

Termos e Condições de Uso

Última atualização: 14 de janeiro de 2025

A plataforma (“Saúde iD | Pacientes”), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 38.328.251/0001-72, com sede na Av. Morumbi, nº 8860, 8º andar, sala 01, Jardim das Acácias, São Paulo/SP, pertence ao Grupo Fleury.

Estes Termos e Condições de Uso (“Termos”), juntamente com a Política de Privacidade (<https://saudeid.com.br/politica-de-privacidade>), descrevem os termos e as condições aplicáveis ao acesso e ao uso das funcionalidades da Plataforma Saúde iD (“Plataforma”), que devem ser observados por todos que a acessam ou a utilizam.

POR FAVOR, LEIA ATENTAMENTE OS TERMOS E CONDIÇÕES AQUI APRESENTADOS E TODOS OS OUTROS AVISOS QUE POSSAM APARECER EM NOSSA PLATAFORMA. PARA UTILIZAR A PLATAFORMA, É NECESSÁRIO QUE VOCÊ TENHA MAIS DE 18 ANOS, SALVO SE HOVER DISPOSIÇÃO EXPRESSA EM CONTRÁRIO PARA SITUAÇÕES ESPECÍFICAS.

AO CLICAR EM “LI E CONCORDO” OU AO NAVEGAR EM NOSSA PLATAFORMA, VOCÊ CONCORDA COM ESTES TERMOS. SE VOCÊ NÃO CONCORDAR COM TODOS OS TERMOS QUE SE SEGUEM, NÃO PODERÁ UTILIZAR OU ACESSAR A PLATAFORMA.

Toda vez que houver menção aos termos “Plataforma”, “Saúde iD”, “nós” ou “nossos” estaremos nos referindo à Saúde iD; bem como toda vez que houver menção aos termos “Você”, “seu”, “sua”, estaremos nos referindo a você, Usuário (definição abaixo) da Plataforma.

A SAÚDE ID PODERÁ MODIFICAR ESTES TERMOS, A QUALQUER MOMENTO, A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO, MEDIANTE A PUBLICAÇÃO DE TERMOS DE USO ATUALIZADOS. Para a sua comodidade, a data da última revisão é incluída no topo desta página. No caso de alterações relevantes que necessitem de novo consentimento do Usuário, apresentaremos os novos Termos para obtenção de seu consentimento. Recomendamos que, toda vez que Você acessar a Plataforma, fique atento às novas atualizações, pois o seu acesso e uso **da Plataforma estarão vinculados por quaisquer alterações destes Termos.**

1. OBJETO

1.1. A Plataforma Saúde iD é dedicada ao cuidado e acompanhamento da sua saúde. Nossas ferramentas ajudam o Usuário a ter uma visão completa de sua saúde, além de

permitir a compra de consultas, exames, cirurgia e outros procedimentos médicos disponíveis, a serem realizados em parceiros da Saúde iD.

2. SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA PLATAFORMA

2.1. Os serviços disponibilizados através da Plataforma são destinados exclusivamente para pessoas físicas (“Usuário”).

2.2. A Plataforma estará disponível para acesso por seu *website* e/ou nos dispositivos móveis e tablets operados por meio dos sistemas iOS ou Android e poderão ser descontinuados, cancelados, interrompidos ou suspensos, a qualquer tempo, por exclusivo critério da Saúde iD, mediante comunicação prévia, por meio da Plataforma, aos Usuários.

2.3. Poderão estar disponíveis na Plataforma, entre outras, funcionalidades para: compra de consultas de pronto atendimento digital, online agendadas e presenciais, compra de exames, compra de procedimentos, compra de cirurgias, questionário para avaliação do perfil de saúde, histórico de saúde para inclusão de exames, vacinas e medicamentos, acesso a cupons de descontos, benefícios em empresas parceiras, preenchimento e atualização de dados cadastrais e gestão do cadastro (aquisição e cancelamento, dentro dos prazos legais, de produtos e/ou serviços adquiridos).

