de programação da plataforma, seu banco de dados, códigos-fonte ou qualquer outro conjunto de dados disponíveis nestes ambientes.

3.8. Não realize ou permita engenharia reversa, nem traduzir, decompilar, copiar, modificar, reproduzir, alugar, sublicenciar, publicar, divulgar, transmitir, emprestar, distribuir ou, de outra maneira, dispor inapropriadamente das funcionalidades da plataforma.

3.9. Não utilize softwares *spider* ou de mineração de dados de qualquer tipo ou espécie, além de outros não tipificados aqui, que funcionem de modo similar.

3.10. A eventual remoção, bloqueio ou suspensão de qualquer conteúdo ou funcionalidade da plataforma, em decorrência de alguma reclamação, deverá ser sempre compreendida como demonstração de boa-fé e intenção de solução amigável de conflitos. Jamais será interpretada como reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pela Tem Médicos a direito de terceiro.

3.11. O usuário obriga-se pagar a Tem Médicos uma anuidade que pode ser parcelada conforme opções oferecidas no momento de finalizar a compra

3.11.1. O usuário pagará, no ato da adesão essa anuidade.

3.11.2. O reajuste anual da anuidade e das taxas de emissão ocorrerá em janeiro de cada ano de acordo como IGPM integral da FGV do ano anterior, sendo informado aos usuários com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência de sua efetivação por meio de atualização no site e plataforma da Tem Médicos.

3.11.3 Somente o usuário que realizar o pagamento da anuidade, ou em caso de parcelamento, o pagamento da 1ª mensalidade e que esteja rigorosamente em dia com as suas obrigações financeiras junto a Tem Médicos, terá direito aos serviços e vantagens por eles intermediados.

3.11.4. Fica ressalvado o direito de cobrança extrajudicial e judicial, pela Tem Médicos, da(s) mensalidade(s) não quitada(s) e em atraso pelo usuário, acrescido de multa de 10% e juros moratórios de 1% a.m.

#### **4. DA VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO**

4.1. O presente contrato tem validade pelo prazo de 12 (doze) meses, renovando-se, automaticamente, por ciclos de iguais períodos, caso não haja manifestação expressa em contrário por uma das partes, sendo que todas as alterações e aditivos ficam vinculados ao aceite.

#### **5. DA RESCISÃO OU DESISTÊNCIA**

5.1. Caso não haja mais interesse pela continuação dos serviços, a Tem Médicos deve comunicar ao usuário com antecedência, sem necessidade de justificativa, pagamento de multa ou taxa.

5.2. Uma vez que não haja interesse da continuidade na prestação de serviços da plataforma pelo usuário, o mesmo deve pedir o desligamento sem necessidade de justificativa.

5.2.1. O usuário poderá rescindir o presente contrato sem quaisquer ônus no prazo de 07 (sete) dias contados da data do pagamento desde que não use os descontos, faça consulta e/ou utilize os benefícios oferecidos pela Tem Médicos, conforme dispõe o artigo 49º da Lei 8.078/90.

5.2.2. No caso de inobservância dos 12(doze) meses previstos, será devida multa equivalente a 50% sobre o valor total da soma das parcelas vincendas.

5.2.3. A rescisão do presente instrumento só será efetivada, em qualquer hipótese, mediante o pagamento de todas as mensalidades em atraso e das multas proporcionais.

5.2.4. É de inteira responsabilidade do usuário manter a Tem Médicos informada sobre quaisquer alterações em seu cadastro e forma de cobrança.

5.3. O ADERENTE se declara esclarecido e de acordo com as cláusulas do presente contrato, bem como está ciente de que a TEMMÉDICOS não é plano de saúde, não garante e não se responsabiliza pelos serviços oferecidos pelos conveniados ao Convênio Saúde, nem mesmo assegura desconto em todos os serviços obrigatoriamente garantidos por plano de saúde. Tudo o que o cliente usar ou comprar será por ele diretamente pago ao prestador, assegurando-se apenas os preços e descontos que constam na relação de empresas e serviços conveniados divulgados pela Tem Médicos.

