



TERMOS DE USO DA DELABEM

A **DELABEM TELEMEDICINA E BEM-ESTAR S.A.** ("**Delabem**"), com sede na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 49.980.536/0001-00, apresenta aos Usuários os seus *Termos de Uso*, contendo as condições para acesso e utilização dos serviços exclusivos da **Delabem**.

Ao acessar a Plataforma ou serviços disponibilizados pela **Delabem**, você declara ciência e concordância com os presentes *Termos de Uso*.

1. CAPACIDADE CIVIL PARA CADASTRO NA PLATAFORMA

1.1. Os serviços ofertados na Plataforma da **Delabem** são destinados as pessoas capazes de exercer os atos da vida civil. Todavia, para pessoas menores de 18 (dezoito) anos de idade, ou que necessitem de assistência ou representação, nas formas previstas em lei, será necessário o envio de um termo de autorização devidamente assinado pelo seu responsável.

1.2. O Usuário, ao acessar, criar ou utilizar uma conta na **Delabem**, afirma que é capaz de exercer pessoalmente os atos da vida civil e que está ciente das medidas cabíveis, estabelecidas no Código Civil.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. A **Delabem** presta serviços de telemedicina com foco na saúde da mulher, assim, disponibiliza uma Plataforma para gestão de agendamentos e pagamentos de atendimentos virtuais, fornecendo aos Usuários consultas com ginecologistas, nutricionistas e áreas correlatas ("Profissionais" ou "Profissional"), devidamente cadastrados na Plataforma, por meio do endereço eletrônico www.delabem.com.br e/ou aplicativo correspondente.

2.2. A Plataforma oferece um ambiente virtual desenvolvido exclusivamente para atendimento na área da saúde da mulher, por meio do qual é possível que os Usuários e os Profissionais realizem atendimentos *online*, assegurando o sigilo e a privacidade conforme os Códigos de Ética Profissional de cada especialidade.

2.3. Através da Plataforma, os Usuários podem ter acesso a um grupo de ferramentas, funcionalidades e conteúdos referente à área da saúde da mulher.

2.4. O Usuário poderá optar pela contratação de um plano fornecido pela **Delabem**, pelo pagamento de consulta avulsa, ou pelo pagamento de consulta avulsa com clínico geral, na modalidade de pronto atendimento virtual 24h (vinte e quatro horas), nos 7 dias da semana.

2.5. O Usuário está ciente que o tratamento via telemedicina tem como objetivo cuidar de casos simples, de fácil constatação visual e auditiva, que não demandem uma consulta específica médica para hipóteses complexas, que deverão implicar em atendimento presencial a ser realizado por um outro médico de escolha do Usuário, não vinculado à **Delabem**.

2.6. A **Delabem** poderá entrar em contato com o Usuário, através dos dados fornecidos, para sugerir ferramentas, funcionalidades ou conteúdos relacionados com o seu perfil e histórico de utilização da



Plataforma, seja por e-mail, telefone, mensagens de texto (SMS/MMS) ou por aplicativos de mensagens instantâneas como o WhatsApp.

2.7. O licenciamento da Plataforma será realizado através da adesão a estes Termos, momento em que serão geradas as identidades de acesso do Usuário à Plataforma.

2.8. Quando o Usuário se cadastrar na Plataforma, poderá utilizar os serviços disponíveis para o plano selecionado, declarando, para tanto, ter lido, compreendido e aceitado os Termos.

2.9. Caso a **Delabem** deixe de exercer ou executar qualquer direito ou disposição destes Termos não constitui uma renúncia à aplicação futura desse direito ou cláusula. A renúncia de qualquer direito ou cláusula só será definitiva, se for por escrito e assinada por um representante devidamente autorizado pela **Delabem**.

3. REALIZAÇÃO DO CADASTRO

3.1. O cadastro do Usuário deverá ser realizado diretamente na Plataforma, por meio do preenchimento dos dados pessoais solicitados pela **Delabem**.

3.2. O Usuário se responsabiliza civil e criminalmente pela precisão e veracidade dos dados informados e/ou cadastrados, comprometendo-se a mantê-los atualizados enquanto utilizar a Plataforma.