2.4. Os serviços disponibilizados pela Plataforma devem ser interpretados como um benefício e não uma obrigatoriedade da Saúde iD.

3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

3.1. Os Usuários são obrigados a:

3.1.1. Utilizar com retidão e de forma ética a Plataforma, respeitando as condições que regem a sua utilização e finalidade;

3.1.2. Fornecer os dados cadastrais e de saúde corretos, completos e atualizados, comprometendo-se a atualizá-los sempre que houver alguma alteração;

3.1.3. Dispor de recursos compatíveis, serviço de conexão à Internet, antivírus e *firewall* habilitados, bem como os *softwares* devidamente atualizados;

3.1.4. Respeitar todos os direitos de propriedade intelectual de titularidade da Saúde iD, tais quais todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam ou estiveram, de alguma forma, disponíveis na Plataforma;

3.1.5. Não acessar as áreas de programação da Plataforma, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da atividade de administração;

3.1.6. Não realizar ou permitir que se realize engenharia reversa, nem traduzir, decompilar, copiar, modificar, reproduzir, alugar, sublicenciar, publicar, divulgar, transmitir, emprestar, distribuir ou, de outra maneira, dispor das ferramentas da Plataforma e de suas funcionalidades;

3.1.7. Não utilizar *softwares spider*, ou de mineração de dados, de qualquer tipo ou espécie, além de outro aqui não tipificado, mas que atue de modo automatizado, tanto para realizar operações massificadas como para quaisquer outras finalidades;

3.1.8. Não transmitir materiais contendo vírus de computador ou outros códigos, arquivos, *scripts*, agentes ou programas de computador maliciosos;

3.1.9. Não explorar a segurança da Plataforma para a prática de atos ilícitos, proibidos pela lei e pelos presentes Termos, lesivos aos direitos e interesses da Saúde iD e de terceiros, ou que, de qualquer forma, possa danificar, inutilizar, sobrecarregar ou deteriorar a Plataforma.

3.2. Uma vez que o cadastro tenha sido realizado, o Usuário passará a ser titular de uma conta pessoal. O Usuário é o único responsável por sua conta e por qualquer atividade associada a ela. Logo, você não pode compartilhar o seu *login* e senha com terceiros e é o único responsável por mantê-los em sigilo, devendo comunicar a Saúde iD imediatamente no caso de perda, extravio ou furto de tal *login* e/ou senha. **NÓS NÃO SEREMOS RESPONSÁVEIS POR ACESSOS E PEDIDOS REALIZADOS EM SUA CONTA DA PLATAFORMA POR TERCEIROS COM O SEU LOGIN E SENHA, BEM COMO POR QUALQUER DANO DIRETO OU INDIRETO RESULTANTE DO MAU USO OU DA INABILIDADE DO USO DA PLATAFORMA POR VOCÊ OU POR QUAISQUER TERCEIROS.**

3.3. O Usuário responsabiliza-se exclusivamente por:

3.3.1. qualquer dano por si causado à Saúde iD ou a terceiros em virtude do não cumprimento das obrigações aqui dispostas ou da não veracidade dos dados prestados, não havendo que se falar em subsidiariedade da obrigação, tampouco em solidariedade da Saúde iD.

3.3.2. providenciar os meios necessários para o acesso à Plataforma, incluindo, mas não se limitando ao equipamento eletrônico necessário com acesso à internet.

4. INEXISTÊNCIA DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS E SUSCETIBILIDADE A FALHAS TÉCNICAS.

4.1. A Saúde iD envidará seus melhores esforços para a manutenção da disponibilidade da Plataforma. No entanto, pode ocorrer, eventualmente, alguma indisponibilidade temporária decorrente de manutenção necessária, motivo de caso fortuito ou força maior, como desastres naturais, falhas nos sistemas de comunicação e acesso à Internet ou fatos de terceiro que fogem de sua esfera de vigilância e responsabilidade, não sendo a Saúde iD responsável por qualquer desses eventos, nem pela indisponibilidade da Plataforma.

