

Contrato de Software como Serviço (SAAS) denominado Cerebello

Referente ao Plano Profissional - Versão 1.0 (março de 2013)

Pelo presente instrumento particular, de um lado:

CareSys Tecnologias de Informação Limitada
C.N.P.J.: 17.697.496/0001-05,
Sede: Rua João Teixeira Lopes Filho, 311, Santa Luzia,
Juiz de Fora, Minas Gerais, Brasil,
CEP: 36030-060

doravante denominada simplesmente contratada, e de outro lado:

A pessoa física ou jurídica, contratante do software como serviço (SAAS) na nuvem denominado Cerebello, doravante denominada simplesmente assinante, sendo este qualificado no formulário de adesão,

têm entre si contratado os termos presentes neste documento.

Definições

Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, assim como de outros documentos integrantes deste, são adotadas, independentemente da forma de apresentação, as seguintes definições:

Acordo de nível de serviço: é a parte do contrato que define métricas referentes à qualidade do serviço prestado.

Assinante: pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a CareSys Tecnologias de Informação, para fruição do Software como Serviço na nuvem denominado Cerebello.

Browser: é um programa de computador de terceiro, que permite navegar na web. O sistema pode ser acessado através de qualquer browser suportado, indicados na lista de browsers suportados no site, que é mantida sempre atualizada.

Conta: é o cadastro do assinante junto à contratada, com a qual é associado um único consultório ou clínica médica, podendo conter vários usuários cadastrados, sendo a quantidade de médicos cadastrados limitada ao indicado no formulário de adesão. A conta possui um "Identificador de Conta" único entre todas as contas, que faz parte das credenciais do usuário.

Contratada: é a pessoa jurídica que projeta, desenvolve e disponibiliza primariamente o Software como Serviço na nuvem denominado Cerebello, assim como filiais; excluindo-se representantes comerciais.

Credenciais: São as informações usadas pelo usuário para ter acesso ao sistema. São elas: "Identificador de Conta"; "Identificador de Usuário"; "Senha de Usuário" doravante denominada senha, da qual o usuário se responsabiliza por manter em segredo absoluto.

Formulário de adesão: é o documento que qualifica o assinante, assim como parâmetros com relação ao serviço prestado, sendo parte integrante e indissociável deste contrato. Será enviado por e-mail ao assinante em formato de arquivo PDF, e também armazenado no banco de dados da contratada. Os parâmetros constam primariamente de informações sobre cobranças (valor, dia de emissão da fatura e periodicidade), informações sobre o início da fruição do serviço, e de informações que dizem respeito às variações da oferta de serviço, que são específicas para o Cerebello. As possíveis combinações e valores desses parâmetros são determinados pela contratada, cabendo ao assinante escolher uma dentre as opções apresentadas.

Formulário de alteração contratual: é um documento usado para alterar o serviço prestado, assim como alterar informações do formulário de adesão ou deste contrato, por vontade do próprio assinante.

Nuvem: é a Internet. Toma-se este termo por representar um conjunto de inúmeras partículas dispersas, que unidas tomam forma. A Internet é uma nuvem de computadores conectados.

Sistema: é o Software como Serviço na nuvem denominado Cerebello, para consultórios e clínicas da área de saúde, cujas normas de fruição são definidas neste contrato. Pode ainda referir-se ao site público do Cerebello.

Software como serviço (SAAS): é o modelo de software em que o prestador do serviço mantém o software acessível e funcionando pela Internet, visto o acordo de nível de serviço (SLA) que define métricas de desempenho e segurança. Neste modelo o cliente possui direitos sobre seus dados e uso de software, sem precisar adquirir uma licença, ou comprar o software como produto.

Senha: é uma sequência de letras, símbolos e números, criada por cada usuário, e que deve ser mantida em segredo. É de responsabilidade de cada usuário, usar a sua senha em computadores ou dispositivos seguros, de conhecimento do assinante, de forma a evitar o furto da senha.

Usuário: Uma conta permite o acesso de vários usuários cadastrados pelo assinante. Cada usuário cadastrado recebe um "Identificador de Usuário" e deve criar uma senha secreta para acessar o sistema. As credenciais conferem poderes aos usuários, de acordo com o grupo ao qual eles pertencem: médicos, secretárias ou administradores. Ao criar uma conta, é criado também um usuário denominado "proprietário", que é o único que pode acessar as informações e funções do assinante, tais como faturas, alteração do contrato adicionando ou removendo opções, e cancelamento do contrato.

