



TERMOS DE USO DA DELABEM

A **DELABEM TELEMEDICINA E BEM-ESTAR LTDA.** ("**Delabem**"), com sede na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 49.980.536/0001-00, apresenta os presentes Termos de Uso com o objetivo de regulamentar a utilização de sua Plataforma de Telemedicina, disponibilizada no contexto de contratação corporativa (B2B).

Os serviços oferecidos pela **Delabem** são contratados pelas Empresas Clientes, que os disponibilizam a seus colaboradores ("Usuários"), devidamente autorizados a utilizá-los conforme estes Termos de Uso.

Ao acessar ou utilizar a Plataforma, as Empresas Clientes, os Usuários e os Profissionais declaram que leram, compreenderam e concordam integralmente com os presentes Termos de Uso, comprometendo-se a observá-los em sua totalidade.

DEFINIÇÕES E TERMOS

a) Plataforma: solução digital voltada à oferta de serviços em telemedicina, facilitando a comunicação e o cuidado entre o Usuário e o Profissional. Por meio da Plataforma, é possível realizar atendimentos iniciais, consultas virtuais, diagnósticos, acompanhamento remoto e suporte clínico. Sua composição inclui *softwares*, *websites* (e respectivos subdomínios), aplicativos e outras ferramentas tecnológicas associadas.

b) Empresa cliente: pessoa jurídica que contrata os serviços da **Delabem**, sendo responsável pelo pagamento e pela autorização de acesso de seus colaboradores ("Usuários").

c) Usuário: colaborador vinculado à Empresa Cliente, com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, devidamente informados pela Empresa Cliente, que manifesta interesse em utilizar a Plataforma **Delabem**, concordando com estes Termos de Uso e demais políticas aplicáveis. Incluem-se também pessoas absolutamente ou relativamente incapazes, representadas ou assistidas por seus responsáveis legais, desde que previamente informadas pela Empresa Cliente.

d) Profissional: profissional da área da saúde — como médico, psicólogo, nutricionista ou outro regularmente registrado em seu respectivo Conselho Profissional — habilitado a prestar serviços de telessaúde dentro de sua área de especialidade e que opta por utilizar a Plataforma **Delabem**, concordando com estes Termos de Uso e demais políticas aplicáveis.

e) Cadastro: conjunto de informações fornecidas pela Empresa Cliente, pelo Usuário ou pelo Profissional, indispensável para a habilitação e o acesso à Plataforma **Delabem**. O acesso é individual, mediante Login e Senha, sendo condição obrigatória para a utilização dos serviços disponibilizados.



f) Login: identificador utilizado para acesso à Plataforma **Delabem**, correspondente ao e-mail cadastrado pelo Usuário ou pelo Profissional.

g) Senha: combinação personalizada de caracteres, composta por letras, números e símbolos, criada pelo Usuário ou pelo Profissional para proteger o acesso individual à Plataforma **Delabem**.

h) Site: ambiente virtual da Delabem, acessado pelo endereço eletrônico www.delabem.com.br e seus subdomínios, por meio do qual o Usuário e o profissional poderá obter informações sobre os serviços e acessar a Plataforma.

1. CAPACIDADE CIVIL PARA CADASTRO NA PLATAFORMA

1.1. Os serviços ofertados pela **Delabem** destinam-se às pessoas capazes de exercer os atos da vida civil. Todavia, para menores de 18 (dezoito) anos ou pessoas que necessitem de assistência ou representação, desde que devidamente vinculados à Empresa Cliente, conforme previsto em lei, será exigido o envio de um Termo de Autorização, devidamente assinado pelo responsável legal, para fins de cadastro e utilização da Plataforma.

1.2. O Usuário e o Profissional, ao acessar, criar ou utilizar uma conta na **Delabem**, afirmam que são capazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil e que estão cientes das medidas cabíveis, estabelecidas no Código Civil.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. A **Delabem** oferece serviços especializados de telemedicina em diversas áreas da saúde, disponibilizando uma plataforma digital e aplicativo para gestão de agendamentos. Por meio desses canais, os Usuários podem acessar consultas em áreas como clínica geral, cardiologia, dermatologia, endocrinologia, educação física, ginecologia, nutrição, psicologia, psiquiatria 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 atendimentos na área da saúde, por meio do qual Usuários e Profissionais podem realizar atendimentos online, assegurando o sigilo e a privacidade conforme os Códigos de Ética Profissional de cada especialidade.

2.3. Por meio da Plataforma, os Usuários têm acesso a um conjunto de ferramentas, funcionalidades e conteúdos relacionados à área da saúde.

2.4. 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**.



2.5. 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.

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

2.7. Após o cadastro na Plataforma, o Usuário, vinculado à empresa cliente, poderá utilizar os serviços disponíveis de acordo com o plano contratado, declarando, para todos os fins, que leu, compreendeu e aceitou integralmente os presentes Termos.

