

## Política de uso da plataforma de agendamento de consulta

### 1. Objeto.

Os presentes termos e condições regulamentam o uso da plataforma por qualquer pessoa física ou jurídica, independente de sua finalidade de uso. A navegação na plataforma e utilização dos serviços para agendamento de consultas, avaliações, comentários ou uso como paciente atribui o status de USUÁRIO a você e implica em sua aceitação total das condições aqui expostas, alertando que essas condições podem ser modificadas sem notificação prévia. Aos profissionais de saúde que se cadastrarem será atribuído o status de PROFISSIONAL DE SAÚDE. O usuário e profissional de saúde também se comprometem a fazer uso correto do site, de acordo com as leis, boa-fé e ao presente instrumento e serão responsáveis perante a outra parte, por quaisquer danos que possam ser causados em decorrência da violação de eventuais obrigações ou orientações aqui impostas. Se você discordar de todos ou parte destes Termos, deve abster-se de continuar a usar o site e/ou seus serviços.

### 2. Identificação.

A FLORELAR, opera por meio de sua empresa de FLORELAR BRASIL IMPORTADORA E COMERCIO DE MEDICAMENTOS LTDA CNPJ sob o nº 37.561.486/0001-47, com sede na Av. Visc. de Guarapuava, 2744 - Centro Curitiba - PR, 80010-100, criadora e proprietária do site: [www.clinabs.com](http://www.clinabs.com).

### 3. Comunicações

Para entrar em contato conosco, fornecemos diferentes meios de contato que detalhamos abaixo:

- [faleconosco@clinabs.com](mailto:faleconosco@clinabs.com)
- Endereço postal: Av. Visc. de Guarapuava, 2744 - Centro Curitiba - PR, 80010-100.

Todas as comunicações e notificações entre usuários e Clinabs serão consideradas eficazes, para todos os efeitos, quando feitas por qualquer meio detalhado acima.

### 4. Serviços Disponíveis.

O site é uma plataforma que expõe os perfis de profissionais de saúde, viabilizando a possibilidade de consulta às informações, espaço para avaliação por parte dos usuários e a depender do contrato do profissional, a disponibilidade de horários para agendamento online de consultas presenciais e/ou teleconsultas. O uso do site da Clinabs pelos usuários é gratuito, sendo possível a contratação de serviços pagos. A Clinabs reserva-se ao direito de alterar a qualquer momento os serviços oferecidos aos Clientes. Desta forma, a Clinabs poderá, a qualquer momento, agregar novos serviços aos atualmente oferecidos. Da mesma forma, a Clinabs reserva-se o direito de retirar ou deixar de oferecer, a qualquer momento e sem prévio aviso, qualquer dos serviços oferecidos. Sendo a Clinabs uma plataforma que disponibiliza espaço para os profissionais exporem suas informações, toda informação e conteúdo exposto na plataforma quanto aos serviços e informações profissionais, sobre valores, formas de pagamento, são fornecidos pelos próprios profissionais, sendo exclusiva a responsabilidade dos mesmos pela veracidade e exatidão das informações publicadas. Uma vez dentro de [www.Clinabs.com](http://www.Clinabs.com), para proceder com a utilização dos diversos serviços e dispositivos disponíveis, o usuário e os profissionais de saúde devem seguir todas as instruções indicadas no próprio site e as informações que vão surgindo, o que significará a leitura e aceitação de todas as condições de uso estabelecidas em [www.Clinabs.com](http://www.Clinabs.com). A Clinabs não se responsabiliza por quaisquer danos que possam ocorrer ao referido usuário e aos profissionais de saúde em consequência de falhas ou desligamentos nas redes de telecomunicações e que causem suspensão, cancelamento ou interrupção do serviço de [www.Clinabs.com](http://www.Clinabs.com) durante a prestação delas. Vale ressaltar que, as consultas serão realizadas em plataforma de videoconferência indicada e contratada pelo Clinabs, não se responsabilizando a Clinabs pela estabilidade desses softwares.