Objeto

Disponibilizar ao assinante, uma conta que o permita acessar o sistema, permitindo também o acesso de outros usuários cadastrados, sendo esta acessada pela Internet em plataforma web através de um browser suportado, mediante a digitação das credenciais de acesso individuais de cada usuário, e respeitando-se todos os termos deste contrato.

O sistema é disponibilizado na modalidade SAAS (Software as a Service), não particular, atualizado de forma compulsória e involuntária, características estas presentes em todos os serviços do mesmo gênero.

- **Não particular:** quer dizer que o software é o mesmo para todos os assinantes do mesmo plano de serviço, sem exceções, e que visa atender de forma geral a todos esses assinantes, se orientando sempre pela maioria.
- **Atualização compulsória e involuntária:** quer dizer que todas as correções de vícios e defeitos, todas as melhorias, assim como todas as alterações no sistema, valem para todos os assinantes do mesmo plano. Ver seção sobre atualização do software.

Não fazem parte do objeto deste contrato: código fonte, partes ou componentes do sistema, a propriedade intelectual, esquema do banco de dados, acesso direto ao banco de dados, assim como outros itens não mencionados neste contrato, em quaisquer hipóteses.

Obrigações da contratada

Manter o sistema em condições de uso, de acordo com o definido no acordo de nível de serviço presente neste contrato. Atualizar o sistema constantemente com correções de vícios e defeitos, e com melhorias de qualidades funcionais e não funcionais, visando melhorar a experiência geral dos usuários, vista a modalidade de Software como Serviço na nuvem.

Fornecer documentação dos recursos do sistema, que é acessível em site público e de fácil acesso. Atualizar a documentação constantemente, de forma a torná-la mais eficiente, correta, fácil de entender, fácil de navegar e consultar, e mais agradável aos sentidos do leitor, e mais acessível à medida do possível.

Fornecer suporte, de acordo com o definido no acordo de nível de serviço presente neste contrato, e atender o assinante e seus colaboradores usuários do sistema, em prazo aceitável, com objetivo de resolver os problemas enfrentados com relação ao sistema, serviços/produtos associados, e ao site público.

Garantir de todas as formas ao alcance tecnológico, econômico e humano da contratada, a segurança das informações de prontuário do paciente, em todos os quesitos que digam respeito a prontuários eletrônicos de pacientes.

Termos de uso

O sistema deve ser usado única e exclusivamente para o fim de auxiliar nas atividades do consultório médico, clínica, ou médico individual, no exercício de sua função ou em atividades relacionadas, sem prejuízo de outras limitações legais e/ou contratuais.

Uma conta permite o uso do sistema, assim como dos serviços/produtos associados, por uma única pessoa física ou jurídica (assinante), de forma exclusiva e intransferível.

- No caso de pessoa jurídica, é permitido o cadastro de múltiplos usuários pessoas físicas, que sejam colaboradoras da assinante, por vínculo de contrato societário ou de contrato de emprego, sendo pessoais e intransferíveis da pessoa que é/representa o usuário.
- No caso de pessoa física, somente um usuário é permitido, que neste caso é criado junto com a conta.

Não é permitido realizar engenharia reversa, reproduzir, decompilar, copiar, modificar, alterar, corrigir, traduzir, atualizar, imitar, publicar, transmitir de qualquer forma, ou desenvolver novas versões ou elaborar obra derivada do Cerebello, de serviços/produtos associados, ou mesmo do site público, em sua totalidade ou de qualquer de suas partes ou componentes proprietários da contratada, ou licenciados para a contratada.

Não é permitido vender, distribuir, sublicenciar, alugar, arrendar, empresar, dar dispor, ceder ou transferir de qualquer forma, total ou parcialmente o sistema ou serviços/produtos associados, e/ou quaisquer direitos relacionados a estes, a terceiros, incluindo, mas não se limitando, as sociedades controladas, controladoras, coligadas ou sucessoras do assinante, salvo se e de acordo com os termos deste contrato, ou se expressamente permitido pela contratada.

Não é permitido usar ou se aproveitar de vícios ou defeitos do sistema, ou de funções não previstas, seja para fins lícitos ou ilícitos.