## **6. ISENÇÃO E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE**

6.1. A plataforma e suas funcionalidades são apresentadas aos usuários na maneira como estão disponíveis, podendo passar por constantes aprimoramentos e atualizações. Neste sentido, a Tem Médicos obriga-se a:

a) Preservar sua funcionalidade, com links não quebrados e utilizando layout que respeita a usabilidade e navegabilidade, sempre que possível;

b) Exibir as funcionalidades de maneira clara, completa, precisa e suficiente de modo que exista exata percepção das operações realizadas;

c) Proteger, por meio da técnica disponível, os dados coletados pelas funcionalidades disponibilizadas.

6.2. A Tem Médicos envida seus esforços para garantir a segurança na navegação, sempre levando em consideração os dados sensíveis de seus usuários, que terão tratamento específico. Assim, compromete-se com a manutenção da disponibilidade contínua e permanente da plataforma. No entanto, pode ocorrer, eventualmente, alguma indisponibilidade temporária decorrente de manutenção necessária ou mesmo gerada por motivo de força maior. Por exemplo: desastres naturais, falhas nos sistemas de comunicação e acesso à Internet ou fatos de terceiro que fogem de sua esfera de vigilância e responsabilidade.

6.2.1. Diante de qualquer eventualidade, a Tem Médicos fará o que estiver ao seu alcance para restabelecer o acesso à plataforma o mais breve possível, dentro das limitações técnicas de sua operação e serviços de terceiros, dos quais depende para estar online.

6.2.2. Eventuais procedimentos de manutenção, que acarretem na indisponibilidade da plataforma por longos períodos, serão informados por meio dos canais oficiais de comunicação, como e-mails, páginas e perfis oficiais nas redes digitais e telefone de atendimento, entre outros.



6.3. O usuário não possui qualquer direito para exigir a disponibilidade da plataforma. Tampouco poderá pleitear indenização ou reparação de danos no caso de o site permanecer fora do ar, independentemente da motivação.

6.3.1. No caso de indisponibilidade da plataforma, o usuário poderá entrar em contato com o canal oficial de comunicação através do e-mail: [atendimento@temmedicos.com.br](mailto:atendimento@temmedicos.com.br).

6.4. A Tem Médicos não se responsabiliza:

6.4.1. Por quaisquer problemas, *bugs*, *glitches* ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos dispositivos e equipamentos dos usuários e sejam resultantes direta ou indiretamente do uso regular da plataforma.

6.4.2. A empresa cumpre todas as exigências quanto ao tratamento de dados, sejam eles sensíveis ou não. Por essa razão, não será responsabilizada por qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros. Nem mesmo responderá por ataque de hackers em computadores dos usuários, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à Internet ou por ações de softwares que possam, de algum modo, danificar ativos físicos ou lógicos ou a conexão em decorrência do acesso, da utilização ou da navegação na plataforma, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos, áudios ou vídeos contidos nela;

6.4.3. Por verificar, controlar, aprovar ou garantir a adequação ou exatidão das informações ou dados disponibilizados por profissionais. Cabe ao usuário verificar a confiabilidade das informações e dados ali exibidos antes de tomar alguma decisão ou praticar algum ato;

6.4.4. Por eventos da natureza ou de força-maior;

6.4.5. Pelo uso perigoso e/ou inadequado da plataforma;

6.4.6. Por fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados e/ou o download de informações da plataforma, incluídos problemas de Internet;

6.4.7. Por atos de má-fé do usuário.

## **7. PREÇOS**

7.1. A Tem Médicos poderá alterar os valores do convênio saúde individual e familiar e outros serviços sem comunicação prévia. Dessa forma, considera como vigente aqueles informados no site e/ou aplicativo.

## **8. DADOS PESSOAIS**

8.1. A Tem Médicos coleta alguns dados do usuário quando cria a sua conta na plataforma: nome completo, e-mail, endereço, CPF, RG, telefone, login e senha para

acesso. Caso você adquira o convênio saúde da Tem Médicos, além das informações citadas, coletamos seus dados bancários, fornecidos no momento do preenchimento cadastral.

