

# **POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TERMOS DE USO**

A METALIVE preza pela privacidade e segurança da informação, reconhecendo a necessidade de tratar todos os dados pessoais de forma segura, justa, respeitosa e em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Nossas políticas baseiam-se no compromisso com a transparência e o respeito nas relações com os clientes, colaboradores, parceiros e demais envolvidos com a METALIVE. Parte desse compromisso significa proteger e respeitar a privacidade e as escolhas de todos.

Neste documento disponibilizamos diversos esclarecimentos a respeito da **Política de Privacidade e Termos de Uso**.

Esclarecemos que a plataforma METALIVE se trata de ferramenta web que possibilita a conectividade online de intermediação entre profissionais da saúde e bem-estar e clientes interessados nesses serviços, tornando mais ágil e assertivo este processo. A plataforma facilita o cadastro de profissionais, agendamentos, transações financeiras e a conexão entre profissionais e clientes.

Informamos que ao realizar o acesso ao portal, o usuário está automaticamente vinculado a esta Política de Privacidade e Termos de Uso. A não concordância dos termos do presente contrato impede o usuário de acessar e utilizar os serviços disponibilizados pela METALIVE.

Todos os direitos autorais do Portal, tanto no sítio eletrônico próprio (“WEB”), quanto no aplicativo móvel (“APP”), pertencem exclusivamente à METALIVE.

## **TERMOS DE USO:**

### **1. Dos serviços oferecidos:**

A METALIVE oferece uma plataforma online para a intermediação de serviços entre profissionais da saúde e bem-estar e clientes interessados em tais serviços. Os serviços consistem em aproximar, através da plataforma, os USUÁRIOS PROFISSIONAIS dos USUÁRIOS CLIENTES, possibilitando que as negociações se concretizem por meio eletrônico, fornecendo-se ferramentas para contrato entre os usuários e para pagamento pelos serviços contratados.

### **2. Cadastro dos usuários:**

Para utilizar os serviços da METALIVE, você deve criar uma conta fornecendo informações verdadeiras, completas e atualizadas. Usuários são responsáveis por manter a confidencialidade de suas credenciais de login.

**USUÁRIO CLIENTE:** Usuário que busca encontrar auxílio profissional relacionado à área da saúde e bem-estar:

Para solicitar o cadastro na plataforma METALIVE, o usuário deve atender aos seguintes critérios:

- Pessoa Física: Ter capacidade para a prática de atos civis e prestar as informações exigidas no cadastro, assumindo integralmente a responsabilidade (inclusive cível e criminal) pela exatidão e veracidade das informações fornecidas.

O procedimento para se tornar um cliente na plataforma METALIVE envolve:

- Preenchimento de Formulário Eletrônico: Completar todas as seções do formulário de cadastro disponível na plataforma, incluindo informações pessoais e de qualificação;
- Atualização de Informações: Uma vez cadastrado, o cliente se compromete a manter suas informações atualizadas, especialmente no que diz respeito a dados pessoais, disponibilidade e quaisquer alterações relevantes que possam afetar a contratação de serviços;
- Manutenção do Cadastro: A continuidade do acesso às funcionalidades da plataforma está condicionada à manutenção de um perfil atualizado e à contínua aderência aos Termos de Uso e políticas da METALIVE.

### **3. Direitos do usuário cliente:**

O usuário cliente cadastrado na METALIVE tem direito a:

- Acesso: Acessar e utilizar a plataforma METALIVE para encontrar e contratar serviços de profissionais da saúde e bem-estar;
- Informação: Acessar informações detalhadas sobre os profissionais cadastrados na plataforma, incluindo qualificações, experiências, avaliações e preços dos serviços.
- Livre contratação: Comparar diferentes profissionais e serviços disponíveis na plataforma e escolher aqueles que melhor atendam suas necessidades;
- Agendamento: Agendar consultas e serviços diretamente pela plataforma, escolhendo horários e datas conforme a disponibilidade dos profissionais;
- Cancelamento e Reagendamento: Cancelar ou reagendar consultas e serviços, conforme as políticas de cancelamento e reagendamento estabelecidas pela METALIVE e comunicadas previamente;
- Segurança nas Transações: Efetuar os pagamentos pelos serviços contratados através da plataforma com a garantia de que as transações financeiras são seguras e protegidas;
- Suporte Técnico: Contatar suporte técnico e administrativo da METALIVE para resolver problemas relacionados ao uso da plataforma;