## 5. Condições.

5.1 Condições de adesão. A adesão do contrato está vinculada ao consentimento e ciência de todas as condições aqui estabelecidas, sem a necessidade de fornecer informações adicionais, sendo que, os usuários e profissionais de saúde se comprometem a respeitar os Termos de Uso.

Ao aderir ao contrato, o usuário e os profissionais de saúde:

- Consente com o processamento de dados pessoais de acordo com os Termos de Uso e em especial a nossa política de privacidade.
- Confirma a veracidade das informações fornecidas no cadastro; e
- Autoriza o recebimento, em um endereço de e-mail especificado, de mensagens do sistema sobre interrupções técnicas na operação do Site, atualizações dos Termos de Uso, novas funcionalidades, informações de

marketing, solicitações de avaliações, confirmação de agendamentos e outras comunicações similares.

- Autoriza o uso dos dados obtidos em consultas para futuras pesquisas científicas, sem exposição de dados pessoais.

O contrato é celebrado por um período indeterminado.

O profissional de saúde deverá completar suas informações no site [www.clinabs.com/cadastro](http://www.clinabs.com/cadastro) ou pelo setor de relacionamento médico. Vale ressaltar que o cadastro não induz em sua ativação na plataforma, sendo que o profissional de saúde deverá passar pela triagem do setor responsável.

Já o usuário pode completar o registro agendando uma consulta com um profissional de saúde através da plataforma de agendamento ou através do e-mail onde receberá a senha para ativação do cadastro, caso este ocorra por whatsapp.

Se o consentimento de qualquer das disposições contidas nos Termos de Uso for revogado, a Clinabs terá a obrigação de deletar imediatamente a sua conta ou de informar a Clinabs tal revogação.

## 5.2 Condições de uso.

O usuário terá acesso às informações e avaliações sobre profissionais de saúde e se comprometem expressamente a fazer uso adequado dos conteúdos e serviços da Clinabs e não usá-los para, entre outros:

- Disseminar conteúdo que seja criminoso, violento, pornográfico, racista, xenófobo, ofensivo, apologia ao terrorismo ou, em geral, contrário à lei ou à ordem pública.
- Introduzir vírus de computador na rede ou executar ações que possam alterar, danificar, interromper ou gerar erros ou danos aos documentos eletrônicos, dados ou sistemas físicos e lógicos da Clinabs ou de terceiros; além de dificultar o acesso de outros usuários ao site e seus serviços através do consumo maciço dos recursos de computador através dos quais a Clinabs presta seus serviços.
- Acessar as contas de e-mail de outros usuários ou áreas restritas dos sistemas de computador da Clinabs ou de terceiros e, se for o caso, extrair informações.
- Violar os direitos de propriedade intelectual ou industrial, bem como violar a confidencialidade das informações da Clinabs ou de terceiros. Personificar qualquer outro usuário.

- Reproduzir, copiar, distribuir, disponibilizar ou qualquer outra forma de comunicação pública, transformar ou modificar o conteúdo, a menos que a autorização do proprietário dos direitos correspondentes esteja disponível ou legalmente permitida.
- Coletar dados para fins publicitários e enviar publicidade de qualquer tipo e/ou comunicações para vendas ou outros fins comerciais sem sua solicitação ou consentimento prévio.
- O usuário é único responsável por todas as informações e condições de acesso fornecidas pela Clinabs, não havendo qualquer responsabilidade da plataforma em caso de divulgação a terceiros.

A inclusão de um hiperlink de sites de terceiros não implica, em qualquer caso, a existência de relações entre a Clinabs e o proprietário do site no qual está estabelecido, nem a aceitação e aprovação pela Clinabs de seu conteúdo ou serviços, em especial se relacionados com os perfis de profissionais ou estabelecimentos de saúde.

A Clinabs não se responsabiliza pelo uso que cada usuário dá aos materiais disponibilizados neste site ou pelas ações que realiza com base nisso.

## 6. Termos de Uso - Usuário

O usuário poderá agendar uma consulta com o profissional, utilizando a plataforma de agendamento ou canal do whatsapp, desde que as informações de contato dessa pessoa sejam verificadas pela Clinabs e que o profissional seja assinante de serviços que incluem a disponibilização de agenda online.

