

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

SOZO MED

TERMOS GERAIS

Os presentes Termos e Condições Gerais “Termo” destinam-se a normatizar as condições da prestação de serviços por meio da plataforma **SOZO MED**, das quais são partes:

SOZO MED LTDA, pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ sob nº 51.234.277/0001-10, na Rua Funchal, 538, sala 24, Edif. Work Place Funchal, CEP 04.551.060, Vila Olímpia, São Paulo - SP, adiante denominada “**SOZO MED**”, neste ato representada na forma do seu contrato social; e,

Usuário Contratante: Pessoas físicas contratantes e aderentes à plataforma **SOZO MED**.

Os “Termos de Uso” e a “Política de Privacidade” da Plataforma são integrantes complementares ao presente Termo e estão disponíveis em nosso site.

CONSIDERANDO QUE:

- I. **SOZO MED** é uma plataforma de telemedicina cujo objetivo é facilitar o acesso à saúde e garantir assistência de qualidade aos **CONTRATANTES**;
- II. A **SOZO MED** reserva-se ao direito de atualizar e modificar estes Termos e Condições Gerais de contratação, mediante comunicação prévia aos usuários, garantindo a transparência e ciência das alterações.

Com base nesses considerandos, os Termos e Condições Gerais de contratação da plataforma **SOZO MED** são estabelecidos para regular as relações entre a plataforma e os usuários, visando garantir um ambiente seguro e confiável.

DO OBJETO

1.1. O objeto dos Termos e Condições Gerais da Plataforma **SOZO MED** consiste em estabelecer os termos, as regras e as condições sob as quais os usuários poderão acessar e utilizar os serviços disponibilizados por meio da **SOZO MED**, uma plataforma de telemedicina personalizada.

1.2. A plataforma **SOZO MED** tem como objetivo facilitar o atendimento médico de qualidade e garantir o acesso ao mercado de saúde, permitindo que os

usuários recebam assistência médica sem sair de casa, de forma conveniente e eficaz, independentemente de sua localização geográfica.

1.2.1. A SOZO MED presta somente o serviço de intermediação entre usuários e profissionais de saúde, não se responsabilizando pelos atendimentos , que serão prestados por clínicas/profissionais autônomos e sem vínculo direto com a plataforma.

1.3. Através destes Termos e Condições, os usuários concordam em cumprir as diretrizes estabelecidas pela **SOZO MED** para o uso de seus serviços, bem como entendem os direitos, responsabilidades e restrições relacionados à utilização desta plataforma de telemedicina.

1.4. A **SOZO MED** reserva-se ao direito de atualizar e modificar os Termos e Condições Gerais, informando ao **Usuário Contratante** sobre quaisquer alterações, assegurando a transparência e ciência das atualizações realizadas.

CONDIÇÕES GERAIS DE USO

2.1. O **Usuário Contratante**, no momento do cadastro, declara ter fornecido dados claros e exatos, assumindo a responsabilidade por eventuais omissões ou inconsistências sobre os dados fornecidos, bem como por qualquer reclamação, judicial ou extrajudicial que decorra da inconsistência destes dados.

2.2. O login e a senha que dão acesso ao cadastro do usuário são de seu uso pessoal e intransferível, razão pela qual a **SOZO MED** não se responsabiliza por eventual manipulação não autorizada dessas informações por terceiros, devendo, portanto, o usuário tomar todas as medidas necessárias para manter em sigilo as referidas informações. Em casos de suspeita de violação de conta, você deverá proceder com a troca e atualização o mais rápido possível.

2.3. A **SOZO MED** poderá recusar, não aprovar, cancelar ou limitar quaisquer solicitações, caso você não nos forneça dados corretos. A mesma providência será aplicada durante a utilização do site ou software. E, uma vez que seja constatado que houve utilização de forma fraudulenta, bem como tentativa ou violação deste instrumento, ou quaisquer legislações vigentes.

2.4. A **SOZO MED** se reserva ao direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar seus usuários, portanto, poderá, a qualquer momento, a seu critério, solicitar cópias de documentos do usuário, para garantir a veracidade dos dados. Nestes casos, a **SOZO MED** poderá suspender o fornecimento de serviços, até o recebimento dos documentos solicitados, ficando isenta de qualquer responsabilidade ou ressarcimento ao usuário, decorrente da suspensão de acesso.

2.5. A utilização da plataforma **SOZO MED** está sujeita à disponibilidade dos serviços, podendo haver interrupções programadas ou imprevistas para

manutenção, atualização ou correção de falhas. A **SOZO MED** envidará esforços para informar previamente os Usuários sobre tais interrupções sempre que possível.