3.3. A **Delabem** não é responsável pela autenticidade ou atualização dos dados dos Usuários e/ou Profissionais, todavia, a **Delabem** se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para que possa identificar seus Usuários e/ou Profissionais, bem como de solicitar dados adicionais e documentos relevantes, a fim de conferir os dados pessoais fornecidos pelos Usuários.

3.4. O Usuário se compromete a notificar a **Delabem** rapidamente, por meio dos canais de contato mantidos pela **Delabem** na Plataforma, caso haja qualquer suspeita ou constatação de uso não autorizado de sua conta. Além disso, o Usuário será o único responsável pelas operações realizadas em sua conta, considerando que o acesso só será possível através da utilização de sistema de verificação que é restrito para sua conta.

3.5. Caso haja utilização indevida de conta do Usuário em razão de funcionalidades como “lembrar senha” ou “mantenha-me conectado” em computadores ou dispositivos móveis próprios ou de terceiros, a **Delabem** se isenta de eventuais danos ou prejuízos causados.

3.6. Não será permitida a cessão, a venda, o aluguel ou outra forma de transferência da conta. Não se permitirá, ainda, a criação de novos cadastros por pessoas cujos cadastros originais tenham sido cancelados por infrações às políticas da **Delabem** ou à legislação brasileira. Da mesma forma, não é permitida a venda, o aluguel ou transferência de créditos de consultas, tampouco é autorizado ao Usuário negociar créditos de consultas com Profissionais para obter benefícios ou vantagens indevidas.

3.7. Não é permitida a criação de mais de um cadastro por Usuário, e caso isso ocorra, a **Delabem** poderá inabilitar e excluir o cadastro sem necessidade de prévia comunicação ao Usuário.



4. AGENDAMENTOS E CONSULTAS AVULSAS

4.1. A Plataforma da **Delabem** disponibiliza um serviço de gestão de agendamentos e pagamentos de atendimentos virtuais com os Profissionais.

4.2. A **Delabem** não possui interferência sobre a disponibilidade dos Profissionais. De tal forma, todas as informações sobre data, horário ou local, bem como sobre métodos de trabalho, são de responsabilidade tão somente dos Profissionais, de maneira que a **Delabem** se desvincula de eventual responsabilidade em razão de cancelamento, atraso, alteração de data ou horário de atendimento ou qualquer outro dano moral ou material ao Usuário ao qual não tiver dado causa.

4.3. O modo de ordenação dos Profissionais na lista será definido única e exclusivamente pela **Delabem**, através de algoritmo.

4.4. Se o Usuário quiser especificar filtros de pesquisa, a nova lista de Profissionais será gerada considerando os critérios de informação escolhidos pelo Usuário, demonstrando informações básicas sobre o Profissional, os dias e horários disponíveis, bem como o valor a ser cobrado pelo atendimento, caso se trate de consulta avulsa.

4.5. A lista de Profissionais poderá ser modificada a qualquer momento por opção da **Delabem** ou em razão de solicitação feita pelo Profissional, devidamente fundamentada e aceita pela **Delabem**, a depender única e exclusivamente da **Delabem**.

4.6. Inicialmente, o Usuário interessado em agendar atendimento deverá se manifestar eletronicamente através da Plataforma, informando se o agendamento é para o próprio Usuário ou se é para terceira pessoa (menor de idade autorizado pelos responsáveis). No caso de terceira pessoa, deverá o Usuário informar na própria Plataforma os contatos desta e demais informações necessárias para participação no atendimento.

4.7. Posteriormente à escolha de data e horário da sessão, o Usuário deverá efetuar o pagamento da consulta via Sistema de Pagamento, no caso de consulta avulsa.

4.8. Após a confirmação do agendamento e do pagamento, o horário de atendimento escolhido pelo Usuário ficará indisponível para os outros Usuários, para que não ocorra a cumulação de teleconsultas em um mesmo horário para um mesmo Profissional.

4.9. Os Usuários poderão acessar seus agendamentos por meio de painel disponibilizado na Plataforma da **Delabem**.

4.10. No caso de consulta avulsa com clínico geral, na modalidade de pronto atendimento virtual 24h (vinte e quatro horas), nos 7 dias da semana, o Usuário entrará em uma "Fila Virtual", ou seja, após o pagamento da teleconsulta, entrará no sistema e aguardará pelo atendimento, que deverá ocorrer dentro de alguns minutos.

