

TERMOS DE USO

Seja bem-vindo à Caren.app!

Este Termo de Uso disciplinará a relação entre a Plataforma e os seus Usuários.

Informamos que a leitura atenta das informações abaixo é muito importante, tendo em vista que a utilização da Plataforma será uma declaração de concordância com as disposições aqui previstas.

Para utilizar os serviços da Plataforma, o Usuário deverá concordar e aceitar os Termos de Uso e a Política de Privacidade.

DEFINIÇÕES IMPORTANTES

USUÁRIO: É o utilizador da Plataforma que está devidamente cadastrado.

As categorias de Usuários cadastrados na Plataforma são:

- Paciente - Pessoa física, sem limitação de idade, devidamente cadastrada na Plataforma. Se menor de 18 (dezoito) anos ou incapaz, devidamente representada ou assistida, conforme a lei civil aplicável.
- Profissional de Saúde:
 - Médicos - Profissional devidamente registrado no Conselho Federal de Medicina (CFM) e habilitado à prática de atendimentos de saúde
 - Demais Profissional de Saúde - Pessoas devidamente registradas e habilitadas à prática de serviços de saúde. Isso pode

incluir, enfermeiros, técnicos em saúde, terapeutas, psicólogos, entre outros.

- Colaborador - pessoa responsável por auxiliar na administração e organização de consultórios ou clínicas, realizando tarefas como agendamento de consultas, atendimento telefônico, gestão de prontuários e documentos médicos, emissão de notas fiscais, entre outras atividades administrativas.

TELECONSULTA: É a troca de informações (clínicas, laboratoriais e de imagens) entre o paciente, com possibilidade de prescrição e atestado médico.

TELESSAÚDE: Se aplica ao uso das tecnologias de informação e comunicação para transferir informações de dados e serviços clínicos, administrativos e educacionais em saúde, por profissionais da saúde, respeitadas suas competências legais.

QUESTIONÁRIO MÉDICO Formulário que contém uma série de perguntas sobre o histórico médico, hábitos de vida e outros fatores relacionados à saúde do usuário. O objetivo do questionário médico é coletar informações detalhadas sobre a saúde de um paciente, para ajudar o médico a realizar um diagnóstico preciso e a desenvolver um plano de tratamento eficaz.

PROTOCOLO MÉDICO Um protocolo médico é um conjunto de diretrizes padronizadas para diagnóstico, tratamento e acompanhamento de uma condição médica específica, baseado em evidências científicas atualizadas e melhores práticas médicas, com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento, eficiência do tratamento e resultados dos pacientes.

CONDIÇÕES GERAIS



1.1. Âmbito.

O presente Termo de Uso vincula todas as atividades desenvolvidas e serviços oferecidos pela Caren.app, que engloba o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões.

A Plataforma é de propriedade da CAREN TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO LTDA., inscrita no CNPJ sob nº 31.626.285/0001-02, com sede à Avenida Ernani do Amaral Peixoto, nº 60, sala 502, Centro, Niterói/RJ, CEP 24.020-074, exclusiva detentora dos direitos de propriedade intelectual sobre a Plataforma.

1.2. Atuação.

A Caren.app oferece aos seus Usuários um ambiente virtual de atuação nas áreas de Saúde (Health Tech) e Seguros (Insurtech), tendo como objetivo apoiar o trabalho diário de profissionais da saúde a identificar e prever, por meio de inteligência artificial, estados de saúde com base em dados reais.

A Caren.app tem por finalidade oferecer soluções de Sistema de Suporte à Decisão, Prontuário Eletrônico, Chatbot de Monitoramento de Pacientes, assim como um Sistema de Telemedicina.

1.3. Uso Proibido.

A Caren.app se destina apenas aos serviços descritos neste Termo de Uso, não devem ser utilizada:

- a. Como substituição de consultas a que os pacientes deveriam ser submetidos física e presencialmente.