O usuário poderá:

- acessar o Perfil do Profissional de Saúde. O Usuário acessa as informações relacionadas a esses profissionais, suas especialidades, arquivos, opiniões, imagens, etc
- fornecer avaliações e opiniões sobre Profissionais e Instituições;
- agendar consultas online com o profissional de saúde escolhido que dispor dessa funcionalidade em seu perfil; e
- denunciar abuso.

A Clinabs reserva-se o direito de suspender, temporariamente, a prestação dos Serviços durante a atualização e/ou reconstrução do Site, ou ainda, durante trabalhos de manutenção de sistemas.

Este website, sua plataforma e aplicativos não são uma ferramenta de diagnóstico on-line, assim, não substitui a consulta médica, sendo que o profissional de saúde é o único responsável pelo diagnóstico nosológico e instauração da terapêutica adequada, não havendo qualquer responsabilidade da Clinabs.

A Clinabs presta serviços de informação sobre médicos, com base em seus cadastros pessoais, ou em dados públicos obtidos na rede ou nos Conselhos Profissionais.

A Clinabs não se responsabiliza pela constatação de diagnóstico diverso, pois não se presta a indicar diagnóstico, sendo que apenas o profissional de saúde, através de consulta, pode constatar diagnóstico através de análise clínica e de exames, exceto em casos de emergência ou impossibilidade ou excepcionalidades, ou naqueles em que seja autorizada a telemedicina.

Em caso de emergência, o usuário deverá procurar um Hospital ou Nosocômio mais próximo, não devendo utilizar a plataforma de agendamento de consultas, sendo que a Clinabs não se responsabiliza caso o usuário procure a plataforma em casos de emergência.

O usuário consente expressamente o tratamento de seus dados para o uso dos serviços da plataforma e aplicativos da Clinabs e autoriza a transmissão dos dados para os profissionais de saúde com os quais venha a agendar consulta.

#### 6.1 Opiniões, avaliações e comentários na plataforma.

A Clinabs não detém obrigação de realizar o monitoramento de comentários e opiniões, não tendo qualquer obrigação ou responsabilidade de verificar a exatidão e/ou veracidade dos comentários ou opiniões atribuídas à experiência havida pelo paciente.

Todavia, a Clinabs se reserva ao direito de editar, excluir ou adequar avaliações de acordo com seus próprios critérios, caso violem nossa política, sejam ofensivas, contrárias aos nossos Termos e Condições Gerais, à lei ou em cumprimento de uma ordem judicial, administrativa ou de autoridade competente.

Aquele que publicar uma opinião se responsabiliza inteiramente pelo seu conteúdo, por isso aconselha-se que o usuário seja cauteloso, honesto e sincero em suas opiniões, já que poderá responder por eventuais ações legais de um profissional de saúde que se sentir lesado em razão de violação de direitos. A Clinabs poderá vedar, editar ou solicitar a adequação de opiniões ou comentários nos seguintes casos:

- Quando a opinião ou comentário não estiver relacionada com um agendamento realizado pela plataforma.
- Quando a opinião for dada por pessoa que não traga sua identificação completa.
- Quando a opinião ou comentário contiver linguagem inapropriada, vulgar, ofensiva ou vexatória.
- Quando a opinião ou comentário violar a lei, direitos de terceiros, honra ou a liberdade profissional, que contenha frases que suscitem o terrorismo, crime organizado ou grupos organizados, propagação de ódio, conteúdo sexual, discriminatório de raça, etnia, nacionalidade, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, religião, deficiências ou doenças.
- Quando contiver propaganda, anúncio, spam ou similares.
- Quando a opinião trouxer acusação de violação à lei ou ao ato técnico do profissional, sugira negligência, erro médico, falha técnica, conduta criminosa. A Clinabs não é um órgão julgador da conduta médica ou dos demais profissionais de saúde, e em razão de sua imparcialidade não publicará opiniões que tragam acusações em tal sentido, sugerindo que as mesmas reclamações sejam sempre direcionadas aos conselhos profissionais, autoridades e ao poder judiciário.
- Quando a opinião não for clara ou compreensível.
- Quando a opinião tratar de experiência de terceiro, em exceção daqueles casos em que a pessoa seja responsável legal pelo paciente.
- Que não seja relacionada ao profissional de saúde proprietário do perfil no qual a opinião está sendo deixada, ou seja, que seja sobre terceiros alheios à relação do usuário e profissional de saúde.
- Opiniões e avaliações em seus próprios perfis de modo a manipular opiniões, informações e classificações;