- **Transparência:** Receber informações claras e detalhadas sobre quaisquer taxas aplicáveis ao uso da plataforma;
- **Correção:** Caso o USUÁRIO CLIENTE identifique que alguma informação pessoal está incorreta ou desatualizada, ele tem o direito de solicitar a correção imediata dos dados;
- **Revogação do Consentimento:** O USUÁRIO CLIENTE pode, a qualquer momento, revogar o consentimento dado para o tratamento de seus dados pessoais, exceto nas situações em que a lei ou regulação aplicável permita o tratamento sem tal consentimento;
- **Reclamação:** O USUÁRIO CLIENTE pode apresentar reclamações junto à METALIVE em caso de suspeita de violação de direitos relacionados à privacidade e proteção de dados pessoais;
- **Feedback:** O USUÁRIO CLIENTE pode usar os meios disponíveis para avaliar os profissionais aos quais teve acesso junto à plataforma.

#### **4. Deveres do USUÁRIO CLIENTE:**

Constituem deveres do USUÁRIO CLIENTE:

- **Fornecimento de Informações Verdadeiras:** Fornecer informações pessoais e de contato verdadeiras, precisas e atualizadas ao se cadastrar e utilizar a plataforma.
- **Respeito aos Termos de Uso:** Ler, compreender e respeitar os Termos de Uso e Políticas de Privacidade da METALIVE, aderindo às regras e diretrizes estabelecidas.
- **Cumprimento dos Agendamentos:** Comparecer aos agendamentos e consultas nos horários e datas combinadas com os profissionais, notificando com antecedência em caso de cancelamento ou alteração.
- **Pagamento pelos Serviços:** Efetuar os pagamentos devidos pelos serviços contratados através da plataforma, utilizando os métodos de pagamento disponíveis e respeitando os prazos estabelecidos.
- **Respeito e Educação:** Tratar os profissionais e outros usuários da plataforma com respeito e educação, mantendo uma conduta adequada em todas as interações.
- **Uso Adequado da Plataforma:** Utilizar a plataforma apenas para os fins a que se destina, evitando práticas abusivas, fraudulentas ou ilegais.
- **Proteção de Informações de Acesso:** Manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso (nome de usuário e senha) e por todas as atividades realizadas sob sua conta.

- **Atualização de Informações:** Manter suas informações de perfil atualizadas, incluindo dados de contato e informações relevantes para a prestação dos serviços contratados.
- **Respeito às Políticas de Cancelamento:** Respeitar as políticas de cancelamento e reagendamento estabelecidas pela METALIVE e comunicadas previamente, notificando os profissionais com antecedência em caso de alterações.
- **Cooperação com Suporte:** Cooperar com a equipe de suporte da METALIVE para resolver quaisquer problemas ou dúvidas relacionadas ao uso da plataforma.
- **Responsabilidade pelos Dispositivos:** Garantir que seus dispositivos de acesso (computadores, smartphones, tablets, etc.) estejam em boas condições de funcionamento e protegidos contra vírus e malwares.
- **Respeito à Propriedade Intelectual:** Respeitar todos os direitos autorais e de propriedade intelectual relacionados ao conteúdo da plataforma, não copiando, modificando ou distribuindo qualquer material sem autorização.

## **5. Direitos da METALIVE:**

A METALIVE reserva-se o direito de:

- Modificar, suspender ou encerrar qualquer aspecto da plataforma a qualquer momento, incluindo a disponibilidade de quaisquer recursos, bancos de dados ou conteúdo;
- Remover, desativar ou suspender contas de profissionais que violem os Termos de Uso, a legislação aplicável ou que, de qualquer forma, prejudiquem a experiência dos usuários da plataforma;
- Atualizar estes Termos de Uso a qualquer momento. As alterações entrarão em vigor imediatamente após a publicação dos termos revisados na plataforma;
- Reter um valor pré-determinado a título de comissão pela intermediação dos serviços entre profissionais e clientes. O percentual ou valor absoluto da comissão será claramente comunicado aos profissionais no ato do cadastro e antes da conclusão de cada transação.