Propriedade intelectual

Todas as partes e componentes do Cerebello, seja o software em si ou o site público, são de propriedade intelectual da contratada, e quando não

for este o caso, são estritamente de domínio público, ou então possuem licença de uso de forma exclusiva para a contratada ou que se estendam à contratada, tais como as imagens usadas, e componentes de software abertos, ou licenciados para a contratada.

Todos os dados gravados no Banco de Dados, que tenham sido entrados pelo assinante ou por qualquer usuário cadastrado na conta do assinante, são de responsabilidade do assinante, que deve garantir que possui os devidos direitos sobre as informações enviadas.

Obrigações do assinante

O assinante obriga-se ao cumprimento dos seguintes termos, sem prejuízo às demais obrigações previstas neste contrato:

- Efetuar o pagamento das mensalidades até o dia do vencimento, estando sujeito às penalidades previstas pelo inadimplemento [vide a seção rescisão];
- Garantir que os usuários cumprirão os termos de uso e a política de privacidade, que são parte integrante e indissociável deste contrato;
- Assumir plena responsabilidade pela exatidão, qualidade, integridade e legalidade dos dados e informações fornecidas à contratada, seja pelo próprio assinante ou por usuários cadastrados no sistema;
- É responsabilidade do assinante e dos usuários garantir o próprio acesso à Internet, junto a uma das diversas operadoras de telecomunicação. A contratada não provê este serviço como parte deste contrato;
- Não permitir o acesso a pessoas não autorizadas ao sistema, e comunicar à contratada sua ocorrência, seguindo então as instruções da contratada com o intuito de proteger ambas as partes, da melhor forma possível, contra prejuízos que possam ser causados por esta pessoa não autorizada;
- Seguir as normas de segurança, e garantir que todos os usuários seguem as normas de segurança, de forma a prevenir prejuízos causados por pessoas mal intencionadas, ou eventos adversos de qualquer natureza;
- Utilizar o sistema, e garantir que todos os usuários cadastrados utilizem o sistema, em conformidade com a legislação vigente;

- Manter atualizados os dados do assinante, incluindo, mas não se limitando a: informações de contato, endereço, nome (em caso de alteração de nome do assinante), e informações necessárias à cobrança, sob a penalidade de em não o fazendo, assumir todos os prejuízos causados para si ou para outrem, em decorrência das informações erradas;
- Garantir que pode, e que todos os usuários cadastrados na conta podem assumir as responsabilidades previstas neste contrato, assim como responder por suas ações, por todo o tempo de vigência deste contrato.
- Obedecer e garantir que todos os usuários cadastrados na conta obedeçam aos termos de uso do site público do Cerebello, que compreende as áreas de interação com a comunidade, a documentação, entre outras áreas de livre acesso. Em especial, sabendo que as áreas que permitem aos visitantes enviarem textos e comentários, estendem a responsabilidade dos conteúdos enviados por usuários cadastrados na conta ao assinante.
- Não utilizar, e não permitir que usuários utilizem o sistema ou serviços/produtos associados, com intuito de desinformar, ou induzir ao erro, pacientes ou outras pessoas ou entidades. Não difamar, ofender, assediar, perseguir, ameaçar ou violar de alguma forma os direitos legais (como os de privacidade e publicidade) de outras pessoas. Não publicar, postar, carregar, distribuir ou disseminar nenhuma informação, material, nome ou tópico inadequado, profano, difamatório, obsceno, indecente, incorreto ou ilegal.
- Não utilizar e não permitir que os usuários utilizem informações de pacientes, ou de outros usuários do sistema, para fins impróprios.
- Não utilizar e não permitir que qualquer usuário utilize o sistema e/ou serviços/produtos associados, incluindo o site público do Cerebello, para divulgar informações, imagens ou arquivos sejam quais forem, de forma pública ou não, que não estejam de acordo com os fins apropriados.
- Não divulgar ou disponibilizar e não permitir que os usuários o divulguem ou disponibilizem, imagens ou fotografias, ou informações pessoais, ou de prontuário médico dos pacientes, ou quaisquer informações cadastradas protegidas por lei.