8.2. A Tem Médicos coleta dados do usuário quando o mesmo acessa nosso site e/ou aplicativo. Entre eles, sua geolocalização, seu endereço de IP, informações do dispositivo de acesso (como identificador da unidade, identificador de publicidade, nome e tipo de sistema operacional); informação de conexão, tipo de navegador e páginas e conteúdos acessados, para o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Tem Médicos.

8.3. A empresa também coleta dados do usuário quando interage com seus serviços e canais de atendimento através das redes sociais (Facebook, Instagram e WhatsApp), pesquisas, formulários, e-mails, chat, call center, newsletters, comentários, votações, promoções, eventos, sorteios, concursos culturais e entrevistas.

## **9. DA PRIVACIDADE**

9.1. Os dados pessoais fornecidos no cadastro podem ser solicitados em qualquer momento, durante o contato com a Tem Médicos, seja por meio do site, do aplicativo, telefone ou e-mail.

9.2. Dados de prontuário médico ficam armazenados em nossos servidores contendo o histórico médico em consultas realizadas na Tem Médicos.

9.3. As informações coletadas também podem ser analisadas e associadas a outras informações de acesso da Tem Médicos, garantindo a melhoria de nossos serviços, do conteúdo e da propaganda, sempre respeitando a presente política de privacidade.

9.4. Mediante autorização, a Tem Médicos poderá armazenar dados oriundos de *gadgets* e outros acessórios “inteligentes” de uso pessoal, que tragam informações sobre sua rotina diária e indicadores de saúde.

## **10. USO DOS DADOS PESSOAIS (marketing, pesquisas, terceiros e publicidade segmentada)**

10.1. As informações pessoais coletadas pela Tem Médicos permitem manter você atualizado sobre anúncios de produtos, serviços e eventos da empresa.

10.1.1. A Tem Médicos trata os dados sensíveis do usuário de forma adequada e disponibilizará ao titular, sempre que solicitado, consulta facilitada.

10.2. As informações pessoais também serão utilizadas para criar, desenvolver, operar e melhorar os serviços e conteúdos da empresa.

10.3. A Tem Médicos poderá usar as informações pessoais do usuário para enviar avisos importantes, como comunicações sobre os serviços e alterações em nossos Termos de Uso, condições e procedimentos.

10.4. A empresa poderá também usar informações pessoais para propósitos internos, como auditoria, análise de dados e pesquisas que busquem a melhoria dos produtos, serviços e a comunicação dos seus pacientes.

10.5. Informações de prontuários médicos poderão ser utilizadas a fim de gerar análises e estudos estatísticos desde que preservada a identidade dos pacientes.

10.6. A Tem Médicos poderá utilizar os dados e informações coletados na plataforma para as seguintes finalidades:

10.6.1. Responder a eventuais dúvidas e solicitações dos profissionais;

10.6.2. Cumprimento de ordem legal ou judicial;

10.6.3. Constituir, defender ou exercer regularmente direitos em âmbito judicial;

10.6.4. Manter atualizados os cadastros dos pacientes;

10.6.5. Gerar análises e estudos estatísticos com base no comportamento de uso de ferramentas, da plataforma e dos serviços da Tem Médicos;

10.6.6. Promover os serviços da empresa e seus parceiros, comerciais ou não, e informar sobre novas oportunidades e benefícios para o usuário;

10.6.7. Gerar análises e estudos, sejam eles estatísticos ou identificáveis, com base nos dados de *gadgets* autorizados;

10.6.8. Aperfeiçoar o uso e a experiência interativa durante a navegação do usuário na plataforma da Tem Médicos bem como das demais ferramentas disponibilizadas pela empresa;

10.7. A Tem Médicos poderá utilizar cookies e outras tecnologias em qualquer meio de comunicação;

10.7.1. Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados em seu navegador ou dispositivo. Eles permitem reconhecer as suas preferências para, por exemplo, adaptar o site e sua navegação as suas necessidades.

10.7.2. Os cookies geralmente possuem uma data de expiração. Por exemplo, alguns arquivos deste tipo são excluídos automaticamente quando você fecha o navegador (os chamados cookies de sessão), enquanto outros podem ser armazenados por mais tempo no computador até serem excluídos manualmente (os cookies persistentes).