- b. Por profissionais de saúde sem vínculo com seus devidos órgãos reguladores.
- c. Por qualquer pessoa fora do seu perfil, como descrito na área “USUÁRIOS”.
- d. Atendimentos Emergenciais ou situação que exige exame físico;
- e. Para fins de orientação a qualquer terceiro não cadastrado.

Igualmente, é proibida qualquer utilização da Plataforma que não para os fins a que se destina, bem como é proibido o seu uso para a prática de ilegalidades, a exemplo de fraudes. A prática de ilícitos ou de atividade suspeita será motivo justificado para a exclusão do cadastro do Usuário que a realizar.

1.4. Adesão e Aceite.

Pelo presente instrumento, o Usuário está ciente de que, ao utilizar a Caren.app, automaticamente, faz adesão e concorda em se submeter às condições do presente Termo, para fins de cadastro, controle de acesso e execução de melhorias na Plataforma.

1.5. Observância à Legislação.

A Caren.app viabiliza a realização de teleconsultas em conformidade com a Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022, sendo os Médicos que atuam por meio da Plataforma autorizados a prescrever medicamentos, realizar indicações e demais atos inerentes à função do Profissional de Saúde, em conformidade com a legislação vigente sobre o tema.

1.6. Limitações à Responsabilidade da Plataforma.

1.6.1. Ao aderir às condições deste Termo de Uso, os Usuários declaram e concordam em isentar a Caren.app de quaisquer responsabilidades relacionadas e ou decorrentes de complicação de saúde que possa ocasionar morte, lesão, doença ou perda financeira ou de qualquer outra natureza.

1.6.2. A Caren.app não realiza qualquer moderação de conteúdo trocado entre os Pacientes e os Profissionais da Saúde, sendo vedada a gravação e o print da tela durante a consulta. Por isso, os Pacientes concordam que a Caren.app não poderá ser responsabilizada por conteúdos e conversas compartilhados reservadamente na consulta.

1.6.3. Igualmente, a Caren.app não poderá ser responsabilizada por erros, calúnia ou difamação, sejam escritas ou verbais, omissão, falsidade, obscenidade, pornografia, profanação, perigo ou inexatidão por parte de qualquer Usuário.

1.6.4. A Caren.app não toma qualquer decisão pelos Pacientes, vez que é projetada apenas para possibilitar o acesso a informações de boa saúde e, quando disponível e apropriado, conectar os Pacientes com os Profissionais da Saúde. Assim, a Caren.app apenas fornece suporte às decisões e escolhas de saúde dos Usuários, sendo essas decisões e escolhas de exclusiva responsabilidade destes.

1.6.5. O uso da Plataforma está submetido à legislação acerca do uso de tecnologias para conectar profissionais de saúde e pacientes. O que significa que o conteúdo e os serviços não substituem os conselhos, o diagnóstico, o tratamento ou os cuidados do seu profissional de saúde particular.

1.7. Violação das Condições.

Na eventualidade de o Usuário descumprir qualquer das condições aqui previstas, a Caren.app reserva-se o direito de responsabilizá-lo na

medida cabível, bem como de encerrar, suspender ou anular o acesso do Usuário infrator à Plataforma, sem necessidade de aviso prévio.

1.8. Canal de Atendimento de Dúvidas.

Em caso de dúvida ou sugestões sobre o Termo de Uso ou qualquer outro assunto, o Usuário poderá entrar em contato com os administradores da Plataforma pelo seguinte endereço eletrônico: contato@caren.app.

MODO DE UTILIZAÇÃO

2.1. Cadastro

Para a utilização da Plataforma, o usuário Paciente precisará realizar um cadastro no seu primeiro acesso. Nesse momento, ele deverá informar alguns dados, conforme determinado na Política de Privacidade. O cadastro do deverá ser realizado via chatbot, por meio do link: <https://tele.caren.app/cadastro>.

Efetuada o cadastro com sucesso, o Paciente terá acesso à Plataforma por meio de login e senha, cuja guarda e não divulgação a terceiros são de sua exclusiva responsabilidade.