Acordo de nível de serviço

Assegura métricas de segurança, desempenho e outros fatores de qualidade de serviço (QOS), que se descumpridos pela contratada permitem ao assinante:

- Resilição do contrato sem nenhum ônus, mesmo nas opções de fidelidade, ou em casos de promoções, sendo o valor proporcional ao tempo não usado devolvido ao assinante, sem dispensar o assinante de suas pendências passadas;

Na ocorrência de danos ao assinante, por inobservância dos itens de qualidade de serviço assegurados por parte da contratada, cabe ainda indenização justa, vistas as responsabilidades de ambas as partes, de acordo com o bom senso, e com o descrito em cada item.

Segurança

- **Backups:** de todos os dados do assinante feitos em localização geográfica diferente do servidor principal, em todos os finais de semana, e também antes das atualizações do software do Cerebello.
- **Criptografia e certificação:** Os dados entrados no sistema são transmitidos pela Internet de forma criptografada e certificada, por protocolo SSL (Secure Server Layer).

A criptografia serve para impedir que terceiros tenham acesso à informação sendo transmitida, lendo a transmissão de forma passiva. A certificação serve para ter certeza de que nenhum impostor tenha a capacidade de obter ou adulterar os dados, se fazendo passar pela contratada, mesmo tendo acesso à rede interna do consultório.

Para tal, o usuário deve usar sempre um Browser moderno e seguro, sempre atualizado, e tomar as medidas e precauções como verificar periodicamente o certificado do site, usar somente computadores e dispositivos confiáveis, que não sejam acessados por pessoas desconhecidas, e sempre conectar na Internet através de redes seguras.

- A conta do assinante é protegida através do uso de credenciais que devem ser digitadas ao se acessar o sistema. Cada usuário da conta possui suas próprias credenciais, e é responsável por manter a senha em segredo absoluto. A senha dos usuários nunca é armazenada diretamente, ao invés disso ela é armazenada como um código HASH, que é uma forma ilegível e irreversível da senha.
- Dados médicos sigilosos, só podem ser acessados usando-se as credenciais do próprio médico que cadastrou esses dados. Esses

dados são armazenados no banco de dados da contratada e o acesso a eles é protegido por senha conhecida somente pelo administrador do banco de dados. O poder de acessar dados sigilosos, conferido a esse administrador não será usado em circunstâncias normais, e caso contrário, requer consentimento justificado pelo assinante e assinado por ambas as partes. Nenhum outro empregado ou membro da contratada, no presente ou no futuro, terá acesso a esses dados.

- Não nos responsabilizamos pela segurança do computador ou dispositivo usado para acessar o sistema, e nem da rede à qual este se conecta para acessar a Internet. Não recomendamos o uso do sistema em computadores ou dispositivos desconhecidos do assinante, e nem o uso de redes desconhecidas para conectar na Internet.

Em caso de furto, perda ou extravio do computador ou dispositivo em que o sistema tenha sido usado, recomendamos a alteração imediata da senha de todos os usuários que tenham usado este mesmo computador ou dispositivo, mesmo que o mesmo seja recuperado.

- Não nos responsabilizamos por falhas da rede em que o usuário se conecta, nem do serviço de Internet usado pelo usuário para se conectar na Internet, e nem por falhas nos "backbones" da Internet, que possam impedir o uso do sistema, ou de serviços/produtos associados ao sistema.

Desempenho

- **Tempo on-line:** 99,5% do tempo por semana, equivalente a 50 minutos fora do ar por semana, em intervalos não superiores a 10 minutos por vez. O tempo fora do ar destina-se à manutenção do sistema.
- **Correção de defeitos/vícios:** será feita de acordo com a gravidade do defeito, sendo os mais graves priorizados. Defeitos que impedem o uso do software possuem garantia de correção de 72 horas.

Suporte

- **Tempo de resposta:** 24 horas a partir da criação do "Ticket de suporte", que identifica uma ocorrência de forma única, desde que o assinante esteja disponível para a resposta por um dos possíveis meios de contato.
- **Disponibilidade:** em todos os canais (chat no site e e-mail) de 10 horas até 16 horas, de segunda a sexta.

- **E-mail:** ***cerebello@cerebello.com.br***

O e-mail de suporte pode ser mudado pela contratada, desde que com aviso prévio. O e-mail antigo só será desativado após 30 dias da mudança, intervalo em que ambos os e-mails devem funcionar.