10.8. A Tem Médicos utilizará os seguintes tipos de cookies:

I. Essenciais: são necessários para que o site funcione corretamente, autenticando logins, por exemplo, e viabilizando a publicidade direcionada aos interesses do usuário. Portanto, não é possível recusá-los se você visitar o nosso site.

II. De análise: permitem obter estatísticas sobre a intenção do usuário com o site. Também colaboram para melhorar a plataforma e corrigir erros. Os resultados que recebemos desta análise são fornecidos de forma agregada e não permitem a identificação direta ou indireta de indivíduos.

III. Funcionais: servem para gravar informações anteriormente fornecidas a fim de maximizar a personalização da experiência de navegação.

IV. De marketing: utilizados para o direcionamento de conteúdos e pesquisas.

10.9. A base legal para a coleta de dados por meio de cookies é o legítimo interesse. Caso você deseje se opor ao tratamento, poderá configurar tais preferências diretamente em seu navegador.

10.10. A Tem Médicos e seus parceiros usam cookies e outras tecnologias de serviços de publicidade móvel para controlar o número de exibições de determinado anúncio, mostra-lo de acordo com os interesses do usuário e avaliar o desempenho das campanhas de publicidade.

10.11. A Tem Médicos não se responsabiliza pelo uso de cookies por terceiros. Alertamos que eles podem continuar eventualmente monitorando suas atividades online mesmo depois de sair do nosso site, sendo recomendável a limpeza do histórico de navegação regularmente.

10.12. Manteremos seus dados pessoais somente pelo tempo necessário para cumprir com as finalidades da coleta deles, cumprindo quaisquer obrigações legais (mínimo por seis meses), contratuais, de prestação de contas ou a requisição de autoridades competentes.

10.12.1. Para determinar o período de retenção dos dados pessoais, consideramos a quantidade, a natureza e a sensibilidade deles, além do risco potencial de danos decorrentes do uso não autorizado ou da sua divulgação diante dos requisitos legais aplicáveis.

10.13. Caso tenha qualquer dúvida sobre como seus dados pessoais estão sendo coletados e utilizados, recomendamos que entre em contato conosco pelo e-mail [atendimento@temmedicos.com.br](mailto:atendimento@temmedicos.com.br).

## **11. DIVULGAÇÃO DE DADOS A TERCEIROS**

11.1. A base de dados de informações formada pela Tem Médicos pode ser disponibilizada a parceiros de negócio estratégicos visando ao benefício e à geração de

resultados mútuos, como o fornecimento ou a melhoria de nossos serviços e propaganda.

11.2. Podem ser reveladas informações sobre você desde que a Tem Médicos identifique razões necessárias para impor seus Termos de Uso e condições ou proteger suas operações ou usuários. Além disso, no caso de reorganização, fusão ou venda, as informações pessoais coletadas só serão transferidas para terceiros relevantes.

11.3. A Tem Médicos poderá operar em conjunto com outras empresas em diversas atividades, inclusive para hospedagem de dados, analytics e medição de audiência. Desta forma, reservamos o direito de compartilhar nossas informações com empresas parceiras. Comprometemo-nos a adotar, quando for possível, mecanismos de anonimização para preservar ao máximo a privacidade e a integridade dos seus dados pessoais.

11.3.1. A Tem Médicos esclarece que emprega outras empresas para realizar trabalhos em seu nome. Neste caso, precisa compartilhar dados não sensíveis dos seus usuários. Por exemplo, usamos serviços de hospedagem para armazenar nossa base de dados, compartilhando informações com parceiros para oferecer descontos e benefícios do Convênio Saúde. Também fornecemos estas informações a empresas de call center para melhor atender às solicitações dos usuários. Cuidamos da proteção da privacidade dos dados pessoais de nossos usuários, mas, não podemos garantir o correto manuseio deles por terceiros, que os utilizam, divulgam e protegem de acordo com suas respectivas políticas de privacidade.