2.8. 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 e do Profissional deverá ser realizado diretamente na Plataforma, mediante o preenchimento dos dados pessoais solicitados pela **Delabem**.

3.1.1. Após a conclusão do cadastro, enviaremos um e-mail com sua senha inicial de acesso, após a confirmação do cadastro, e estará pronto para acessar a plataforma **Delabem**. É só fazer o login na plataforma e acessar os serviços disponíveis.

3.2. A empresa cliente, no caso de Usuário e o Profissional de Saúde responsabilizam-se civil e criminalmente pela precisão e veracidade dos dados informados e/ou cadastrados, comprometendo-se a manter os dados atualizados durante todo o período de utilização da Plataforma.

3.3. A **Delabem** não é responsável pela autenticidade ou atualização dos dados fornecidos pelos Usuários e/ou Profissionais. No entanto, reserva-se o direito de utilizar todos os meios legais e cabíveis para identificá-los, bem como de solicitar dados adicionais e documentos relevantes, a fim de validar as informações pessoais fornecidas pela empresa cliente em relação aos Usuários.

3.4. O Usuário e/ou o Profissional de Saúde compromete-se a notificar imediatamente a **Delabem**, por meio dos canais oficiais disponíveis na Plataforma, em caso de suspeita ou constatação de uso não autorizado de sua conta. O Usuário e/ou o Profissional 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 e/ou o Profissional de Saúde 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

4.1. A Plataforma da **Delabem** disponibiliza um serviço de gestão de agendamentos de atendimentos virtuais de telemedicina, realizados pelos Profissionais.

4.2. A **Delabem** não possui interferência sobre a disponibilidade dos Profissionais. Dessa forma, todas as informações referentes a datas, horários, locais e métodos de trabalho são de responsabilidade exclusiva dos Profissionais. A **Delabem**, portanto, se exime de qualquer responsabilidade por cancelamentos, atrasos, alterações de data ou horário de atendimento, bem como por eventuais danos morais ou materiais deles decorrentes, desde que não tenha dado causa direta a tais situações.

4.3. O modo de ordenação dos Profissionais de Saúde 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 por ele, demonstrando informações básicas sobre o Profissional de Saúde, os dias e horários disponíveis.

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. Após a confirmação do agendamento, 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 de Saúde.

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

4.8. No caso de consulta com clínico geral, na modalidade de pronto atendimento virtual 24 horas por dia, 7 dias por semana, o Usuário será colocado em uma "Fila Virtual". Ou seja, após acessar a plataforma, aguardará pela teleconsulta, que deverá ocorrer dentro de alguns minutos.

4.9. 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.

4.10. 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 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**.

5.4. 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, incluindo o bloqueio da agenda.

5.5. 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, será aplicado bloqueio de novos agendamentos por um período de 30 (trinta) dias, ou até que seja apresentada alguma justificativa plausível.

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

6. POLÍTICA DE CANCELAMENTO DA CONTA

6.1. A **Delabem** poderá rescindir estes Termos e cancelar a conta do Usuário, mediante notificação prévia à Empresa cliente, caso o Usuário descumpra quaisquer disposições destes Termos. Nessa hipótese, a **Delabem** compromete-se a adotar as providências cabíveis para minimizar eventuais prejuízos.

6.2. Em caso de rescisão, a Empresa cliente permanecerá responsável por todos os montantes devidos à **Delabem**, aos Profissionais ou a terceiros, em decorrência da contratação dos serviços, conforme previsto no Contrato firmado entre a Empresa cliente e a **Delabem**.

7. AVALIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

7.1. 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 os profissionais e/ou serviços oferecidos pela **Delabem**.

7.1.1. Ao registrar um comentário sobre os serviços oferecidos pela **Delabem**, o Usuário manifesta, de forma livre, informada e inequívoca, seu **consentimento** para que a **Delabem** utilize tais comentários e avaliações para divulgar os serviços em seus canais institucionais, tais como: *site*, redes sociais e demais meios de comunicação utilizados pela **Delabem**, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

7.2. 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.



7.3. 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.

7.3.1. O descumprimento de quaisquer dessas disposições poderá resultar, a critério exclusivo da **Delabem**, no bloqueio do acesso do Usuário por tempo indeterminado e/ou em sua exclusão definitiva da plataforma.

7.4. Os comentários realizados pelos Usuários não possuem caráter técnico ou profissional, sendo destinados exclusivamente à manifestação de percepções pessoais sobre o atendimento recebido.

7.5. 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.

7.6. 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.

8. VEDAÇÕES

8.1. 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.

8.2. Caso haja a prática de quaisquer das atividades listadas abaixo, o Usuário estará sujeito à suspensão ou ao cancelamento de seu acesso à Plataforma, podendo, ainda, ser adotadas medidas administrativas e/ou judiciais pela **Delabem** em face do Usuário.



