



## Termo e condições de uso do paciente

### 1. INTRODUÇÃO E DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Olá, bem-vindo à AMAZON SAÚDE, Plataforma digital para Serviços em Saúde através da TELEMEDICINA. Este é o Termo e Condições de Uso (“Termo”) que rege o acesso e uso, dentro do Brasil, dos serviços prestados através de aplicação tecnológica DE telemedicina dentro da Plataforma AMAZON SAÚDE, ao(s) indivíduos, pessoa física, devidamente cadastrados na Plataforma AMAZON SAÚDE por médico, profissional de saúde e/ou instituição que utilizam a Plataforma AMAZON SAÚDE para possibilitar a prática de teleatendimentos de vídeo, voz e chat, para atendimento de seus PACIENTES.

1.1.1. POR FAVOR, LEIA COM ATENÇÃO ESTE TERMO ANTES DE DAR O ACEITE OU UTILIZAR OS SERVIÇOS.

OS SERVIÇOS NÃO PODERÃO SER REALIZADOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA COM RISCO IMINENTE DE MORTE, RISCO DE LESÃO PERMANENTE, EM SITUAÇÕES DE SANGRAMENTO INTENSO, QUEDA/FRATURA E/OU DISTÚRBIOS PSIQUIÁTRICOS.

1.2. CASO PRETENDA UTILIZAR A PLATAFORMA AMAZON SAÚDE, NA QUALIDADE DE PACIENTE, DEVERÁ ACEITAR INTEGRALMENTE AS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO PRESENTE TERMO PELA AMAZON SAÚDE, PROPRIETÁRIA DA PLATAFORMA AMAZON SAÚDE, COMPROMETENDO-SE A CUMPRIR TODAS AS DISPOSIÇÕES AQUI CONTIDAS. EM CASO DE DISCORDÂNCIA COM AS NORMAS AQUI APRESENTADAS, A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA AMAZON SAÚDE DEVERÁ SER IMEDIATAMENTE INTERROMPIDA.

### 2. DEFINIÇÕES ADICIONAIS

Os termos aqui utilizados deverão ser interpretados e usados conforme definições abaixo, sejam no singular ou plural, sem prejuízo de outras definições trazidas neste Termo:

(i) Instituições: instituições da área de saúde, tais como consultórios, clínicas, hospitais e convênios que firmaram contrato com a AMAZON SAÚDE, de modo a disponibilizar a utilização da Plataforma AMAZON SAÚDE aos Médicos, demais Profissionais de Saúde e Pacientes que a elas se vinculem.

(ii) Médicos: profissionais formados em medicina, devidamente registrado em



seus

órgãos/conselho de classe vinculados ou não a uma Instituição que contratam com a AMAZON SAÚDE para a utilização da Plataforma AMAZON SAÚDE a fim de prestar serviços de teleatendimento e teleassistência médica aos seus Pacientes.

(iii) Profissionais de Saúde: psicólogos, nutricionistas, fisioterapeuta e enfermeiros, devidamente registrados em seus respectivos órgãos/conselhos de classe, vinculados ou não a uma Instituição que contratam com a AMAZON SAÚDE a Plataforma AMAZON SAÚDE a fim de prestar serviços de teleatendimento e teleassistência aos seus Pacientes.

(iv) Pacientes/Usuários: indivíduos, pessoa física, devidamente cadastrados na Plataforma AMAZON SAÚDE pelo Médico, demais Profissionais de Saúde e/ou pelas Instituições para receber o atendimento via Plataforma AMAZON SAÚDE de teleatendimento e teleassistência à saúde.

(v) Plataforma AMAZON SAÚDE: é o software, disponibilizado em forma de plataforma web, que possibilita aos Médicos e demais Profissionais de Saúde vinculados ou não às Instituições supramencionadas à prática de teleatendimentos, para atendimento de seus Pacientes, por meio vídeo, voz, chat e atendimento presencial. A conversão para atendimento presencial será realizada mediante avaliação clínica.

### 3. ACEITE DO TERMO E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA AMAZON SAÚDE

3.1. A AMAZON SAÚDE reserva o direito de realizar alterações e atualizações no Termo, a qualquer momento, sem a necessidade de aviso prévio. Em caso de alterações do Termo que restrinjam direitos aos Pacientes, a AMAZON SAÚDE poderá comunicar tal alteração, ao seu critério, através dos meios de comunicação ou na própria plataforma. Caso o Paciente não concorde com as alterações do Termo, deverá cancelar sua conta, cessar toda e qualquer utilização dos Serviços e desinstalar a Plataforma AMAZON SAÚDE do seu aparelho. O fato de o Paciente continuar a

acessar ou usar os Serviços, após a alteração, representa seu consentimento em vincular-se ao Termo alterado.