11.4. A Tem Médicos utiliza empresas de marketing, bem como sistemas de análises de dados, ferramentas de mailing e APIs (Application Programming Interface) de envio de notificações a fim mandar comunicações, direcionar conteúdo e anúncios de acordo com seus interesses. Identificadores únicos, endereços de IP, cookies, dados comportamentais e sobre o uso dos produtos (analytics), entre outros, podem ser utilizados para medir a eficiência da publicidade online.

11.5. Os dados armazenados pela Tem Médicos podem ser utilizados para fins de estatísticas (analytics), com objetivo de compreender quem são as pessoas que visitam o site e os usuários dos produtos oferecidos. Estes dados são pseudonimizados com a finalidade de melhorar a prestação de serviços.

11.6. A Tem Médicos reserva o direito de acessar, ler, preservar e divulgar quaisquer dados necessários para cumprir uma obrigação legal ou ordem judicial, sua Política de Privacidade, os Termos de Uso e outros acordos, além de proteger os direitos, propriedade ou segurança da empresa, de nossos funcionários e usuários.

## **12. PROTEÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS**

12.1. A Tem Médicos leva a segurança de seus dados pessoais muito a sério. Os serviços on-line da empresa protegem estas informações durante a transmissão usando criptografia de ponta-a-ponta. Eles são armazenados utilizando sistemas de computador com acesso limitado, mantidos em instalações que incluem medidas físicas de segurança. Os dados são armazenados de maneira criptografada mesmo quando utilizados serviços de terceiros.

12.2. A Tem Médicos emprega criptografia, uma forma inviolável de tratamento dos seus dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não.

12.3. Seus dados poderão ser visualizados e requisitados na plataforma, inserindo login e senha pelo endereço eletrônico [www.temmedicos.com.br](http://www.temmedicos.com.br). O usuário que quiser ter acesso ao seu histórico completo poderá solicitar pelo e-mail [atendimento@temmedicos.com.br](mailto:atendimento@temmedicos.com.br), recebendo-o em formato compatível com qualquer outra plataforma do gênero.

12.4. No caso de o paciente excluir sua conta, seus dados serão mantidos no banco de dados da Tem Médicos e seguirão a mesma questão de sigilo prevista nos Termos de Uso e nas Políticas de Privacidade.

12.5. A disponibilização de informações de cunho pessoal e de imagens do profissional à Tem Médicos visa ao funcionamento das ferramentas que compõem a plataforma. Neste caso, a empresa não poderá divulgar estes dados em atos de liberalidade. Tal situação não constitui uso indevido de imagem, sendo que a empresa não se responsabilizada pela divulgação deles no contexto da plataforma.

12.6. É de responsabilidade da Tem Médicos proteger e conservar todos os dados pessoais e senhas dos profissionais, sendo que as informações fornecidas estarão sujeitas a medidas de segurança para impedir o acesso, o uso e a divulgação não autorizada.

12.7. A Tem Médicos toma providências técnicas, administrativas e organizacionais para proteger seus dados pessoais contra perda, uso não autorizado ou outros abusos. Eles são armazenados em um ambiente operacional seguro que não é acessível ao público.

12.8. Com a finalidade de garantir a segurança dos dados pessoais dos usuários em seus produtos, a Tem Médicos adota as melhores práticas de segurança da informação disponíveis, incluindo:

12.8.1. Desenvolvimento de um sistema confiável e eficaz de identificação eletrônica e autenticação dos titulares dos dados;

12.8.2. Definição de uma clara distinção de funções e competências relativas às categorias de pessoas responsáveis ou envolvidas nos sistemas;

12.8.3. Adoção de procedimentos preventivos contra incidentes de segurança da informação;

12.9. A Tem Médicos se esforça para proteger a privacidade dos dados pessoais que mantém em seus registros. Porém, não pode garantir total segurança. A entrada ou o uso não autorizado de conta, falha de hardware ou software e outros fatores podem comprometer a segurança dos seus dados pessoais a qualquer momento. Por conta disso, a empresa solicita que os usuários ajudem a manter um ambiente seguro para todos. Além de adotar boas práticas em relação a sua conta e aos seus dados, caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança de suas informações, por favor, entre em contato através do e-mail: [atendimento@temmedicos.com.br](mailto:atendimento@temmedicos.com.br).