4.11. A **Delabem** não sugere que atendimentos virtuais sejam realizados por outras plataformas de comunicação em razão da inexistência de protocolos específicos de segurança e sigilo necessários para



a manutenção da relação entre Profissionais e Usuários, conforme recomendações dos Conselhos Federais Profissionais de cada segmento. A **Delabem** não se responsabiliza por quaisquer perdas e danos advindas da utilização de outras plataformas, tais como: aplicativos de mensagens instantâneas, canais de comunicação redes sociais ou sites.

4.12. Se houver atrasos por parte do Usuário e/ou Profissional serão de responsabilidade tão somente da parte que lhes deu causa, sendo assim, a **Delabem** não será responsável por possíveis danos suportados pela parte prejudicada.

5. ALTERAÇÃO DE ATENDIMENTOS E DESISTÊNCIAS

5.1. O Usuário poderá alterar o horário da teleconsulta sem nenhum custo, entretanto, será necessário que faça com a antecedência mínima de 24h (vinte e quatro horas), diretamente na Plataforma. Após a antecedência mínima, não será possível realizar a alteração do horário da teleconsulta.

5.2. Se houver necessidade de reagendar o atendimento, será necessário fazer login na Plataforma para solicitar o reagendamento da sessão, indicando o novo horário escolhido.

5.3. Se o Usuário fizer o agendamento e não comparecer no horário marcado, a **Delabem** não devolverá qualquer quantia ao Usuário, uma vez que o valor ficará para compensação do horário reservado na agenda do Profissional.

5.4. Se o Profissional, por quaisquer motivos, necessite reagendar o atendimento, este deverá entrar em contato com o Usuário através da Plataforma, a fim de indicar outro horário que tenha disponibilidade. O Usuário deverá retornar o contato, informando se concorda com a remarcação ou se deseja cancelar o atendimento. Caso o Usuário não concorde com a alteração do horário, poderá optar pela realização do atendimento por outro Profissional indicado pela **Delabem**, ou pela restituição do valor integral pago pelo atendimento que não ocorreu.

5.5. O Usuário poderá desistir do atendimento, desde que requeira o respectivo cancelamento com até 24h (vinte e quatro horas) de antecedência da consulta previamente agendada. Após a antecedência mínima, não será possível solicitar o cancelamento da consulta.

5.5.1. Caso o Usuário solicite desistência do atendimento dentro do prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas) de antecedência da consulta previamente agendada, o valor do atendimento será restituído ao Usuário por meio de créditos na plataforma ou mediante estorno, podendo ser descontado do valor a ser restituído eventuais custos suportados pela **Delabem**.

5.5.2. Se o Usuário optar pelo estorno do valor da consulta que foi cancelada, será necessário entrar em contato com a **Delabem** por meio da Plataforma, pelo endereço eletrônico www.delabem.com.br, através do chat, ou pelo correio eletrônico contato@delabem.com.br.

5.6. Se o Usuário realizar o agendamento e não comparecer no horário marcado, ou solicitar o cancelamento do atendimento com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência do horário previamente agendado, não será restituída qualquer quantia ao Usuário.



5.7. Em caso de não comparecimento do Profissional ao atendimento agendado, o valor cobrado pelo atendimento poderá ser usado para o agendamento de um novo atendimento ou será devolvido integralmente ao Usuário.

5.8. À **Delabem** reserva-se o direito de, a qualquer momento, revisar as políticas de cancelamento de atendimentos, adicionando limitações para a realização deste.

6. AVALIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

6.1. A **Delabem** proporciona aos Usuários uma ferramenta de avaliação subjetiva de seus Profissionais, a fim de colaborar para a qualidade dos serviços prestados. Após a realização do atendimento, o Usuário poderá avaliar o Profissional através de uma nota quantitativa que varia de 1 a 5 estrelas. A **Delabem** ressalta que se trata de avaliação subjetiva do Profissional, com o intuito de analisar, com base nos critérios estabelecidos, a opinião do Usuário em relação ao atendimento. Haverá um campo reservado para o Usuário escrever um comentário sobre o Profissional, com mais detalhes.