- Opiniões e comentários que sejam falsos; e
- Ou quaisquer outros que ofendam os usuários e/ou profissionais de saúde cadastrados ou não plataforma.

A Clinabs terá o direito de exigir que, ao publicar opinião e/ou avaliação, o usuário seja adicionalmente verificado, por exemplo, com o uso de uma conta no Facebook ou por meio de validação em outros dispositivos.

## 7. Termos de Uso – Profissional de saúde

Para cadastro do profissional de saúde, o usuário deverá fornecer informações básicas de cadastro, sendo necessário: número de registro profissional, primeiro nome e sobrenome, endereço e detalhes de contato para o local onde os serviços de saúde são realizados, a especialização do profissional e o(s) número(s) de registro profissional, além de outras informações que se fizerem necessárias.

A Clinabs reserva-se ao direito exclusivo de inserir e editar informações relativas ao número de telefone e outros dados de contato do (a) profissional de saúde, podendo ser solicitada a remoção/alteração pelo profissional de saúde. Outros dados importantes para a utilização da Plataforma poderão ser requeridos, sendo que o profissional de saúde se responsabiliza civil e criminalmente, inclusive perante terceiros, pela veracidade dos dados informados. Os campos de nome e sobrenome de um perfil não podem ser preenchidos com nenhuma outra informação além do primeiro nome e sobrenome de um profissional.

Cada profissional possui direito a apenas 1 (um) perfil, sendo vedada a criação de um perfil comum para vários profissionais. Se verificada a existência de perfis duplicados, a Clinabs se reserva no direito de excluir a página. É facultado ao profissional criar o seu próprio perfil ou confirmar informações encontradas em um perfil existente, sendo para tanto necessário o cadastro no site.

O profissional concede à Clinabs uma licença não exclusiva, permanente e não paga para utilizar a fotografia através de campos de utilização, tais como, reprodução por meios analógicos ou digitais; memória do computador; redes de informática ou multimídia; circulação pública, disponibilizar o trabalho publicamente em um local e horário selecionados pela Clinabs; rastreamento, difusão, reemissão e reprodução; arquivar a fotografia em bases de dados; e

utilização da fotografia para promoção da Clinabs, sendo que a remoção da conta pelo profissional não afetará a validade da referida licença.

Ao fornecer seus dados e realizar cadastro para uso dos serviços fornecidos pela plataforma Clinabs, gratuitos ou pagos, o profissional autoriza o uso de seus dados pela plataforma, bem como, a outras ferramentas e plataformas, aplicativos e similares, criados pela Clinabs ou por esta em parceria com outras empresas, para os mesmos fins a que se destina.

#### 8. Exclusão de garantias e responsabilidade no acesso e uso.

O conteúdo deste site é de natureza geral e tem um propósito puramente informativo, sem garantir totalmente o acesso a todo o conteúdo, sua completude, correção, validade ou pontualidade, nem sua adequação ou utilidade para um propósito específico.