Os demais perfis de usuário são cadastrados mediante assinatura de contrato.

2.2. Informações Cadastrais Verídicas.

Desde já, o Usuário fica ciente de que informações cadastrais falsas ou inverídicas registradas ou fornecidas podem caracterizar crime.

2.3. Usuários.

Pessoas físicas, sem limitação de idade, e pessoas jurídicas poderão se cadastrar na Plataforma, se respeitados os critérios dispostos nas “definições importantes”, no início deste Termo.

2.3.1. Menores de Idade e Demais Incapazes.

O Usuário menor de idade ou incapaz, absoluta ou relativamente, deverá ser cadastrado com o consentimento de seu responsável legal, conforme norma civil aplicável, o qual deverá monitorá-lo durante o uso da Caren.app.

2.3.2. Deveres do Responsável Legal.

O representante ou assistente legal se responsabilizará por todos os atos praticados por seus dependentes, bem como pela veracidade dos dados fornecidos no momento do cadastro.

2.4. Conferência de informações.

A Caren.app se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar os Usuários na Plataforma, podendo solicitar dados adicionais e documentos que julgue necessários para conferir os dados pessoais informados.

A Caren.app também poderá inabilitar, temporária ou definitivamente, os cadastros que apresentarem qualquer informação inverídica ou que não possam ser confirmadas com o Usuário.

2.5. Anormalidades no Cadastro.

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

2.6. Uso de Cadastro por Terceiros.

Os cadastros na Plataforma são individuais e intransferíveis, devendo a Caren.app ser imediatamente notificada sobre qualquer uso não autorizado da conta dos Usuários.

A Caren.app não é responsável por quaisquer prejuízos ou danos oriundos do uso de login e senha por terceiro, com ou sem o consentimento do Usuário.

2.7. Cuidados dos Usuários.

Os Usuários deverão:

- i. Ser cuidadosos com os dados de sua identificação individual sempre que acessarem a Internet;
- ii. Tomar outras medidas necessárias para se protegerem de danos, inclusive fraudes online e off-line;
- iii. Ser diligentes no uso do conteúdo disponibilizado na Plataforma, sabendo de suas responsabilidades; e
- iv. Cumprir rigorosamente todas as determinações destes Termos de Uso.

2.8. Encerramento do cadastro.

O Usuário poderá encerrar o seu cadastro na Plataforma a qualquer momento, sem custo, observada a regra de pagamento de eventuais débitos em aberto e a legislação aplicável.

RESPONSABILIDADE DAS PARTES



3.1 Obrigações dos Usuários.

3.1.1. Obrigações dos Profissionais de Saúde.

- i. Cumprir com todas as normas aplicáveis à sua profissão, em especial, ao Código de Ética Médica, às direções do Conselho Federal de Medicina ou do Conselho de Representação Profissional e à Lei Geral de Proteção de Dados;
- ii. Comparecer à teleconsulta na hora marcada;
- iii. Se necessário, realizar a remarcação ou cancelamento da teleconsulta com antecedência nos casos em que não for possível comparecer;
- iv. Prezar pela melhor técnica aplicável, observando os padrões de qualidade usualmente exigidos na prestação de serviços de Telessaúde;
- v. Pagar a remuneração da Plataforma de acordo com o Plano escolhido;
- vi. Responsabilizar-se, integralmente, por qualquer serviço prestado aos Pacientes no uso da Plataforma;
- vii. Não utilizar a Plataforma Caren.app para qualquer propósito que seja ilícito ou proibido pelo Termo de Uso ou por normas aplicáveis;
- viii. Autorizar o envio pela Caren.app de comunicações por e-mail, telefone ou mensagens instantâneas, inclusive de caráter publicitário;
- ix. Apresentar comportamento honesto e de boa-fé, evitando violações de privacidade, destruição de dados e interrupção

ou degradação dos serviços;