6.2. Se houver algum comentário negativo ou uma avaliação inferior a 3 (três) estrelas, referente ao atendimento realizado pelo Profissional, a **Delabem** poderá contatá-lo a fim de verificar e apontar os motivos apresentados pelo Usuário, visando aperfeiçoar o atendimento.

6.3. O Usuário será o único e exclusivo responsável pelo Conteúdo dos comentários mencionados, devendo ater-se aos fatos, expondo sua opinião de maneira transparente e honesta, sendo vedado o uso de linguagem: (i) imoral, (ii) preconceituosa, (iii) ofensiva, (iv) discriminatória, (v) injuriosa, (vi) caluniosa, (vii) difamatória e/ou que de qualquer forma atente contra a dignidade, a imagem, a reputação, a honra, a moral, a integralidade ou qualquer outro direito de qualquer pessoa, independentemente de sua nacionalidade, etnia ou religião, (viii) que contenha dados (mensagens, informação, imagens) subliminares, (ix) contenha dados ou informações que constituam ou possam constituir crime (ou contravenção penal) ou que possam ser entendidas como incitação à prática de crimes (ou contravenção penal); (x) que contenha ofensa à liberdade de crença e às religiões, (xi) viole qualquer lei ou seja inapropriada, (xii) atente contra a ordem pública, os bons costumes e/ou qualquer norma jurídica, (xiii) faça propaganda eleitoral ou divulgue opinião favorável ou contra partido ou candidato e (xiv) viole direitos de Propriedade Intelectual, em especial direitos autorais, de marca e da personalidade.

6.4. Os comentários feitos pelos Usuários não têm caráter profissional, sendo seu único propósito apresentar as percepções pessoais do Usuário durante o atendimento.

6.5. Os Usuários poderão publicar o conteúdo diretamente na Plataforma, sem qualquer interferência da **Delabem**. Entretanto, a **Delabem** se reserva no direito de excluir o conteúdo caso seja inverídico, ofensivo, esteja em desacordo com a moral e os bons costumes ou faça uso de linguagem vedada nos presentes Termos.

6.6. A **Delabem** sugere que a avaliação dos Profissionais seja feita logo após o atendimento. A **Delabem** poderá, a seu critério, excluir comentários publicados após o prazo de 8 (oito) dias contados da data do atendimento.

7. VEDAÇÕES

7.1. Fica proibida qualquer tentativa, direta ou indireta, bem-sucedida ou não, de realizar alguma das atividades listadas abaixo. A constatação de tal intento tornará o autor, bem como seus mandantes, defensores, encorajadores e ajudantes, passível das sanções previstas nestes Termos, das ações legais pertinentes e da responsabilidade de indenizar quaisquer partes afetadas por eventuais danos ou prejuízos causados.

7.2. Caso haja a prática de quaisquer atividades abaixo listadas, o Usuário estará sujeito à suspensão ou cancelamento de seu acesso à Plataforma, e poderão ser adotadas medidas administrativas e/ou judiciais em face do Usuário.

7.3. Caso haja a prática de quaisquer atos abaixo listados, a **Delabem** não se responsabilizará por eventuais perdas e danos que venham a ser suportados pelas partes atreladas.

Tais atividades aqui mencionadas incluem, mas não se limitam a:

- incomodar, agredir, caluniar, injuriar, difamar, perseguir ou assediar qualquer outro Usuário ou Profissionais;
- violar os direitos de qualquer pessoa ou entidade, incluindo, sem limitação, os direitos de propriedade intelectual, privacidade, publicidade ou contratual, ressalvando que é vedada a gravação por vídeo ou por voz dos atendimentos realizados;
- copiar, armazenar, ou de qualquer forma acessar qualquer informação contida na Plataforma para fins que não sejam expressamente autorizados por estes Termos;
- utilizar a Plataforma para transmitir, distribuir, publicar ou enviar qualquer informação relativa a qualquer outra pessoa ou entidade, incluindo, sem limitação, fotografias de outras pessoas sem sua permissão, informações de contato pessoal ou de crédito, débito, cartão telefônico ou números de contas;
- manipular os valores ou quaisquer outras informações contidas nos anúncios, na Plataforma;
- utilizar a Plataforma para qualquer fim comercial ou para outros fins que não sejam expressamente autorizados por estes Termos;
- interferir nas transações entre outros Usuários e/ou Profissionais;
- usar software manual ou automatizado, dispositivos, scripts robôs, ou outros meios ou processos para acessar qualquer parte da Plataforma ("*scrape*", "*crawl*" ou "*spider*");
- modificar, copiar, distribuir, transmitir, exibir, realizar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, exibir em outra webpage, utilizar em qualquer outro *website*, transferir ou vender qualquer informação, software, listas de usuários, banco de dados ou outras listas, produtos ou serviços prestados ou obtidos através da **Delabem**, incluindo, mas não limitado a, práticas envolvendo "*screen scraping*", "*database scraping*", ou qualquer outra atividade com o propósito de obter listas de Usuários ou outras informações;
- usar scripts automatizados para coletar informações ou de outra forma interagir com a Plataforma;
- acessar, testar, adulterar, interferir ou danificar a Plataforma ou qualquer sistema da **Delabem**, dos Usuários, dos Profissionais ou de terceiros através do uso de vírus, cancelar *bots*, cavalos de Tróia, códigos nocivos, *flood pings*, ataques de negação de serviço, pacote ou falsificação de IP,

roteamento forjado ou informações de endereço eletrônico ou métodos similares ou de tecnologia;

- tentar detectar, varrer, ou testar a vulnerabilidade de qualquer sistema ou rede da **Delabem** ou violar qualquer segurança ou medidas de autenticação;
- impedir, ignorar, remover, desativar, prejudicar, decodificar, ou evitar qualquer medida tecnológica implementada pela **Delabem** ou qualquer dos provedores **Delabem** ou qualquer outro terceiro (incluindo outro Usuário) para proteger a Plataforma;
- forjar qualquer pacote de cabeçalho TCP/IP ou qualquer parte da informação do cabeçalho em qualquer publicação, e-mail ou *newsgroup*, ou de qualquer forma utilizar a Plataforma para enviar fonte de identificação alterada, enganosa ou falsa informação;
- regularmente recuperar dados ou outro conteúdo do nossa Plataforma para criar ou compilar, direta ou indiretamente, em downloads únicos ou múltiplos, a coleta, compilação, banco de dados, diretório ou similar, seja por métodos manuais, através da utilização de *bots*, *crawlers*, ou *spiders*, ou de qualquer outra forma;
- tentar decifrar, descompilar, desmontar ou fazer engenharia reversa de qualquer *software* usado para fornecer a Plataforma;
- personificar qualquer pessoa ou entidade, falsificar ou adulterar a si mesmo ou sua afiliação com qualquer pessoa ou entidade;
- o Usuário não poderá em nenhuma hipótese realizar qualquer tipo de comunicação com o Profissional por outros meios que não sejam a Plataforma, sob pena de suspensão/cancelamento do acesso;
- a tentativa ou êxito de conduta configurada como fraude às funcionalidades, planos ou forma de pagamento utilizados pela Plataforma.

8. SANÇÕES

Se algum Usuário não cumprir qualquer dispositivo destes Termos ou faça algo que lese a Plataforma, a **Delabem**, os Profissionais ou outros Usuários, a **Delabem** pode, a seu único e exclusivo critério, a qualquer momento e sem aviso ou consentimento prévios:

- interromper ou cancelar definitivamente a conta do Usuário e todo e qualquer acesso de tal Usuário à Plataforma;
- Tomar ações cabíveis para apurar e julgar violações de qualquer natureza em toda a extensão da lei, podendo envolver ou cooperar com autoridades judiciais e policiais.

9. NOTIFICAÇÕES

9.1. Todas as notificações ou outras comunicações permitidas ou exigidas neste documento, incluindo as modificações em relação a estes Termos, serão por escrito e entregues pela **Delabem**, seja através de postagem na Plataforma e/ou via e-mail para o endereço informado pelo Usuário em suas informações de conta.

9.2. Todas as notificações ou outras comunicações direcionadas à **Delabem** também deverão ser por escrito e entregues via e-mail para o endereço contato@delabem.com.br.