A Clinabs não é responsável por danos de qualquer tipo decorrentes de:

- Impossibilidade de acesso ao site ou a falta de veracidade, exatidão, completude e/ou atualidade dos conteúdos, bem como a existência de defeitos e defeitos de todos os tipos de conteúdo transmitido, divulgado, armazenado, disponibilizado, acessado através do site ou dos serviços oferecidos.
- Presença de vírus ou outros elementos no conteúdo que possam causar alterações em sistemas de computador, documentos eletrônicos ou dados do usuário.
- Descumprimento das leis, boa-fé, ordem pública, do presente instrumento, em decorrência do uso indevido do site. Em particular, e por exemplo, a Clinabs não é responsável pelas ações de terceiros que violam direitos de propriedade intelectual e industrial, segredos de negócios, direitos à honra, privacidade pessoal e familiar e autoimagem, bem como regulamentos sobre concorrência desleal e publicidade ilícita, ou tampouco pela prestação dos serviços de saúde agendados por meio da plataforma.

Da mesma forma, a Clinabs não detém qualquer responsabilidade pelas informações que estão fora deste site e não são gerenciadas diretamente pelo nosso webmaster. A Clinabs não é responsável pela inclusão de hiperlink por terceiros ou de qualquer conteúdo que não seja gerado ou replicado por ela diretamente.

É de exclusiva responsabilidade do usuário e dos profissionais de saúde:

- manter o ambiente de seus computadores e demais dispositivos de acesso aos Sites e redes seguras, valendo-se de ferramentas específicas para tanto, tais como antivírus, firewall, entre outras, de modo a contribuir para a prevenção de riscos eletrônicos;
- equipar-se e responsabilizar-se pelos computadores e dispositivos de hardware necessários para o acesso ao Site, bem como pelo acesso desses computadores e dispositivos à internet;
- o uso, a guarda, a manutenção e o sigilo de todas as senhas e logins que lhe forem cedidos para acesso ao Site, garantindo à Clinabs que não compartilhará as senhas com quaisquer terceiros, exceto seus empregados autorizados, que as utilizarão somente em seu benefício e nos termos aqui previstos; e
- a utilização de informações verdadeiras em relação às atividades exercidas, ao conteúdo e de seus dados pessoais, sob pena de serem aplicadas as sanções legais cabíveis além daquelas previstas neste Termo de Uso.

## 9. Proteção de dados.

A disponibilização de informações de cunho pessoal e imagens do Usuário à Clinabs visam o funcionamento das ferramentas que compõem o Site, não constituindo uso indevido de imagem, não podendo a Clinabs ser responsabilizada pela sua divulgação quando no contexto de uso na plataforma ou da prestação de serviços.

É de responsabilidade da Clinabs proteger e conservar todos os dados pessoais e senhas dos Usuários e Profissionais, de modo que as informações fornecidas estão sujeitas a medidas de segurança para impedir o acesso, o uso e a divulgação não autorizados.

A Clinabs disponibilizará um espaço na plataforma para ser utilizado como “repositório de documentos”, sendo de responsabilidade exclusiva do Profissional as informações ali depositadas.

A Clinabs garantirá que os Usuários e Profissionais tenham acesso aos seus próprios dados e possam corrigi-los, editá-los e complementá-los. A Clinabs não faz uso de dados sensíveis de pacientes que receba, ou que sejam incluídos em seus sistemas, prontuários e demais funcionalidades, para

divulgação de qualquer forma, mantendo o sigilo protegido pela legislação brasileira, salvo nos casos em que haja ordem judicial.

#### 10. Procedimento em caso de realização de atividades de natureza ilícita

Caso qualquer usuário ou terceiro considere que existem fatos ou circunstância que revelam a ilegalidade do uso de qualquer conteúdo e/ou o desempenho de qualquer atividade nas páginas da Web inclusas ou acessíveis através do site, deve enviar uma notificação à Clinabs identificando-se adequadamente e especificando as supostas violações.

#### 11. Lei aplicável

As condições atuais serão regidas pela legislação brasileira vigente e o idioma aplicado em sua plataforma e demais comunicações será o português.