- x. Responder por dados e informações que fornecer na utilização da Plataforma, devendo prezar pela exatidão e veracidade deles;
- xi. Responder por danos decorrentes do mal uso da Plataforma e de suas funcionalidades, incluindo a prática de ilícitos, suportados por si mesmo ou por terceiros;
- xii. Responder pelas informações inseridas e mantidas na Plataforma, bem como pelo cadastramento, permissões, senhas e modo de utilização;
- xiii. Responder, integralmente, pelo não cumprimento dos presentes Termos de Uso, das demais políticas da Plataforma e das legislações aplicáveis, bem como pelos danos suportados pela Caren.app em decorrência dessas violações.

3.1.2. Obrigações dos Pacientes.

- i. Comparecer à teleconsulta na hora marcada;
- ii. Se necessário, realizar a remarcação ou cancelamento da teleconsulta com antecedência nos casos em que não for possível comparecer;
- iii. Realizar o pagamento devido ao Médico nas condições firmadas;
- iv. Não utilizar a Plataforma Caren.app para qualquer propósito que seja ilícito ou proibido pelo Termo de Uso ou por normas aplicáveis;
- v. Autorizar o envio pela Caren.app de comunicações por e-mail, telefone ou mensagens instantâneas, inclusive de caráter publicitário;

- vi. Apresentar comportamento honesto e de boa-fé, evitando violações de privacidade, destruição de dados e interrupção ou degradação dos serviços;
- vii. Responder por dados e informações que fornecer na utilização da Plataforma, devendo prezar pela exatidão e veracidade deles;
- viii. Responder por danos decorrentes do mal uso da Plataforma e de suas funcionalidades, incluindo a prática de ilícitos, suportados por si mesmo ou por terceiros;
- ix. Responder pelas informações inseridas e mantidas na Plataforma, bem como pelo cadastramento, permissões, senhas e modo de utilização;
- x. Responder, integralmente, pelo não cumprimento dos presentes Termos de Uso, das demais políticas da Plataforma e das legislações aplicáveis, bem como pelos danos suportados pela Caren.app em decorrência dessas violações.

3.2. Obrigações da Caren.app.

- i. Disponibilizar os serviços da Plataforma de forma segura e estável;
- ii. Manter, segundo seu julgamento e possibilidades de mercado, a atualização constante da Plataforma visando seu aperfeiçoamento e adaptação às novas tecnologias disponíveis;
- iii. Proteger a confidencialidade de todas as informações dos Usuários de acordo com esses Termos de Uso.

3.3. Limitações de Responsabilidade.

Além de todas as outras limitações de responsabilidade dispostas neste Termo de Uso, a Caren.app não será responsável por:

- i. Informações ou dados disponibilizados pelos Usuários;
- ii. Mal uso da Plataforma e de suas funcionalidades pelos Usuários;
- iii. Erros, fraudes, falsidades ou inexatidões no uso da Plataforma pelos Usuários;
- iv. Danos a terceiros gerados por Usuários no uso da Plataforma;
- v. Perdas de qualquer natureza, incluindo financeira, suportada pelos Usuários no uso da Plataforma, ainda que decorram de ato de terceiros;
- vi. Danos resultantes de condutas de terceiros, de caso fortuito ou de força maior; e
- vii. Qualquer vírus que possa corromper o equipamento do Usuário em decorrência do acesso, da utilização ou da navegação na Internet ou como consequência da transferência de dados.

3.3.1. A Caren.app não garante ao Usuário que as funções contidas na Plataforma atenderão plenamente as suas necessidades ou quaisquer expectativas, bem como que a operação da Plataforma será ininterrupta ou livre de erros.

3.3.2. Ainda, a Caren.app não garante que a Plataforma será compatível ou funcione com qualquer outro software, aplicações ou serviços de terceiros. Dessa forma, a Caren.app responderá exclusiva e limitadamente pelos serviços por si prestados.