### **13. CONDIÇÕES TÉCNICAS**

13.1. Para acessar e usar a plataforma, é necessário um computador com acesso à Internet, optando por um dos seguintes navegadores da web: Firefox, Google Chrome, Safari, Internet Explorer ou Opera, atualizados para a versão mais recente.

13.2. Para utilizar toda a funcionalidade do website, pode ser necessário definir um nível adequado para cookies, SSL (Secure Socket Layer) e JavaScript.

13.3. O não cumprimento das condições técnicas pode causar o funcionamento inadequado da plataforma, que a Tem Médicos não é responsável.

13.4. A Tem Médicos reserva o direito de suspender, temporariamente, a prestação dos serviços durante a atualização e/ou reconstrução da plataforma ou ainda em trabalhos de manutenção de sistemas. Havendo esta necessidade, a empresa se compromete a divulgar com antecedência a previsão de suspensão temporária de seus serviços de atualização e manutenção.

### **14. RECLAMAÇÕES**

14.1. A Tem Médicos disponibiliza o e-mail [atendimento@temmedicos.com.br](mailto:atendimento@temmedicos.com.br) para envio de consultas e reclamações.

14.2. A reclamação deverá conter o objeto e as justificativas da queixa.

14.3. As reclamações que contenham linguagem vulgar ou ofensiva dirigida à Tem Médicos não serão apreciadas.

14.4. A Tem Médicos procurará responder todas as solicitações legítimas no prazo de 15 dias. Ocasionalmente, pode levar mais tempo se o seu pedido for

particularmente complexo ou você tiver feito várias solicitações. Neste caso, a empresa irá notificá-lo e o manterá atualizado sobre o andamento do seu processo. Podemos também contatá-lo para obter mais informações em relação a sua solicitação e acelerar a resposta.

## **15. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

15.1. Todos os direitos relativos à plataforma, às marcas sob a titularidade da Tem Médicos e suas funcionalidades são de propriedade exclusiva da empresa. Incluem-se textos, imagens, layouts, base de dados, códigos de programação, linguagens informáticas, bases de dados e demais conteúdos criados, direta ou indiretamente pela empresa.

15.2. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos referidos direitos de propriedade intelectual são proibidos, salvo autorização da Tem Médicos.

15.3. O usuário e profissional se comprometem a não ceder, sublicenciar, vender, doar, alienar, alugar ou transferir total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades e a qualquer título, as funcionalidades que compõem o site, assim como seus manuais, guias, procedimentos ou quaisquer outros documentos relacionados. Compromete-se também a não efetuar engenharia reversa, nem revelar, duplicar, copiar, reproduzir, autorizar e/ou permitir o uso e/ou acesso da plataforma por terceiros.

15.4. A constatação de qualquer violação a estas regras de propriedade intelectual está sujeita às penalidades previstas em lei.

## **16. CONFIDENCIALIDADE**

16.1. Cada parte envolvida se compromete a manter e tratar como sigilosa e não revelar a terceiros qualquer informação confidencial relacionada à plataforma e aos serviços ofertados, dados de usuários, segredo de indústria e outros, ou usar referidas informações para qualquer propósito que não o previsto nestes Termos de Uso.

16.2. Tanto as partes quanto os seus representantes legais, diretores, empregados, agentes e consultores, incluindo advogados, auditores e consultores financeiros, estão sujeitos ao dever de sigilo e confidencialidade previstos nestes Termos de Uso e Políticas de Privacidade.

16.3. Não obstante o disposto neste documento, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses: 1) exigência legal aplicável; 2) ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral; 3) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil.



16.3.1. A parte que solicitar a divulgação de informações confidenciais somente poderá fazê-la até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial. Ela deve ser previamente orientada pela opinião de assessores legais, comprometendo-se, mas não obrigando a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade dos dados.

16.4. As partes acordam, sem prejuízo a outros direitos ou medidas cabíveis, que a infratora deverá reparar a lesada no montante do dano sofrido.