9.3. Em caso de avisos realizados por e-mail, a data de recebimento será considerada a data em que tal notificação for transmitida.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO/DENÚNCIA

10.1. A **Delabem** proporciona a seus Usuários e Profissionais um canal de atendimento para críticas, sugestões, denúncias e demais reclamações que o Usuário e/ou Profissional considere relevante, diretamente em sua Plataforma no link contato@delabem.com.br.

10.2. Ao utilizar este canal, o Usuário ou Profissional deverá se identificar com os dados significativos (nome, endereço, número de telefone e e-mail) e descrever a situação detalhadamente, para que a **Delabem** verifique eventuais medidas cabíveis previstas nestes Termos.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. A **Delabem** respeita e segue todas as leis e regulamentos aplicáveis às suas atividades e espera que todos os seus Usuários e Profissionais façam o mesmo. Contudo, a **Delabem** não pode garantir e não assume nenhuma responsabilidade pela conformidade de seus Usuários e Profissionais com quaisquer leis ou regulamentos, considerando que ao acessar a Plataforma, o Usuário declara estar ciente, entende e concorda que é exclusiva e totalmente responsável pelo cumprimento de todas e quaisquer leis, normas, regulamentos e obrigações legais e fiscais que possam ser aplicadas para sua utilização.

11.2. A **Delabem** não se responsabiliza pela exatidão nem a autenticidade das informações e conteúdos fornecidos pelos Usuários e Profissionais, e não tem nenhuma obrigação de verificá-los ou monitorá-los. Entretanto, a **Delabem** reserva-se no direito de fazê-lo, diretamente ou através de fornecedores ou terceiros capacitados, para garantir a qualidade dos serviços prestados e a conformidade com estes Termos, ou para cumprir com a lei aplicável ou com ordem de algum órgão específico. Estas verificações incluem, mas não se limitam a:

- analisar a exatidão, autenticidade e atualidade de informações de identificação pessoal;
- verificar antecedentes acadêmicos, profissionais, criminais, de crédito, de reputação online ou qualquer outra informação que possa auxiliar a **Delabem** a avaliar a capacidade ou probabilidade do Usuário e dos Profissionais honrarem com as responsabilidades assumidas perante a **Delabem**, os Usuários e/ou os Profissionais;
- contatar referências profissionais ou pessoais fornecidas ou não pelo Usuário ou Profissional;
- cessar, visualizar e monitorar todo e qualquer conteúdo postado ou transmitido pelo Usuário através da Plataforma. O Usuário, ao aceitar os presentes Termos, autoriza expressamente a realização da análise/verificação por quaisquer destas formas acima estabelecidas.

11.3. A **Delabem** não tem acesso e, portanto, não coleta e/ou armazena as informações fornecidas pelo Usuário diretamente aos Profissionais durante as teleconsultas, ou seja, não realiza captura de som e imagem, bem como não tem acesso a eventuais anotações e relatórios feitos pelos Profissionais de saúde durante os atendimentos. É dever do Profissional realizar a devida coleta e armazenamento das informações fornecidas pelo Usuário, de acordo com o Código de Ética Profissional do seu segmento.



Sendo assim, é de responsabilidade do próprio Profissional assegurar a segurança das informações fornecidas pelo Usuário durante os atendimentos.

11.4. Assegura-se à **Delabem** proceder o repasse de informações fornecidas pelos Profissionais ao final do atendimento a empresas clientes, nos casos de Usuário advindo de produto corporativo, desde que tais informações não resultem em infração ao sigilo profissional.

11.5. A **Delabem** não se responsabiliza por nenhum Profissional e não tem qualquer responsabilidade pela conduta dos Profissionais ou de terceiros contratados diretamente ou contratados através da Plataforma. A **Delabem** explicitamente não se responsabiliza por qualquer ato ou omissão de qualquer Profissional em relação a Usuários ou a terceiros. Ao utilizar a Plataforma, o Usuário concorda que qualquer ação judicial ou de responsabilidade civil decorrente de ações ou omissões de Profissionais, Usuários ou outros terceiros será limitada à reivindicação contra os Profissionais, Usuários individuais ou terceiros que lhe causarem dano, e concorda em não tentar impor a responsabilidade ou intentar recurso legal contra a **Delabem**, seus acionistas, representantes, gestores ou funcionários com relação a tais ações ou omissões. O mesmo compromisso aplica-se a todas as demais partes envolvidas nas reclamações ou ações.