Atualização do software

A modalidade em que o sistema é disponibilizado neste contrato, possui por fundamentos as seguintes características:

A contratada se reserva o direito de atualizar características funcionais e não funcionais do sistema, de forma não abrupta, ou seja, que não altere ou altere pouco a forma de trabalhar dos usuários, sem o consentimento expresso do assinante, com o objetivo de melhor servir sua base de clientes.

Atualizações mais significativas podem ser feitas, com aviso prévio de 30 dias, e com a disponibilização do novo sistema para treinamento e aceitação. A não aceitação pode ser indicada dentro do prazo, com justificativa, sendo que a não aceitação de mais de 50% dos assinantes (sem peso na quantidade de usuários cadastrados na conta), pode determinar o cancelamento da atualização, ou redução das características alteradas de acordo com as justificativas apresentadas.

O assinante que discordar de alterações feitas, com justificativa plausível e de boa fé, pode optar pela rescisão do contrato, ou migração para outro plano, sem nenhum ônus nos casos de promoções ou opções de fidelidade.

Todas as alterações são embasadas na constante comunicação com a comunidade, através de site público na Internet, no estudo de casos de clientes, assim como em pesquisas destinadas ao propósito de melhorar o sistema, tendo sempre em vista a maioria dos assinantes, e também ao propósito do sistema, que é atender clínicas e consultórios.

Requisitos do sistema

Browsers suportados

Dada a imensa diversidade de browsers existentes para todos os diversos dispositivos e sistemas operacionais, a contratada se reserva o

direito de suportar o uso do sistema somente em um subconjunto desses browsers, sendo que os escolhidos são em sua maior parte os mais usados, e os mais seguros.

A contratada mantém uma lista de browsers suportados em site público, sempre atualizado, e garante o funcionamento do sistema em todos os browsers suportados, sendo que ao se tornarem obsoletos, esses podem ser removidos da lista, com aviso prévio de 30 dias. Novos browsers podem ser adicionados na lista sem aviso.

O uso de browsers que não estão na lista não é recomendado, e podem acarretar prejuízos ao assinante, sendo que neste caso a contratada não poderá ser responsabilizada por tais prejuízos. Ao acessar o sistema usando um browser não suportado, o usuário será avisado de forma clara, e deve aceitar a responsabilidade por possíveis danos e/ou prejuízos, além de abrir mão ao suporte técnico, e à correção de vícios e defeitos apresentados ao usar o sistema no browser não suportado.

A contratada reserva-se ainda o direito de impedir totalmente o uso do sistema, em browsers reconhecidamente inseguros, instáveis ou defeituosos.

Java Script

A tecnologia Java Script é necessária para o sistema funcionar, portanto deve estar ativada no browser em que o usuário escolher, dentre os suportados.

Conexão com a Internet

O sistema funciona em plataforma web, pela Internet. O usuário deve, portanto, ser assinante de serviço de acesso à Internet, ou fazer parte de uma rede com acesso à Internet, acessível pelo dispositivo em que deseja usar o sistema.

Dispositivo com Internet

É necessário que o usuário possua acesso a um dispositivo capaz de acessar a Internet, conectado em uma rede com acesso à Internet, ou conectado diretamente à Internet.

Sigilo dos dados de prontuário do paciente

Todas as informações do prontuário do paciente são, por lei, de propriedade única e exclusiva do próprio sujeito que fornece tais informações, em uma relação de confidencialidade entre médico e paciente, para realização do seu tratamento e cuidado médicos.

Fica garantido, portanto, que a contratada tem o dever e obrigação de tomar todas as medidas de segurança que estiverem ao alcance, com o intuito de proteger essas informações de acordo com o disposto nas obrigações da contratada.

Política de privacidade

O sistema recolhe informações e estatísticas dos usuários e de como eles utilizam o software, de forma direta (ou seja, o próprio sistema recolhe os dados) ou usando serviços de terceiros.

Serviços de terceiros como **Google Analytics**, **Facebook**, **Twitter**, **Gravatar** e **YouTube** podem acabar recolhendo informações, nas páginas onde esses serviços estão presentes. Essas informações incluem: IP, URL, cookies do próprio serviço e dados de "local-storage" do navegador. Nenhum desses serviços pode recolher informações digitadas no sistema, sendo isso uma impossibilidade técnica que não pode ser contornada, portanto é uma garantia, desde que seja usado um browser moderno e seguro. (vide requisitos do sistema)

As informações recolhidas dos usuários podem ou não ser disponibilizadas ao assinante, quando a contratada julgar necessário. Essas informações podem ser disponibilizadas pelo próprio sistema ao assinante, e para os usuários cadastrados na mesma conta.