2.6. A **SOZO MED** se reserva o direito de suspender, restringir ou encerrar o acesso à plataforma, sem necessidade de aviso prévio, caso seja identificado o descumprimento dos Termos e Condições Gerais, condutas inadequadas, violações de direitos de terceiros ou atividades fraudulentas.

2.8. A **SOZO MED** não se responsabiliza por quaisquer danos, prejuízos ou perdas decorrentes da utilização da plataforma, incluindo, mas não se limitando a, interrupções de serviço, falhas de segurança, erros, omissões, vírus, perda de dados ou qualquer outro problema técnico.

2.9. A responsabilidade pelos serviços prestados pelos Profissionais de Saúde recai exclusivamente sobre estes, não cabendo à SOZO MED qualquer responsabilidade pelos resultados, adequação, qualidade ou eficácia dos serviços prestados.

2.10. A **SOZO MED** poderá disponibilizar links ou referências a sites de terceiros na plataforma, visando fornecer informações adicionais ou facilitar o acesso a recursos relevantes. No entanto, a **SOZO MED** não se responsabiliza pelo conteúdo, pela segurança ou pela privacidade desses sites de terceiros.

2.11. O Usuário Contratante concorda que a comunicação e as transações realizadas na plataforma **SOZO MED** podem ser monitoradas pela **SOZO MED**, a fim de garantir o cumprimento das obrigações e das políticas estabelecidas.

2.12. O Usuário Contratante reconhece que o uso da plataforma **SOZO MED** não estabelece qualquer tipo de relação de trabalho, sociedade ou representação entre eles e a **SOZO MED**.

PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1. O presente contrato de utilização da plataforma **SOZO MED** terá vigência a partir do momento em que o Usuário Contratante aceitar os Termos e Condições Gerais e se cadastrar na plataforma, permanecendo em vigor pelo prazo de 12 (doze) meses. O prazo de vigência se renovará automaticamente ao seu término, ressalvado o interesse do usuário pela não renovação, que deverá ser manifestada em até 15 (quinze) dias corridos antes do término inicial previsto.

VALOR, PAGAMENTO E RETRIBUIÇÃO.

4.1. Os valores de retribuição para os planos oferecidos pela **SOZO MED** dependerão do plano contratado.

4.2. As informações detalhadas sobre os planos, seus respectivos valores e o que está incluído em cada plano estão disponíveis no site oficial da **SOZO MED**, acessível através do seguinte endereço: <https://sozomed.com.br/#services>.

4.3. A **SOZO MED** disponibiliza todas as informações sobre os planos, valores e benefícios de maneira clara e transparente em seu site, de modo que se reserva ao direito de modificá-las a qualquer tempo sem prévio aviso, e o usuário contratante concorda e se compromete em consultá-las periodicamente para se manter atualizado.

4.4. Ao aceitar estas Condições, o Usuário Contratante reconhece que foi informado da disponibilidade dessas informações no site da **SOZO MED** e concorda em acessá-las para obter detalhes completos e atualizados sobre os planos e serviços oferecidos.

4.5. A **SOZO MED** declara que nos valores dos serviços já estão inclusos todos os tributos e encargos incidentes a este tipo de transação. Será de responsabilidade do sujeito passivo da obrigação tributária, nos termos em lei definidos, o recolhimento dos tributos, impostos, taxas e contribuições de qualquer espécie, relativos ao presente Contrato.

DAS OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO CONTRATANTE

5.1. Ao utilizar a plataforma **SOZO MED**, o Usuário Contratante:

- I.** Compromete-se a efetuar o pagamento das retribuições associadas ao plano escolhido, conforme as condições estabelecidas pela **SOZO MED** e escolhidas pelo usuário contratante. O pagamento deve ser realizado de forma pontual e dentro dos prazos estipulados;
- II.** Compromete-se a utilizar a plataforma e os serviços da **SOZO MED** conforme as regras e diretrizes estabelecidas nestas Condições Gerais de Uso. O uso inadequado, fraudulento ou prejudicial da plataforma é estritamente proibido, podendo acarretar penalidades legais;
- III.** Responsabiliza-se por manter suas informações de login, dados pessoais e informações de pagamento em sigilo e segurança, de modo que qualquer atividade realizada em sua conta é de sua responsabilidade;
- IV.** Concorda em fornecer informações verdadeiras, precisas e atualizadas à **SOZO MED**, especialmente no que se refere a informações médicas e de contato;
- V.** Compromete-se em utilizar os serviços médicos da **SOZO MED** de forma responsável e respeitosa, buscando assistência médica apropriada e adequada às suas necessidades de saúde;
- VI.** Concorda em utilizar a plataforma conforme todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis, incluindo aquelas relacionadas à saúde e privacidade dos dados;

- VII. Compromete-se em notificar prontamente a **SOZO MED** de qualquer problema, falha ou dificuldade que encontrar ao utilizar a plataforma, a fim de permitir que a **SOZO MED** tome medidas corretivas, quando necessário;
- VIII. Reconhece que os serviços são destinados ao uso pessoal, não comercial, e que não serão utilizados para benefício de terceiros sem a autorização expressa da **SOZO MED**.