16.5. A obrigação de confidencialidade prevista permanecerá vigente enquanto perdurar este caráter das informações.

## **17. DISPOSIÇÕES FINAIS**

17.1. Estes Termos de Uso e Política de Privacidade vinculam as partes e seus sucessores, sejam eles a qualquer título.

17.2. A Tem Médicos se reserva o direito de realizar a manutenção de seu sistema, podendo atrapalhar ou impedir que profissionais e usuários utilizem as ferramentas da plataforma. A empresa fará todos os esforços para que os trabalhos de manutenção sejam realizados durante a noite e nos feriados.

17.3. A Tem Médicos pode alterar as condições destes Termos de Uso e Política de Privacidade a qualquer momento. Possíveis mudanças serão comunicadas ao usuário via e-mail pelo endereço especificado em seu cadastro, para fornecer seu consentimento. A utilização da plataforma, após as alterações, representa a aceitação das mesmas.

17.4. A tolerância da Tem Médicos em exigir o cumprimento das condições destes não constitui, em hipótese alguma, novação ou renúncia. Também não impede que a empresa exerça esses direitos a qualquer tempo.

17.5. As obrigações ou responsabilidades após a rescisão ou extinção destes Termos de Uso e Política de Privacidade e/ou dos serviços subsistirão os mesmos. Eles seguirão em pleno vigor e efeito em prazo indeterminado, em especial no que tange à propriedade intelectual, confidencialidade e privacidade de dados e informações.

17.6. Estes Termos de Uso e Política de Privacidade não estabelecem qualquer relação de mandato, sociedade e/ou associação, vínculo empregatício, agenciamento, representação, consórcio, *joint venture* ou responsabilidade solidária entre a Tem Médicos e os profissionais da área da saúde. Eles consistem em pessoas físicas e jurídicas independentes e autônomas para todos os fins de direito, tampouco confere poderes a uma das partes para a representação da outra em quaisquer negócios

jurídicos. A relação aqui estipulada entre a empresa e estes profissionais é válida exclusivamente para o objeto e efeitos deste documento.

17.7. Caso alguma disposição destes Termos de Uso e Política de Privacidade, publicados na plataforma, sejam julgados inaplicáveis ou sem efeito, o restante do documento continua a vigorar, sem a necessidade de medida judicial.

17.8. Você sempre poderá optar em não divulgar seus dados pessoais à Tem Médicos, mas tenha em mente que algumas destas informações podem ser necessárias para usufruir de nossos produtos e serviços. Independentemente disso, você sempre possuirá direitos relativos à privacidade e à proteção dos seus dados pessoais. Além de nos preocuparmos com a segurança destas informações, queremos que você tenha acesso e conhecimento de todos os direitos relativos ao tratamento de seus dados pessoais.

17.8.1. É possível requerer acesso aos seus dados pessoais;

17.8.2. Também poderá solicitar retificação dos seus dados pessoais;

17.8.3. Além disso, há a requisição de exclusão ou cancelamento dos seus dados pessoais;

17.8.4. Possui ainda direito de objeção ao tratamento de dados pessoais, mediante o envio de e-mail para [atendimento@temmedicos.com.br](mailto:atendimento@temmedicos.com.br);

17.8.5. Direito de solicitar a requisição de retirada do consentimento a qualquer momento;

17.8.6. Direito de requisição da revisão de decisões automatizadas.

17.9. Cada parte será responsável individualmente pelos atos que praticar, não sendo admitida solidariedade ou subsidiariedade presumidas.

17.10. Todos os litígios que não forem resolvidos com base nestes Termos de Uso serão realizados pelas partes mediante negociações extrajudiciais.

17.11. Os profissionais reconhecem que toda comunicação realizada pela Tem Médicos ao e-mail do usuário cadastrado na plataforma é válida, eficaz e suficiente para divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços objeto deste contrato. Também contribui como as condições de sua prestação de serviços ou a qualquer outro assunto relacionado, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas nestes Termos de Uso.

17.12. Os Termos de Uso são interpretados, segundo a legislação brasileira, para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo o presente documento. Dessa forma, as partes se submeterão ao foro da Circunscrição Judiciária de Novo Hamburgo, Estado do Rio Grande do Sul.