As informações podem ser reveladas, no caso de exigência da justiça, podendo o assinante ou usuário ser avisado de tal acontecimento, se isso não fizer parte da exigência legal.

Dados recolhidos

Podem ser usadas várias fontes de dados, de forma a permitir o funcionamento do sistema, ou para pesquisas e melhorias relacionados ao próprio sistema, incluindo:

- Informações fornecidas pelos usuários usando o sistema;

- Informações solicitadas aos usuários;
- Informações do Browser e Sistema Operacional;
- Informações de geo-localização do dispositivo;
- Informações de IP;
- Informações armazenadas;
- Estatísticas de uso do sistema;
- URLs das páginas usadas;
- Cookies e dados pertinentes ao domínio da contratada;
- Mensagens enviadas usando o sistema, incluindo o chat interno.

Finalidades

Toda informação recolhida tem o fim exclusivamente de melhorar o próprio sistema, ou de informar o próprio assinante. Não será comercializada, nem divulgada de qualquer forma, para o público ou para terceiros, salvo quando permitido pelo próprio assinante.

Os dados entrados pelo usuário no sistema, não podem ser comercializados, nem disponibilizados para terceiros, seja por qualquer razão, sem a autorização do próprio usuário.

As comunicações feitas usando os meios disponibilizados dentro do sistema, como o chat, são gravados e identificados, exclusivamente com o propósito de informação do próprio assinante. Essas mensagens nunca serão vendidas, nem disponibilizadas para terceiros, e nem mesmo acessada por funcionários da contratada.

Informações para pagamentos

O sistema usa serviços de terceiros para o recolhimento de pagamentos dos assinantes.

Esses serviços pedem informações bancárias ao assinante, tais como número de cartão de crédito, número da conta, ou quaisquer outras informações necessárias para se recolher o pagamento do assinante. Todos os serviços usados são seguros, e bem conhecidos no mercado, tais como PayPal, PagSeguro, entre outros.

A contratada não possui acesso às informações bancárias dos assinantes, que são informadas para esses serviços de terceiros que fazem o recolhimento de pagamentos dos assinantes.

Fatores econômicos e financeiros

Correção monetária

Serão usados os seguintes índices de inflação, em ordem de preferência em caso de extinção ou não divulgação:

- 1º) Índice Geral de Preços - Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas;
- 2º) Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas;
- 3º) Índice de Preços ao Consumidor - IPC (FIPE);
- 4º) Outro índice que melhor reflita a variação do poder aquisitivo da moeda nacional.

Além dos índices de inflação, serão aplicados ainda, quaisquer reajustes/alterações oficiais da moeda, que tenham impacto sobre o presente negócio. Exemplo: eventual troca de moeda.

Preços e Cobranças

O preço pago pelo assinante é composto pelo valor da assinatura, mais os valores dos recursos adicionados opcionalmente pelo próprio assinante. Todos os valores serão discriminados na fatura. A cobrança é feita de acordo com as opções de cobrança escolhidas pelo assinante no formulário de adesão, definindo valores e datas das cobranças.

As faturas podem ser acessadas no próprio sistema, na área destinada ao assinante, por meio do usuário denominado "proprietário", e também por e-mail caso opte por recebê-las desta forma. O não recebimento das faturas por outros meios que não sejam a área do assinante, não desobriga o assinante ao pagamento dos valores devidos com a incidência das penalidades previstas neste contrato.

A adição de usuários para outros médicos do consultório na conta está sujeita a um limite definido no formulário de adesão, e que possui um custo por unidade adicional. O limite pode ser alterado pelo assinante, mediante aceitação de um formulário de alteração contratual, então substituindo esta informação do formulário de adesão.

O assinante pode definir o dia do mês (de 1 até 31) do vencimento de suas faturas, sendo que a fatura é sempre emitida com no mínimo 10 dias de antecedência. Se a primeira fatura estiver a uma distância de tempo menor que 10 dias, então ela será emitida com o vencimento para o mesmo dia do mês seguinte à contratação do plano. Se o dia escolhido para o

vencimento não existir em um dado mês, será considerado automaticamente o último dia deste mês.