DAS OBRIGAÇÕES DA SOZO MED

6.1. Na disponibilização da plataforma aos Usuários Contratantes, a **SOZO MED** se compromete a:

- I. Envidar esforços razoáveis para garantir o funcionamento adequado e contínuo da plataforma;
- II. Proteger as informações pessoais dos Usuários, adotando medidas de segurança adequadas para prevenir o acesso não autorizado, a divulgação ou o uso indevido desses dados, conforme suas políticas de privacidade;
- III. Fornecer suporte técnico aos Usuários, visando auxiliá-los na resolução de problemas técnicos relacionados à utilização da plataforma bem como para corrigir quaisquer falhas, erros ou interrupções que possam ocorrer, visando proporcionar uma experiência positiva aos Usuários;. O suporte será disponibilizado por meio dos canais de comunicação designados pela **SOZO MED**;
- IV. Realizar modificações, atualizações ou melhorias na plataforma, a seu critério exclusivo, visando aprimorar a experiência dos Usuários. Essas alterações serão devidamente comunicadas através dos meios adequados;
- V. Dirimir quaisquer questões ou disputas diretamente com o profissional contratado, abstendo-se, contudo, de qualquer responsabilidade pelos serviços prestados pelos Profissionais de Saúde, não garantindo a qualidade, adequação ou o resultado, de responsabilidade exclusiva dos prestadores de serviços.

DA PROTEÇÃO À PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1. Todo o material, patentes, marcas, registros, nomes, privilégios, criações, imagens, códigos de programação e todos os direitos conexos e relacionados com o objeto do presente instrumento e desenvolvidos pela **SOZO MED** são e permanecerão de única e exclusiva propriedade dela ou de terceiros a ela vinculados, concordando o usuário contratante em não praticar ato ou fato que, por qualquer modo, prejudique os direitos previstos nesta cláusula e tampouco reivindicar qualquer direito ou privilégio sobre os mesmos.

7.2. O Usuário Contratante concorda em não reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender ou explorar com finalidade comercial qualquer parte do serviço, sua utilização ou acesso.

7.3. O Usuário Contratante deverá utilizar a Plataforma na forma disponibilizada pela **SOZO MED**, não podendo, em nenhuma hipótese:

- I. Ceder, licenciar, sublicenciar, vender, alienar ou transferir de qualquer forma, ou copiar, total ou parcialmente, a **SOZO MED** ou quaisquer de seus módulos, ou quaisquer informações relativas aos mesmos;
- II. Modificar, desmontar, decodificar ou descompilar o software ou qualquer de suas partes e/ou módulos, nem proceder à engenharia reversa destes;
- III. Modificar as características da **SOZO MED**, traduzi-lo ou alterá-lo de qualquer forma, ou ainda, tentar burlar ou contornar qualquer mecanismo de proteção, ou bloqueio de segurança;
- IV. Toda e quaisquer implementações feitas na **SOZO MED**, a pedido ou não dos usuários, permanecerão de exclusiva propriedade da **SOZO MED**, não podendo os usuários reivindicarem quaisquer direitos pecuniários, de uso, comercialização ou autorais a qualquer título.

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1. A **SOZO MED** possui documento próprio, denominado Política de Privacidade, que regula o tratamento dos dados coletados no site e no software, sendo parte integrante e inseparável do presente instrumento.

8.2. A **SOZO MED** monitora, por meios adequados, sua própria conformidade com as respectivas obrigações de proteção de dados pessoais.

8.3. A **SOZO MED**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato conforme a Legislação vigente sobre Proteção de Dados e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a **SOZO MED**, deverá:

- I. Tratar os dados dos titulares, a que tiver acesso apenas conforme disposto na política de privacidade e conforme estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente aos usuários;
- II. Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados dos usuários mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida;

III. Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados dos usuários não podem ser lidos, copiados ou modificados sem autorização expressa e por escrito destes, ressalvado desde já o compartilhamento realizado com os profissionais de saúde e aqueles necessários ao cumprimento do contrato;

8.4. A **SOZO MED** deverá notificar aos Usuários Contratantes, em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

- I. Qualquer descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pela **SOZO MED**, seus funcionários, ou terceiros autorizados;
- II. Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da **SOZO MED**.