## **6. Expulsão sumária:**

São práticas vedadas, passíveis de expulsão sumária:

- Utilizar a plataforma de maneira ardilosa com o intuito de concretizar negócios de forma particular, fora da plataforma, para evitar o pagamento da comissão devida à METALIVE;
- Engajar em práticas que violam os Termos de Uso ou tentativas de contornar as políticas da plataforma;

- Causar prejuízo ou de alguma forma prejudicar a reputação ou o funcionamento da METALIVE;
- Praticar atos que violem à moral e aos bons costumes.

## **7. Propriedade intelectual:**

A propriedade intelectual sobre a plataforma é única e exclusiva da METALIVE, e a licença de uso concedida nesse instrumento para o USUÁRIO CLIENTE não coaduna em aquisição, cessão ou transferência de direitos de propriedade intelectual da plataforma. Veda-se, portanto, ao USUÁRIO CLIENTE efetuar qualquer ato que caracterize violação dos direitos de propriedade intelectual sobre o PLATAFORMA.

Estão protegidos pela propriedade intelectual os atributos da plataforma, não podendo o USUÁRIO CLIENTE realizar cópia, contrafação e/ou comercialização dos códigos fontes, cópia de bancos de dados, protocolos, scripts, layouts, fluxos, concepções, esboços, ilustrações, dentre outros.

É terminantemente proibido ao USUÁRIO CLIENTE realizar qualquer procedimento de engenharia reversa e cópia de sinais para fins de replicação de estratégias do PRODUTO.

## **8. Responsabilidade por danos:**

A METALIVE não será responsável, perante o USUÁRIO CLIENTE, por quaisquer danos emergentes, lucros cessantes, danos indiretos, multas impostas por USUÁRIOS CLIENTES ou perda de oportunidade. Em particular, a METALIVE não será responsável por qualquer compensação, reembolso ou danos suportados pelo USUÁRIO PROFISSIONAL decorrentes de:

- Impossibilidade de Utilização da Plataforma: Incluindo, mas não se limitando a, rescisão ou suspensão de acesso à plataforma, interrupções e indisponibilidades momentâneas não programadas, bem como erros de qualquer natureza;
- Suspensão de Acesso à Plataforma: Qualquer suspensão motivada do acesso do USUÁRIO CLIENTE à Plataforma, seja por violação de termos, políticas de uso, ou por motivos de segurança;
- Violação do Sistema de Segurança: A METALIVE não será responsável por violações no sistema de segurança, incidentes cibernéticos, invasão de dados ou danos decorrentes do uso da Plataforma. A responsabilidade assumida pela METALIVE caracteriza-se como uma obrigação de meio, e não de resultado, garantindo que serão utilizadas todas as práticas adequadas para minimizar riscos, mas sem garantir a total eliminação de ameaças.

## **9. Modificação dos termos:**

A METALIVE pode modificar estes Termos de Uso a qualquer momento. As modificações serão informadas aos usuários e entrarão em vigor na data de sua publicação na plataforma. O uso contínuo da plataforma após a publicação das modificações implica na aceitação dos novos termos.

## **10. Considerações:**

Estes Termos de Uso são regidos pela legislação brasileira.

Quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos serão resolvidas no foro da comarca de Curitiba/PR, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

# **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

## **1. Coleta e Uso de Informações:**

São coletados dados essenciais para a prestação dos nossos serviços, tais como nome, e-mail, e número de telefone, apenas com o explícito consentimento do usuário. Estes dados são utilizados exclusivamente para as finalidades descritas no ato da coleta, como gestão de conta, suporte ao usuário e melhorias de serviços. Não são compartilhadas informações pessoais com terceiros, exceto como necessário para a prestação de serviços ou conforme exigido por lei.

Quando no término do tratamento de seus dados pessoais, estes serão eliminados no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação nas situações previstas na legislação vigente.

## **2. Cookies e Tecnologias Semelhantes:**

Cookies e tecnologias semelhantes são usados para melhorar a experiência dos usuários em nossa Plataforma, facilitar a navegação, e personalizar o serviço oferecido. Os usuários podem ajustar as configurações para recusar cookies, mas isso pode impactar a funcionalidade total da Plataforma. O uso de tais tecnologias em nossa Política de Cookies, disponível para consulta a qualquer momento, garantindo a capacidade dos usuários de gerenciarem suas preferências.