Meios de pagamento

As cobranças são feitas através de serviços de terceiros, tais como PayPal, PagSeguro ou outros, de acordo com a disponibilidade. Esses serviços geralmente fazem a cobrança usando cartão de crédito, mas podem oferecer também opções como boleto bancário, ou outras, de acordo com cada serviço.

A contratada pode também fornecer, meios de pagamento diretos, por cartão de crédito, boleto, ou outros, mas não se obriga a tal. No caso de fornecimento dessas opções, podem os serviços de terceiros supramencionados, serem tornados indisponíveis, caso as opções sejam compatíveis com as já fornecidas por estes serviços.

Somente em último caso, se o assinante não conseguir efetuar o pagamento pelos meios já mencionados, poderá optar pela opção de depósito bancário, devendo o assinante entrar em contato com a contratada, para obter as informações bancárias para efetuar o pagamento.

Taxas

- **Inadimplência:** O atraso no pagamento das faturas até o dia do vencimento torna o valor sujeito à correção com a base nos índices na listagem "Índices de correção monetária", bem como outros reajustes monetários oficiais, e adicionalmente juro simples de 1% ao mês e multa de 2%, podendo, além disso, causar o bloqueio da conta, e em casos extremos a rescisão deste contrato.

O cancelamento da conta não isenta o assinante de seus débitos, e nem da multa de 2%, mas congela o juro simples de 1% ao mês a partir do momento do cancelamento, passando o valor da dívida a ser reajustada somente com os índices na listagem "Índices de correção monetária", além de outros reajustes monetários oficiais.

- **Adesão/Cancelamento:** Não há taxa de adesão e não há taxa de cancelamento, com exceção de promoções, opções de fidelidade, ou condições especialmente concedidas a um assinante no formulário de adesão.

Reajustes

O preço cobrado pela contratada ao assinante pode ser reajustado, de acordo com as necessidades das partes, de forma razoável e justa, respeitando-se o limite de viabilidade do negócio aqui celebrado.

Caso os aumentos no custo sejam demasiados, passando de 10% nos últimos 365 dias, e inviabilize a continuação do contratado entre as partes, fica assegurado a ambos o direito de desistir deste contrato, sem quaisquer ônus, desde que com aviso prévio de 30 dias.

Reajustes previstos

O preço praticado será reajustado previsivelmente para os seguintes propósitos:

- A)** Refletir a variação do poder aquisitivo da moeda nacional (inflação/deflação), baseando-se na seção sobre "Correção monetária" (pág. 14);
 - a. O reajuste é automático, e independe da aceitação do assinante, pois está previsto neste contrato;
 - b. O reajuste é feito em intervalo anual, ou no menor intervalo permitido pela legislação em vigor à época, iniciando-se no momento da contratação do serviço;
- B)** Refletir a variação causada por impostos e outras taxas, que tenham efeito sobre o serviço prestado ao assinante. O aumento, diminuição, criação ou extinção desses encargos implicará automaticamente na alteração dos valores praticados.
 - a. Aplica-se o mesmo do disposto no item A.

Reajustes não previstos

A contratada reserva-se o direito de alterar os preços praticados de forma justa, para cima ou para baixo, negociando com o cliente quando se fizer necessário (ver **Código de Defesa do Consumidor**).

Adotam-se os seguintes princípios para reajustes não previsíveis:

- **Transparência:** Reajustes não previstos devem ser justificados e comprovados pela contratada, tornando o negócio transparente para o assinante;
- **Aviso com antecedência:** Reajustes não previstos devem ser comunicados à outra parte com antecedência mínima de 30 dias (trinta dias);

- **Conveniência:** O assinante não será acionado com o propósito de negociar preços em intervalos menores que seis meses, com exceção de eventos que ponham em risco o próprio negócio aqui celebrado.
- **Negociação:** Reajustes não previstos são negociados da seguinte forma:
 - a. O assinante deve aceitar a alteração proposta ou optar pela negociação no prazo de 30 dias (trinta dias). Se esgotado o prazo, a contratada tenta automaticamente a negociação;
 - b. Não havendo acordo, o assinante pode optar pela desistência deste contrato sem nenhum ônus;
 - c. Não havendo negociação por omissão do assinante, fica a contratada permitida a suspender a conta do assinante;

São válidos os seguintes motivos de eventos imprevistos para alteração de preços por parte da contratada:

- A)** Refletir a variação do custo operacional, assim como de preços praticados por fornecedores;
- B)** Cobrir custos com eventos ou fatos fora do controle da contratada, sejam de causa natural ou não, com o propósito de restaurar o mais rápido possível a normalidade do serviço prestado;
- C)** Outras causas quaisquer, razoáveis, desde que sejam justificadas claramente para o assinante, e comprovadas pela contratada da forma mais transparente possível.