4.2. A Saúde iD pode, ainda, efetuar paralisações programadas ou emergenciais para realizar a manutenção, atualização e ajustes de configuração da Plataforma, visando a melhoria na qualidade dos serviços prestados aos seus clientes. A Saúde iD não será responsabilizada pela indisponibilidade durante o período das paralisações.

4.3. A Saúde iD poderá restringir, limitar ou impedir, por qualquer meio ou forma, o acesso de um ou mais Usuários à Plataforma, conforme seu exclusivo critério, especialmente nos casos repetidos de suspeitas de fraude e/ou quaisquer outras ações que prejudiquem ou possam prejudicar o funcionamento da Plataforma.

4.4. A Saúde iD não se responsabiliza por:

4.4.1. Falhas de acesso à Plataforma pela indisponibilidade da Internet em geral, quedas de energia, mau funcionamento digital ou físico de qualquer rede de telecomunicações, interrupções ou suspensões de conexão e falhas nos recursos (*softwares* ou *hardwares*) utilizados pelos Usuários;

4.4.2. Por quaisquer problemas, bugs, glitches ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos recursos dos Usuários;

4.4.3. Por qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros, como ataque de hackers, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à Internet, inclusive por ações de *softwares* maliciosos, como vírus, cavalos de tróia e outros que possam, de algum modo, danificar recursos ou a conexão dos Usuários em decorrência do acesso, utilização

ou navegação na Plataforma, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos, áudios ou vídeos contidos neste; e,

4.4.4. Comunicações eletrônicas fraudulentas enviadas por terceiros que possam coletar dados pessoais em seu nome (*phishing*).

4.5. A Saúde iD não será responsável, sob quaisquer circunstâncias, por eventuais perdas e danos, incluindo lucros cessantes, relacionados à suspensão do acesso à Plataforma. Os Usuários não possuem qualquer direito para exigir a disponibilidade da Plataforma conforme melhor lhes convém, tampouco poderão pleitear indenização ou reparação de danos em caso de a Plataforma permanecer fora do ar, independentemente da motivação.

4.6. Você concorda que possui como solução para quaisquer problemas ou insatisfação com os serviços a possibilidade de desinstalar a Plataforma e parar de usar os serviços.

5. PROTEÇÃO DE DADOS

5.1. O tratamento dos dados coletados na Plataforma é regulado pela Política de Privacidade (https://checkout.saudeid.com.br/termos/termos_politica-de-privacidade.pdf), em consonância com a lei vigente, que pode ser acessada pelo *link* indicado.

5.2. Para que você possa utilizar as funcionalidades desta Plataforma e para que possamos garantir a integralidade dos nossos serviços, é necessária a coleta e o tratamento de seus dados pessoais, nos moldes da Política de Privacidade.

5.3. Caso alguma disposição da Política de Privacidade conflite com qualquer outra do presente documento, deverá prevalecer o descrito na Política de Privacidade.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. Sujeito a estes Termos, a Saúde iD concede ao Usuário uma licença limitada, temporária, não exclusiva e não transferível para usar a Plataforma. Todos os direitos relativos à Plataforma, bem como as suas funcionalidades, conteúdo e marcas são de titularidade da Saúde iD e/ou licenciados pela Saúde iD, inclusive no que diz respeito a todos os direitos de propriedade intelectual relacionados aos seus textos, imagens, gráficos, nome empresarial, marcas, logotipos, informações, layouts, código-fontes, nomes de domínio, software, bases de dados e demais conteúdos desenvolvidos direta ou indiretamente pela Saúde iD (“Direitos de Propriedade Intelectual”), sendo vedada a reprodução, distribuição e divulgação, total ou

parcial, do conteúdo que compõem a Plataforma sem prévia e expressa autorização da Saúde iD.