11.6. Eventualmente, caso a **Delabem** componha o polo passivo de interpelação judicial, cujos fatos se fundem em ações do Usuário, este será chamado ao processo, devendo arcar com todos os ônus, custas judiciais e sucumbências.

11.7. A Plataforma pode conter *links* para outros *websites*, porém, tal fato não implica em nenhuma relação de sociedade, de supervisão, de cumplicidade, de endosso ou solidariedade da **Delabem** para com esses sites, seus conteúdos, produtos ou serviços. O Usuário reconhece e concorda que a **Delabem** não é responsável pela disponibilidade ou exatidão de tais *sites* ou recursos ou pelos conteúdos, produtos ou serviços contidos ou disponibilizados através de tais *sites* ou recursos. O Usuário assume exclusiva e total responsabilidade por todos os riscos e eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes do uso de quaisquer desses sites ou de seus conteúdos, produtos ou serviços.

11.8. A **Delabem** não se responsabiliza por quaisquer vícios, defeitos técnicos e/ou operacionais (problemas, *bugs* e *glitches*) ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos dispositivos e equipamentos dos Usuários ou de terceiros, que sejam resultantes do uso regular da Plataforma.

11.9. A **Delabem** igualmente não é responsável por qualquer dano direto ou indireto que adveio de terceiros, tais 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 o equipamento ou a conexão dos Usuários em decorrência do acesso, utilização ou navegação na Plataforma, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos contidos neste.

11.10. A **Delabem** não se responsabiliza pela navegação dos Usuários em *links* externos contidos na Plataforma, sendo seus deveres a leitura de eventuais Termos de Uso e Política de Privacidade do portal acessado e utilizar conforme o determinado.

11.11. A **Delabem** poderá verificar, controlar, aprovar ou garantir a adequação ou exatidão das informações ou dados disponibilizados em tais *links*, não sendo, portanto, responsável por prejuízos,



perdas ou danos ocorridos pela visita a tais sites, cabendo ao interessado verificar a confiabilidade das informações e dados ali exibidos antes de tomar alguma decisão ou praticar algum ato.

11.12. A **Delabem** não se responsabiliza pela disponibilidade integral e ininterrupta da Plataforma, cujo adequado funcionamento depende do acesso e tráfego de dados entre terminais de computador dos Usuários e os servidores pertencentes ou contratados pela **Delabem**, não possuindo nenhuma gerência e não sendo responsável por eventuais falhas no tráfego desses dados, e no acesso à Plataforma decorrentes de falhas na rede mundial de computadores ou da própria rede e serviços de telecomunicação, prestados por provedores de acesso à Internet.

11.13. Não cabe à **Delabem** ressarcir seus Usuários por quaisquer gastos com ligações telefônicas, pacotes de dados, SMS, mensagens, e-mails, correspondências ou qualquer outro valor despendido pelos mesmos, em razão de contato com a **Delabem** ou quaisquer outros Usuários, por qualquer motivo que seja.

11.14. Os Usuários não possuem qualquer direito para exigir a disponibilidade da Plataforma, conforme desejam, tampouco poderão requerer indenização ou reparação de danos em caso de a Plataforma permanecer fora do ar, independentemente da motivação.

11.15. 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 como reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pela **Delabem** a direito de terceiro.

11.16. A **Delabem** se reserva no direito de auxiliar e cooperar com qualquer autoridade judicial ou órgão governamental, podendo enviar informações cadastrais de seus Usuários.

12. PROPRIEDADE INTELECTUAL

12.1. O Usuário não tem direito de sublicenciar os direitos de licença concedidos nesta seção, e se compromete, ainda, a não usar, copiar, adaptar, modificar, preparar trabalhos derivados com base, distribuir, licenciar, vender, transferir, exibir publicamente, executar publicamente, transmitir ou explorar a Plataforma, Serviços ou Conteúdos, exceto se expressamente permitido nestes Termos. O Usuário se compromete a não remover, alterar ou ocultar quaisquer direitos autorais, marca registrada, marca de serviço ou outros direitos de propriedade incorporadas ou acompanhando a Plataforma.