Não são reajustes

Não são considerados reajustes de preços, as variações causadas pelo próprio assinante em suas faturas, nem variações que não causam prejuízo ao assinante, listados a seguir:

- Variações causadas por promoções, dentro do tempo de vigência da promoção, ao início da promoção, ou ao término da promoção, previamente acordado entre as partes em contrato referente à promoção;
- Descontos concedidos pela contratada ao assinante, na forma e tempo em que a contratada achar melhor, mesmo sem consentimento do assinante (por se tratar de um desconto), desde que devidamente informado na fatura do assinante (para evitar desentendimentos);
- Custos decorrentes do uso de recursos cobrados à parte no sistema, assim como custos de contratos de serviços/produtos

secundários que funcionam em conjunto com o sistema. Exemplo: assinante altera a quantidade máxima de médicos cadastrados.

Rescisão e Resilição

Rescisão

O presente instrumento será dado por rescindido, independentemente de qualquer interpelação (ou seja, independente de aviso) judicial ou extrajudicial, na ocorrência de uma das seguintes hipóteses:

- A)** Dissolução total ou parcial, judicial ou extrajudicial, liquidação, requerimento de recuperação judicial ou extrajudicial, decretação de falência de qualquer uma das partes;
- B)** Quando uma das partes violar ou deixar de cumprir quaisquer das cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, a não ser que a contraparte se manifeste contrária;
- C)** Por inadimplência do assinante superior a 30 (trinta) dias, ficando a critério da contratada após este tempo;
- D)** Se o assinante cometer (ou for conivente com) qualquer crime que tenha efeito direto ou indireto sobre a contratada, ou qualquer de seus membros, colaboradores, associados ou afiliados.
- E)** A ocorrência de caso fortuito ou força maior, que impeça a continuidade da prestação dos serviços contratados.

Os ônus da resilição aplicar-se-ão à rescisão do contrato, se for causada direta ou indiretamente por uma das partes.

Resilição

O assinante pode optar pela resilição, de forma a interromper a continuidade deste contrato em qualquer momento. Em caso de resilição unilateral por parte do assinante, aplicam-se os seguintes termos:

- A)** Em caso de promoção ou desconto, oferecido pela permanência do assinante por um tempo predeterminado (fidelidade), ou pela antecipação do pagamento (como nas opções de pagamento trimestral, semestral ou anual):
 - No caso de pagamento antecipado: devolução de 90% do valor proporcional ao tempo restante do tempo de uso contratado;

- No caso de pagamento pendente: cobrança de 10% do valor proporcional ao tempo restante do tempo de uso contratado.

- B)** Para o cálculo do tempo de utilização, toma-se como base a unidade diária. Com início na data de ativação, e término na data em que o pedido de cancelamento for comunicado à contratada.
- C)** Se comprovada a incapacidade econômica do assinante, de forma amigável, poderá a contratada suspender a dívida do assinante por prazo indeterminado, até que o assinante se recomponha economicamente, ou até que se faça necessário.

Não é permitido à contratada resilir este contrato, salvo em face de questões extraordinárias, que se mostrem insolúveis junto ao assinante, ou que sejam causados pela deterioração do relacionamento com o assinante a um estado irremediável. Nestes casos cabe à contratada:

- A)** Justificar a rescisão, e comprovar os motivos apresentados;
- B)** Auxiliar o assinante na escolha de outro serviço ou produto concorrente e efetuar a migração dos dados, arcando com os custos da migração e do treinamento de pessoal;
- C)** Indenizar os contratempos e perdas causados no intervalo de tempo de adaptação ao outro serviço ou produto;
- D)** Devolver o valor referente a qualquer pagamento antecipado, proporcional ao tempo não usado, ou a qualquer crédito que o assinante tenha.