ISENÇÃO E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

9.1. Sem prejuízo de outras condições deste instrumento, a **SOZO MED** não se responsabiliza:

- I. Por problemas decorrentes de bugs, glitches ou funcionamentos indevidos que ocorrerem em seus dispositivos e equipamentos e sejam resultantes direta ou indiretamente do uso regular do site e do software;
- II. Por qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros, como ataque de hackers, falhas no sistema, servidor ou na conexão à internet, inclusive por ações de softwares que possam, de algum modo, danificar ativos físicos ou lógicos ou a sua conexão em decorrência do acesso, utilização e navegação no site e do software;
- III. Pela navegação nos links de terceiros eventualmente disponibilizados no site e no software, de modo que é dever do usuário a leitura dos Termos de Uso e Política de Privacidade do link acessado, não sendo a **SOZO MED** responsabilizada também pela verificação, controle, aprovação e garantia das informações ou dados disponibilizados em tais links para serviços de terceiros, não sendo, portanto, responsáveis por prejuízos, perdas ou danos ocorridos pela visita dos sites, de forma que cabe ao interessado verificar a confiabilidade das informações e dados ali exibidos antes de tomar alguma decisão ou praticar algum ato;
- IV. Pelas atitudes tomadas pelo usuário, com base, direta ou indiretamente, no site e no software, informações, dados, relatórios, opiniões, sugestões, etc;
- V. A **SOZO MED** não é a proprietária ou contratante de serviços adicionais, ofertados por terceiros e/ou parceiros da **SOZO MED**, que fazem integração com diversos sistemas.

DA RESCISÃO E DA RESILIÇÃO

10.1. O Usuário Contratante tem o direito de rescindir o contrato de utilização da plataforma **SOZO MED** a qualquer momento, mediante comunicação por escrito à **SOZO MED**.

10.2. O presente instrumento é passível de rescisão pela parte inocente, sem que a parte inadimplente tenha direito a indenização à ocorrência de qualquer das hipóteses a seguir: (i) infração ou descumprimento contratual pela outra parte; (ii) decretação de falência ou dissolução da outra parte; (iii) caso fortuito ou força maior.

10.3. A **SOZO MED** reserva-se ao direito de restringir ou encerrar o acesso à plataforma de Usuários que pratiquem condutas inadequadas, violem os Termos e Condições Gerais, causem danos à reputação da plataforma ou envolvam-se em atividades fraudulentas.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. É assegurado à **SOZO MED** a alteração, a qualquer momento, deste instrumento e suas condições gerais, com o fim de aprimorar e adequar os serviços prestados, sendo que os aditivos serão disponibilizados ao Usuário Contratante

11.2. A omissão ou tolerância, por qualquer das partes, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste termo, não constituirá novação ou renúncia dos direitos aqui estabelecidos, que poderão ser exercidos plena e integralmente a qualquer tempo.

12.3. Os termos e disposições constantes deste instrumento prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as partes, expressos ou implícitos, referentes às condições nele estabelecidas.

12.4. É intenção das partes que, na hipótese de qualquer uma ou mais das disposições contidas neste instrumento serem consideradas inválidas, ou inexequíveis sob qualquer aspecto, essa invalidade não afetará as outras disposições deste termo, que será interpretado como se essa disposição inválida ou inexequível nunca tivesse dele constado.

12.5. Todas as notificações e avisos transmitidos no âmbito deste contrato só serão válidas se feitos por escrito e enviadas por meio de correspondência com comprovante de recebimento, comprometendo-se as Partes a manterem seus dados de contato e endereço atualizados perante a outra Parte, sob pena de se reputarem as notificações enviadas para os endereços indicados como entregues, para todos os fins de direito.

12.6. Os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos a terceiros, parcial ou totalmente, a qualquer título, por qualquer das partes, sem a prévia e expressa anuência por escrito da outra.

12.7. O não exercício ou atraso no exercício, por qualquer das partes, dos direitos decorrentes deste Contrato será interpretada como mera liberalidade e não constituirá renúncia ou novação de tais direitos, tampouco prejudicará o seu eventual e futuro exercício.

12.8. A eventual nulidade ou inexecutabilidade, total ou parcial, de qualquer das disposições deste Contrato não implicará na nulidade ou perda da eficácia das demais.

12.9. O presente instrumento será firmado mediante assinatura eletrônica e/ou digital, certificada pelo Sistema Eletrônico de Informações-SEI do Ministério da Justiça, garantindo a eficácia das Cláusulas, que pressupõe declarada, de forma inequívoca, a sua concordância, bem como o reconhecimento da validade e do aceite do presente documento.

12.10. As partes elegem o Foro da cidade de São Paulo - SP para dirimir eventuais conflitos advindos do presente instrumento, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo - SP, atualizado em 22/02/2024