ENGENHARIA DA PLATAFORMA

4.1. Aperfeiçoamento.

Os Usuários concordam que todo sistema, plataforma ou serviço, independentemente de seu produto ou características, está sempre em atualização e aperfeiçoamento.

4.2. Erros de Funcionamento.

Eventuais erros no funcionamento da Plataforma serão corrigidos o mais breve possível, durante o período que for necessário para manutenção.

A Caren.app não pretende que o funcionamento do servidor da Plataforma, bem como de seu sistema, do seu banco de dados, software e de seu website, sejam livres de erros, falhas ou de interrupções.

4.3. Restrições.

Não é permitido acessar as áreas de programação da Caren.app, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da atividade de webmastering.

Também não é permitido realizar ou permitir que se realize qualquer tipo de engenharia reversa, tradução, decompilação, cópia, modificação, reprodução, locação, sublocação, sublicenciamento, publicação, divulgação, transmissão, empréstimo, distribuição ou, de qualquer outra forma, a disposição de ferramentas de consulta deste website e de suas funcionalidades para terceiros sem a nossa prévia e expressa autorização.

Fica sujeito, quem fizer o descrito acima, a penalidades da legislação brasileira, sem prejuízo da obrigação de reparar os danos que causarem. Esta restrição inclui qualquer tentativa de incorporar

quaisquer informações da Plataforma em qualquer outro diretório, produto ou serviço.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

5.1. Limitações de Uso.

O Usuário reconhece que não está adquirindo qualquer Propriedade Intelectual da Plataforma objeto do presente Termo, mas, sim, uma licença de uso, concedida de forma limitada, não exclusiva, intransferível, não customizável e não passível de sublicenciamento, para utilização da Plataforma Caren.app, seus conteúdos, funcionalidade e serviços, desde que integralmente atendidas as condições previstas neste Termo.

5.2. Utilização da Propriedade Intelectual.

O uso comercial da expressão “Caren.app”, como marca, nome empresarial ou nome de domínio, e o logotipo são de propriedade exclusiva dos proprietários da Caren.app, conforme disposto no respectivo ato constitutivo da organização.

Da mesma forma, direitos autorais e outros direitos passíveis de proteção por propriedade industrial como estrutura, os conteúdos das telas relativas à Plataforma, assim como os programas relacionados a mesma, software, website, bancos de dados, redes e arquivos.

O Usuário não adquire, pela utilização da Plataforma, qualquer direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos da Caren.app, incluindo patentes, desenhos, marcas, direitos autorais ou quaisquer direitos sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, bem como todo o conteúdo disponibilizado na Plataforma

Todos os direitos estão protegidos, no Brasil e internacionalmente por leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais.

Os proprietários da Caren.app se reservam de todos os direitos relativos a autorias, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais, quer sejam de sua propriedade ou licenciados em seu favor, a si.

5.3. Proibições.

Não é permitido reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender, visitar, ou de qualquer outra forma explorar para fins comerciais o conteúdo da Plataforma sem o prévio consentimento escrito dos proprietários da Caren.app.

Particularmente, é expressamente proibida a utilização de mineração de dados, robôs, ou outras ferramentas de coleta e extração de dados para extrair, de forma isolada ou recorrente, qualquer parte substancial da Plataforma visando sua reutilização.

5.4. Relações com Terceiros.

A Plataforma poderá fornecer links de acesso a outros websites, o que não significa que esses sites sejam de propriedade ou operados pela Caren.app.

Como a Caren.app não possui controle sobre estes sites, não será responsável pelos conteúdos, práticas e serviços ofertados neles.

A presença de links para outros sites não implica relação de sociedade, de supervisão, de cumplicidade ou solidariedade da Caren.app para com esses sites e seus conteúdos.

5.5. Penalidades por Violação

A violação aos direitos de propriedade intelectual da Caren.app ensejará a exclusão do violador da Plataforma, sem prejuízo das demais responsabilizações legais e contratuais.