6.2. A autorização conferida para utilização do material solicitado não poderá ser transferida a terceiros, mesmo que vinculados ao sujeito autorizado.

6.3. Em caso de violação, por Usuário, de qualquer Direito de Propriedade Intelectual da Plataforma, o Usuário assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal advindos de referida violação.

7. NOTIFICAÇÕES

7.1. Todas as notificações devem ser feitas por escrito, via endereço eletrônico, para atendimento@saudeid.com.br. A Saúde iD também poderá divulgar notificações ou mensagens por meio da Plataforma para informar o Usuário sobre mudanças nos serviços oferecidos, parceiros associados, nos termos do presente documento e da Política de Privacidade, entre outros assuntos relevantes.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. A Plataforma está sujeita a constantes melhorias e aprimoramentos e, portanto, os presentes Termos estão sujeitos a alterações. Assim, a Saúde iD reserva-se no direito de modificar esse documento, a qualquer tempo, conforme sua conveniência, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo aos Usuários verificá-lo sempre que efetuar o acesso à Plataforma. No caso de alterações relevantes que necessitem de novo consentimento do Usuário, apresentaremos os novos Termos para obtenção de seu consentimento. Toda vez que alterarmos materialmente estes Termos, essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após: (1) serem divulgadas no website e/ou em outras Plataformas da Saúde iD; ou 2) serem enviadas por *e-mail* e/ou telefone aos Usuários; ou (3) serem comunicadas de qualquer outra forma aos Usuários.

8.2. A tolerância de eventual descumprimento de qualquer disposição no presente documento não constituirá novação das obrigações aqui estipuladas e tampouco impedirá ou inibirá a exigibilidade das mesmas a qualquer tempo.

8.3. Caso alguma disposição do presente documento seja julgada inaplicável, ilegal, ilegítima ou sem efeito, o restante do documento continua a vigor, sem a necessidade de medida judicial que declare tal assertiva.

8.4. 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 intenção de evitar danos e prejuízos com boa-fé e intenção de solução amigável de conflitos, jamais como reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pela Saúde iD a direito de terceiro.

8.5. Estes Termos não criam qualquer outra modalidade de vínculo entre os Usuários e a Saúde iD, inclusive, e sem limitação, sociedade, *joint-venture*, mandato, representação, parceria, consórcio, associação, formação de grupo econômico, vínculo empregatício ou similar. A Saúde iD permanecerá uma entidade independente e autônoma.

8.6. O Usuário reconhece que toda comunicação realizada por telefone, e-mail, *WhatsApp*, aplicativo de mensagem instantânea, SMS ou qualquer outra forma digital ou física disponibilizada em seus dados cadastrais na Plataforma é válida, eficaz e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços prestados pela Saúde iD, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, ressalvadas eventuais disposições expressamente diversas previstas nestes Termos.

8.7. A Saúde iD também se reserva ao direito de editar, excluir, parcial ou totalmente, qualquer conteúdo publicado na Plataforma que não esteja em conformidade com a legislação brasileira vigente, com o presente instrumento ou com a sua Política de Privacidade.

8.7.1 Essa condição, todavia, não configura obrigação da Saúde iD, sendo que, por força da lei, solicitações de edição ou remoção de conteúdo devem se dar sob a forma de ordem judicial ou requerimento de autoridades competentes, na medida do disposto em lei.

8.8. A Plataforma tem como base a data e horário oficiais de Brasília (UTC/GMT -03:00).

9. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

9.1. Esses Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Quaisquer dúvidas e situações não previstas neste Termo serão primeiramente resolvidas por nós e, caso persistam, deverão ser solucionadas pelo foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil.

10. DÚVIDAS

10.1. Caso tenha qualquer dúvida em relação aos presentes Termos, favor entrar em contato com a Saúde iD, por meio do seguinte e-mail atendimento@saudeid.com.br.

Eu li e concordo com estes Termos.