8.3. 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 da Saúde;
- 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 da Saúde;
- 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 lista 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.

9. SANÇÕES

Caso qualquer Usuário e/ou Profissional da Saúde descumpra qualquer disposição destes Termos de Uso, ou pratique ato que cause prejuízo à Plataforma, à **Delabem**, poderá, a seu exclusivo critério, a qualquer tempo e independentemente de aviso ou consentimento prévios:

- interromper ou cancelar definitivamente a conta do Usuário e/ou Profissional da Saúde e todo e qualquer acesso junto 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.

10. NOTIFICAÇÕES

10.1. 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 e/ou Profissional em suas informações de conta.

10.2. 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.



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

11. CANAIS DE ATENDIMENTO/DENÚNCIA

11.1. A **Delabem** proporciona aos 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.

11.2. 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.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. A **Delabem** respeita e segue todas as leis e regulamentos aplicáveis às suas atividades e espera que todos os Usuários e Profissionais de Saúde 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 profissional e o Usuário declaram 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.

12.2. A **Delabem** não se responsabiliza pela exatidão nem a autenticidade das informações e conteúdos fornecidos pelos Usuários, 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 fornecidos ou não pelo Usuário ou Profissional;
- cessar, visualizar e monitorar todo e qualquer conteúdo postado ou transmitido pelo Usuário e/ou Profissional através da Plataforma. O Usuário e/ou Profissional ao aceitar os presentes Termos, autoriza expressamente a realização da análise/verificação por quaisquer destas formas acima estabelecidas.



12.3. A **Delabem** poderá ter acesso às informações fornecidas pelo Usuário e/ou registradas pelos Profissionais durante as teleconsultas, exclusivamente para fins de viabilizar o funcionamento da Plataforma, garantir a continuidade dos atendimentos, cumprir obrigações legais ou regulatórias e assegurar a qualidade dos serviços prestados.

12.3.1. A **Delabem** compromete-se a coletar, armazenar e tratar esses dados em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e demais normas aplicáveis, adotando medidas técnicas e administrativas de segurança destinadas a proteger as informações contra acessos não autorizados, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado.

12.3.2. Os Profissionais permanecem responsáveis pela veracidade, atualização e confidencialidade das informações registradas durante os atendimentos, bem como por garantir que a coleta e o uso desses dados estejam em conformidade com o Código de Ética de sua categoria profissional.

12.4. A **Delabem** poderá compartilhar com as Empresas clientes apenas as informações estritamente necessárias à execução do contrato e à prestação dos serviços contratados, sempre observando o princípio da minimização de dados e o sigilo profissional, através dos Relatórios B2B.

12.5. 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.

12.6. 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.

12.7. 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 e/ou Profissional 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 e/ou Profissional 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.

12.8. A **Delabem** adota medidas técnicas e administrativas de segurança aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD). Entretanto, a **Delabem** não se responsabiliza por quaisquer danos diretos ou indiretos decorrentes de ações de terceiros, tais como ataques de hackers, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à Internet, bem como pela presença de softwares maliciosos (vírus, cavalos de Troia e outros) que possam, de qualquer forma, comprometer o equipamento, os dados ou a conexão dos Usuários, desde que tenha comprovadamente adotado todas as medidas de segurança adequadas e o evento tenha ocorrido sem culpa ou omissão da empresa.

12.9. A **Delabem** não se responsabiliza pela navegação dos Usuários e/ou Profissionais 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.

12.10. 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.

12.11. 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.

12.12. Não cabe à **Delabem** ressarcir seus Usuários e/ou Profissionais 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.

12.13. 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.



12.14. 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.

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

13. PROPRIEDADE INTELECTUAL

13.1. O Usuário e/ou Profissional 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, bem como, 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.

13.2. 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.

13.3. A **Delabem** concede a Empresa cliente, Usuário e ao Profissional da Saúde, 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.

13.4. 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**.

13.5. 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.

13.6. 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.

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 os documentos médicos;
- Em casos específicos, poderá ser necessário o encaminhamento para uma consulta presencial, não estando vinculada ao serviço de telemedicina da **Delabem**;
- Nos atendimentos psicológicos, o Usuário poderá agendar até 10 (dez) sessões. Após esse período, o quadro clínico será reavaliado pelo psicólogo responsável e, se considerado apropriado, poderá ser indicada a alta do atendimento;
- 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 e o Profissional deverão 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;
- Comentários e avaliações registrados na Plataforma poderão ser utilizados pela **Delabem** em seus canais institucionais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);
- O Usuário poderá, a qualquer momento, solicitar a revogação do consentimento para divulgação de seus comentários, conforme Art. 8º, §5º da LGPD.

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.

Última atualização: 17 de outubro de 2025.