CONDIÇÕES FINAIS

6.1. Disponibilidade.

A Plataforma está disponível para uso do Usuário e é oferecida "no estado em que se encontra" e "conforme disponível".

A Caren.app declina de qualquer responsabilidade por garantias implícitas de comerciabilidade, adequação a um determinado fim e de retorno financeiro. Além disso, a Caren.app não garante que os serviços serão fornecidos sem interrupções ou erros.

Os Usuários aceitam que todo o risco decorrente da utilização da nossa Plataforma é da sua exclusiva responsabilidade.

6.2. Interrupções da Plataforma

O acesso à Plataforma pode ser interrompido, suspenso ou ficar intermitente temporariamente, sem qualquer aviso prévio, em caso de falha de sistema ou servidor, manutenção, alteração de sistemas ou por qualquer motivo que escape ao controle da **Caren.app**, sem que se faça devida qualquer indenização ou reparação por parte desta.

6.3. Alterações e Descontinuidade.

A Caren.app poderá, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, de acordo com a sua disponibilidade comercial, alterar qualquer aspecto da Plataforma, inclusive as suas características ou funcionalidades.

Igualmente, a Caren.app poderá suspendê-la, cancelá-la ou descontinuará-la, no todo ou em parte, temporária ou definitivamente, mediante comunicação ao Usuário.

Essas modificações não caracterizarão quebra do Termo de Uso, tampouco direito de indenização ou multa em favor do Usuário, salvo o dever de estornar valores que porventura tenham sido adimplidos antecipadamente.

6.4. Tratamento dos Dados Pessoais.

Para que a Plataforma tenha qualidade e para que os Usuários possam obter resultados de forma rápida e segura, é necessário o fornecimento de dados pessoais, nos termos dispostos na [Política de Privacidade da Caren.app](#).

6.5. Modificações.

A Caren.app reserva-se o direito de, a qualquer momento, modificar os Termos de Uso e alterar ou modificar a aparência ou o funcionamento da Plataforma, sem qualquer responsabilização perante os Usuários.

Quaisquer modificações efetuadas pela Caren.app entrarão em vigor imediatamente após disponibilizadas na Internet, e serão notificadas aos usuários em seu próximo acesso, dentro da plataforma.

Será entendido que o Usuário aceitou as alterações dos Termos de Uso caso não se manifeste em contrário ou continue acessando a Plataforma normalmente.

Se qualquer alteração for inaceitável para o Usuário, a sua única opção é desativar o seu cadastro e não mais utilizar a Plataforma.

6.6. Nulidades.

Se qualquer cláusula deste instrumento for considerada ilegal, inválida ou inaplicável, no seu todo ou em parte, esse trecho será nesta exata medida entendido como não fazendo parte dos Termos de Uso, sendo que a legalidade, validade e aplicabilidade das demais cláusulas não serão afetadas.

6.7. Vínculos com os Usuários

A Caren.app declara que não constitui com nenhum dos Usuários sociedade, associação, representação ou relação empregatícia.

6.8. Direito de comunicação.

A Caren.app se reserva o direito de comunicar informação sobre os Usuários a entidades públicas quando houver motivos suficientes para considerar que a atividade de um deles seja potencialmente ilícita ou prejudicial a si ou outras pessoas.

Esse direito será utilizado pela Caren.app nos termos previstos na legislação brasileira quando considerar apropriado ou necessário para manter a integridade e a segurança da Plataforma e dos seus demais utilizadores.

6.9. Vigência.

Os Termos de Uso passarão a valer para cada Usuário a partir do seu primeiro acesso à Plataforma e cessarão quando o respectivo cadastro for desativado, permanecendo as responsabilidades pelo período de utilização.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

7.1. Legislação Aplicável.

O presente Termo de Uso é regido pelas leis brasileiras e tem definido como foro de eleição a Comarca do Rio de Janeiro/RJ, que será competente para resolver eventuais controvérsias oriundas deste Termo, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Revisado em 28 de fevereiro de 2023.