Esses cookies permitem à METALIVE captar os dados de:

- **Geolocalização:** esse cookie é responsável por informar de qual região você está acessando as plataformas da METALIVE para adaptar nosso conteúdo às necessidades do usuário, dependendo da localização geográfica, e para prevenir contra possíveis fraudes.
- **IP:** identifica o número de endereço IP ao acessar nossos sites, a fim de aumentar a segurança, visto que, em caso de fraude, forneceremos o mesmo às autoridades competentes.
- **Publicidade:** esses cookies identificam e exibem conteúdo

- publicitário a partir das preferências durante a navegação.
- **Analíticos:** Utilizamos esses cookies para analisar a forma como utilizam o site e monitorar a performance, sendo utilizados anonimamente para efeitos estatísticos.

### **3. Alterações à Política de Privacidade:**

A METALIVE reserva-se o direito de alterar estes Termos e a Política de Privacidade a qualquer momento para refletir mudanças na legislação ou em nossas práticas de negócios. Notificaremos os usuários sobre quaisquer alterações significativas por meio de nossa plataforma ou via e-mail. O uso contínuo de nossa Plataforma após essas alterações indica o consentimento do usuário com os termos atualizados.

### **4. Direitos do usuário:**

A Lei Geral de Proteção de Dados garante ao usuário o exercício de direitos com relação aos seus dados pessoais. Vamos ver abaixo:

- Confirmação do tratamento e acesso aos dados tratados: o usuário tem o direito de confirmar se a Plataforma trata os seus Dados Pessoais, bem como solicitar acesso a essas informações;
- Informação: o usuário tem o direito de receber informações claras e facilitadas sobre o tratamento dos seus Dados Pessoais, tais como informações sobre a finalidade, a forma e a duração do tratamento;
- Retificação dos dados: o usuário pode requisitar a correção dos seus dados incompletos, inexatos ou desatualizados na base de dados da Plataforma;
- Anonimização, bloqueio e eliminação de dados desnecessários e oposição ao tratamento: o usuário pode solicitar (i) a anonimização, o bloqueio ou a eliminação dos dados que considerar desnecessários ao tratamento, ou (ii) manifestar a sua oposição a esse tratamento. A Plataforma recomenda que esses pedidos indiquem as razões pelas quais o titular entende que seus dados estão sendo tratados em desconformidade com esta Política ou com a legislação. Nesses casos, registraremos o seu pedido e, caso não seja possível verificar qualquer irregularidade, informaremos a você e procuraremos resolver eventuais dúvidas relacionadas às nossas atividades de tratamento.
- Revogação do consentimento e eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento: é possível que o usuário, a qualquer momento, revogue seu consentimento a determinado tratamento de dados mediante manifestação expressa, gratuita e facilitada, sempre que esta for a base legal utilizada. Informamos que a solicitação de revogação de consentimento não afeta a legalidade dos tratamentos realizados previamente à sua solicitação.

- Portabilidade: o usuário pode requerer que seu dado seja transmitido para outras empresas, a depender do seu interesse, desde que isso não viole a propriedade intelectual ou segredo de negócios da Plataforma. Informamos que mais esclarecimentos sobre a implementação e concretização deste direito estão pendentes de regulamentação pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, mas o auxiliaremos no que estiver dentro do nosso alcance.

## **5. Responsabilidade dos Usuários:**

Os USUÁRIOS comprometem-se a utilizar a Plataforma de forma ética e em conformidade com a legislação aplicável, abstendo-se de qualquer atividade que possa comprometer a segurança, a funcionalidade ou a reputação da Plataforma. É responsabilidade do USUÁRIO assegurar a veracidade e atualização dos dados fornecidos, bem como respeitar os direitos de propriedade intelectual e a privacidade de terceiros.

## **6. Compartilhamento de Dados:**

Podemos compartilhar os dados pessoais do usuário com terceiros nas seguintes circunstâncias:

- a. Prestadores de Serviço: Para fornecer serviços solicitados, como processamento de pagamentos, análise de dados etc.
- b. Requisição Legal: Quando exigido por lei, ordem judicial ou para responder a processos legais.
- c. Segurança e Prevenção à Fraude: Para proteger os direitos e a segurança dos usuários e da Plataforma.