### ANEXO A

#### 1. Política de cancelamento e reembolso para o serviço de agendamento de consulta Usuário:

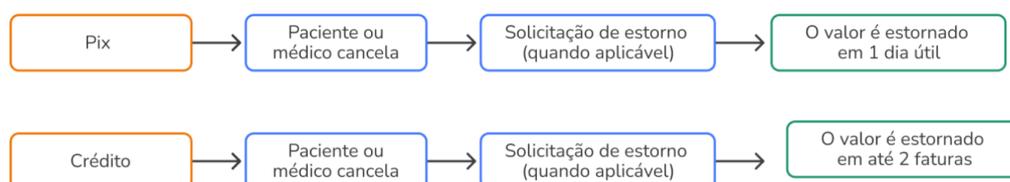
- Você pode reagendar uma consulta online em até 6 (seis) horas antes do horário agendado.
- Você poderá reagendar a sua consulta até 2 vezes caso esse número de reagendamentos seja superado, sem justificativa plausível, considerar-se-á cancelada a consulta e os valores não serão reembolsados
- Caso você atrase mais do que 10 (dez) minutos, a consulta será cancelada e não terá direito à reembolso.
- Para cancelar a consulta online você deverá recorrer à plataforma virtual utilizada para agendamento da consulta, ou (caso aplicável) entrar em contato diretamente com a equipe da CLINABS. 41-3300-0341
- Em caso de cancelamento da consulta, os valores pagos via PIX serão reembolsados pela CLINABS em até 1 dia útil a contar do recebimento do seu pedido de cancelamento. Já os valores pagos via cartão de crédito serão

reembolsados em até duas faturas do cartão. Você não terá direito ao reembolso automático dos valores pagos: se (I) você tiver que cancelar a consulta online em menos de vinte e quatro (24) horas antes do horário de início programado, (II) você não comparecer a consulta online, a mesma será cancelada e, independentemente de sua realização, reagendamento ou cancelamento. Dessa forma, para solicitar a análise do reembolso, você deverá contatar a equipe da CLINABS, que lhe retornará em até 2 (dois) dias úteis com um posicionamento. 41-3300-0341

Cancelamentos, ausências ou atrasos pelo profissional:

- Se o profissional cancelar a consulta, não comparecer, ou atrasar mais 5 minutos (consulta 30 min) e 10 minutos (1h), a consulta será reagendada sem custos extras com o mesmo médico. Caso não tenha interesse no reagendamento, o reembolso será realizado no prazo de até duas faturas após o seu cancelamento usando o mesmo método de pagamento usado por você. Caso a forma de pagamento tenha sido PIX, o reembolso será realizado no prazo de 1 dia útil.
- Não será possível o reagendamento da consulta com outro profissional, neste caso, você deverá aguardar o reembolso dos valores da primeira consulta agendada e buscar o reagendamento com o novo profissional escolhido.

Devoluções e reembolsos pele paciente ("você"):



Demais condições:

- Caso deseje algum comprovante fiscal da sua consulta, você deverá solicitá-lo diretamente ao médico/cirurgião-dentista durante o ato da consulta. A

plataforma de atendimento e o seu detentor não possuem responsabilidade pela sua emissão.

- Em casos diversos dos específicos estabelecidos nos pontos 1 e 2, acima, você não terá direito a reembolso automático e deverá buscar a equipe da CLINABS, que será a responsável por aplicar a política.
- Se você tiver alguma dúvida ou reclamação relacionada ao processamento de um reembolso, você deve entrar em contato diretamente com a equipe da CLINABS.
- Em caso de abuso, ou de uso fraudulento, ilícito ou injusto por você, os direitos concedidos a você sob esta política (por exemplo, a fim de obter uma vantagem indevida), você não terá direito a qualquer reembolso ou compensação, e o profissional reserva todos os direitos disponíveis a eles sob a lei aplicável e/ou sob seu contrato com você.
- A CLINABS não é responsável pela gestão dos valores pagos pelos pacientes aos médicos/cirurgiões-dentistas, que são exclusivamente responsáveis pelo estabelecimento de valores, cobrança através do sistema de pagamento e devoluções.
- A presente política se dá no intuito de facilitar e estabelecer regras mínimas para a relação entre as partes, em razão da intermediação e prestação de serviços tecnológicos providos pela CLINABS.
- A confirmação de agendamento da consulta, somente ocorrerá após a efetiva confirmação do pagamento, seja por PIX ou cartão de crédito.