12.2. Nenhuma licença ou direitos são concedidos por implicação ou sob quaisquer direitos de propriedade intelectual pertencentes ou controlados pela **Delabem** ou de seus licenciadores, exceto para as licenças e direitos expressamente concedidos nestes Termos.

12.3. A **Delabem** concede ao Usuário, desde que em conformidade com estes Termos, uma licença limitada, não exclusiva e intransferível, para acessar e visualizar qualquer conteúdo que a **Delabem** disponibiliza através do site, incluindo qualquer conteúdo licenciado de terceiros ("Conteúdo da Delabem"), exclusivamente para fins pessoais e não comerciais.



12.4. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos seguintes itens são proibidos, salvo por autorização expressa da **Delabem**:

- os conteúdos das telas relativas à Plataforma da **Delabem**;
- o uso comercial da expressão "Delabem" como marca, nome empresarial ou nome de domínio;
- os programas, bancos de dados, redes, arquivos que permitem que o Profissional acesse a Plataforma e use sua conta são todos de propriedade da **Delabem** e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos referidos itens são proibidos, salvo por autorização expressa da **Delabem**.

12.5. Todas as outras marcas comerciais, marcas de serviço, logotipos, nomes comerciais e quaisquer outras designações proprietárias são marcas comerciais ou marcas registradas de suas respectivas partes.

12.6. Qualquer atividade, intromissão ou tentativa que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas nestes Termos, tornarão o responsável passível das sanções legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável pelas indenizações por eventuais danos causados por sua ação ou omissão.

13. POLÍTICA DE CANCELAMENTO DA CONTA

13.1. A **Delabem** pode rescindir estes Termos e proceder à exclusão de contas de Usuários a qualquer momento, sem aviso ou consentimento prévios e a seu único e exclusivo critério. Nessa hipótese, a **Delabem** se compromete a tomar as providências cabíveis de forma a não prejudicar os Usuários.

13.2. O Usuário pode pedir o cancelamento de sua conta da **Delabem** através do e-mail: cancelamento@delabem.com.br, a qualquer momento que desejar, ou, caso não queira renovar a sua assinatura mensal, deve fazer a solicitação de cancelamento com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis da data da próxima cobrança.

13.3. Em caso de rescisão, o Usuário permanecerá responsável por todos os montantes devidos à **Delabem**, aos Profissionais ou a terceiros, em razão da contratação dos serviços, cabendo à **Delabem** verificar eventuais valores que sejam legalmente devidos ao Usuário, que serão restituídos em tempo hábil.

14. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA PELO USUÁRIO

O Usuário manifesta conhecimento e concordância dos pontos a seguir:

- o atendimento por telemedicina possui algumas limitações;
- poderá ser necessária a realização de exames complementares, a critério do Profissional;
- poderão ser emitidos no âmbito do atendimento da teleconsulta atestados ou receitas médicas;
- poderá ser necessária a complementação com uma consulta presencial para realização de exame clínico, a critério do Profissional;



- o Usuário deverá procurar uma unidade de pronto atendimento ou hospitalar em caso de quadro de saúde de URGÊNCIA ou EMERGÊNCIA;
- que por meio da Plataforma, o Usuário transmitirá ao Profissional e à **Delabem** suas informações pessoais e de saúde, assim como o armazenamento dessas informações;
- o Usuário deverá preservar e manter a confidencialidade das imagens (foto e vídeo), dos dados, dos diálogos, orientações, prescrições e todo o conteúdo referentes à teleconsulta;
- está garantido o sigilo, privacidade e integridade das informações transmitidas, bem como, a sua exclusão e/ou retificação;
- a adesão do Usuário ao atendimento por teleconsulta está sendo realizada por sua livre decisão, e que tem conhecimento que não se trata e não foi prometido qualquer diagnóstico.

15. FORO E LEGISLAÇÃO COMPETENTE

Estes Termos de Uso serão regidos e interpretados, de acordo com a Legislação Brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro de Barueri/SP para dirimir qualquer litígio envolvendo este documento, exceto quando houver ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.