## **7. Proteção dos dados:**

A Plataforma METALIVE observa todos os requisitos estabelecidos pela legislação vigente e seleciona criteriosamente parceiros que adotam as melhores práticas de segurança e privacidade para garantir a integridade e confidencialidade dos seus Dados Pessoais. Em todos os casos, a Plataforma preza pela privacidade de seus usuários e adota as precauções cabíveis para minimizar a quantidade e a sensibilidade das informações compartilhadas, assim como para reduzir, nos limites do seu controle, os riscos de acessos não autorizados e qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Adicionalmente, manter-se-á em funcionamento todos os meios técnicos ao alcance da Plataforma para evitar a perda, má utilização, alteração, acesso não autorizado e apropriação indevida dos dados pessoais de seus usuários. Em qualquer caso, note-se que, circulando os dados em rede internet aberta, não é possível eliminar totalmente o risco de



acesso e utilização não autorizados, razão pela qual o usuário deverá se valer de medidas de segurança adequadas para a navegação no Aplicativo, tais como a adoção de senhas fortes, não compartilhamento de senhas com terceiros, evitar o uso de redes públicas de Wi-Fi, entre outras.

## **8. Tratamento de Dados de Criança e Adolescente:**

Quando o dado tratado for de menores de idade (como, por exemplo, no caso de dependentes do usuário), a Plataforma observará, para além todos os requisitos legais obrigatórios em qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, o melhor interesse da criança e do adolescente:

- Obtenção do consentimento dos pais ou responsáveis legais antes da coleta de dados pessoais do menor, utilizando métodos verificáveis que sejam compatíveis com a tecnologia empregada pela Plataforma;
- Limitação na coleta dos dados pessoais ao estritamente necessário para que o menor participe das atividades online oferecidas;
- Implementação de medidas de segurança aprimoradas para proteger os dados pessoais dos menores;

## **9. Segurança dos Dados**

São implementadas medidas de segurança de ponta, incluindo criptografia e firewalls, para proteger informações pessoais e dados do usuário contra acesso não autorizado, alteração e destruição. A METALIVE está comprometida em manter a segurança dos dados e a comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança que possa afetá-los, conforme determina a legislação vigente.

## **10. Base Legal para o Tratamento de Dados**

A METALIVE compromete-se a tratar os dados pessoais dos usuários exclusivamente nas situações permitidas pela legislação, garantindo a proteção e o respeito à privacidade. As bases legais para o tratamento incluem, mas não se limitam a: ao consentimento do usuário, a necessidade para a execução de contratos dos quais o usuário seja parte, o cumprimento de obrigações legais, a proteção do interesse vital do usuário ou de outra pessoa natural, e o legítimo interesse da Empresa, sempre observando os direitos e liberdades fundamentais dos usuários.

## **11. Transferências Internacionais de Dados:**

Para fins de cumprimento dos serviços disponibilizados ao usuário, a Plataforma poderá transferir os seus dados para o exterior, como nas situações em que seja necessária essa transferência para o armazenamento dos dados em servidores localizados fora do território nacional, incluindo servidores de computação em nuvem que seguem padrões internacionais de tratamento e segurança de Dados Pessoais.

**11.1.** A Plataforma busca observar o mesmo nível de proteção resguardado pela LGPD para as suas informações, garantindo o alto nível de segurança no armazenamento e no intuito de estabelecer contratos que respeitem os termos desta Política de Privacidade.

## **12. Não fornecimento de dados pessoais:**

Sempre que for necessário utilizar seus dados pessoais e eles não forem concedidos, podemos não ser capazes de disponibilizar os serviços da METALIVE. Neste caso, os serviços disponíveis podem vir a ser limitados ou mesmo suspensos.

## **13. Canais de atendimento:**

Para o exercício de seus direitos como titular de dados pessoais ou para qualquer esclarecimento sobre a nossa Política de Privacidade, entre em contato com a nossa equipe de privacidade

Para isso, solicitamos que você entre em contato conosco usando os seguintes canais:

**E-mail:**

**x**

**Telefone:**

**x**

A METALIVE receberá, investigará e responderá, dentro de um prazo considerado razoável, qualquer solicitação ou reclamação sobre a forma como nós tratamos seus Dados Pessoais, incluindo reclamações sobre desrespeito aos seus direitos sob as leis de privacidade e proteção de Dados Pessoais vigentes.