3.2. Qualquer Paciente que utilizar a Plataforma AMAZON SAÚDE, o que inclui a simples visita a Plataforma AMAZON SAÚDE, assume e expressamente concorda com este Termo.

#### 4. CADASTRO

4.1. O acesso à Plataforma AMAZON SAÚDE será realizado pelo Médico ou pelo Profissional de Saúde ou, ainda, pela Instituição que o Médico ou o Profissional de Saúde estejam vinculados através aplicativo ou site, sendo a conta criada de uso pessoal e intransferível para o Paciente.

4.2. O Paciente será integralmente responsável pela utilização de sua conta na Plataforma AMAZON SAÚDE, devendo adotar as medidas de segurança necessárias para impedir o uso por terceiros não autorizados. Caso suspeitem que um terceiro esteja utilizando indevidamente sua conta na Plataforma AMAZON SAÚDE, deverá efetuar a imediata troca de sua senha pessoal e comunicar tal fato à AMAZON SAÚDE. A AMAZON SAÚDE não será responsável por quaisquer perdas e danos resultantes de acessos não autorizados ou uso de sua conta, inclusive em caso de descuido ou negligência na confidencialidade do login e senha do Paciente.

4.3. O uso da Plataforma AMAZON SAÚDE de forma indevida, irregular, ilegal ou em desacordo às condições previstas neste Termo implicará na exclusão do cadastro e a rescisão imediata do acesso do Paciente a Plataforma AMAZON SAÚDE, ficando este sujeito às cominações legais. O Paciente deverá indenizar a AMAZON SAÚDE, seus sócios, colaboradores, empregados, clientes e/ou terceiros prejudicados por qualquer perda, reclamação ou demanda, bem como por todos e quaisquer prejuízos resultantes da utilização indevida da Plataforma AMAZON SAÚDE em discordância com o disposto no presente Termo e na legislação aplicável.

#### 5. SERVIÇOS

5.1. Para que ocorra o teleatendimento com segurança, o Paciente deverá estar conectado à rede de internet segura, num local iluminado, silencioso e

privado, caso contrário o Médico ou Profissional da Saúde poderá optar por não realizar o atendimento por este meio. A relação Médico e Profissional da Saúde com o Paciente deve ser preservada e, caso haja quebra desta relação, seja por comportamento ou ambiente inadequado, o Médico ou Profissional da Saúde poderá interromper o teleatendimento a qualquer momento.

5.2. Os documentos médicos eventualmente gerados no teleatendimento (receitas, atestados, pedidos de exames e encaminhamentos) serão encaminhados ao Paciente via *Whatsapp*, no telefone informado no momento do agendamento. Quaisquer bloqueios ao *Whatsapp*, falha na rede de internet ou informe equivocado do número de telefone celular são de inteira responsabilidade do Paciente.

5.3. Os serviços não são indicados para atendimentos de emergência. O agravamento do quadro clínico decorrente da espera pelo atendimento é de responsabilidade do solicitante.

5.4. O teleatendimento será realizado por Médico ou Profissional da Saúde, que se responsabilizam integralmente pelo atendimento realizado, respondendo civilmente, criminalmente e perante os respectivos conselhos de classe por eventuais danos causados.

## 6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1 O Paciente não adquire, pela utilização da Plataforma AMAZON SAÚDE, qualquer direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, incluindo patentes, desenhos, marcas, direitos autorais ou quaisquer direitos sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, bem como todo o conteúdo disponibilizado no Site, incluindo, mas não se limitando a textos, gráficos, imagens, logotipos, ícones, fotografias, conteúdo editorial e qualquer outro material relacionado a Plataforma AMAZON SAÚDE.

6.2. Todo o conteúdo disponibilizado na Plataforma AMAZON SAÚDE, incluindo, mas não se limitando a, textos, gráficos, imagens, logos, ícones, fotografias, conteúdo editorial, notificações, softwares e qualquer outro material é de propriedade exclusiva da AMAZON SAÚDE ou está devidamente licenciado por esta, não podendo ser copiado, plagiado, reproduzido ou publicado em qualquer meio (físico ou virtual).

6.3. É vedado ao Paciente modificar, copiar, distribuir, transmitir, exibir, realizar, reproduzir, publicar, disponibilizar, licenciar ou criar obras derivadas a partir das informações coletadas na Plataforma AMAZON SAÚDE, bem como transferir ou utilizar para fins comerciais tais informações, softwares, produtos ou serviços, sob pena de violação deste instrumento e caracterização de infração legal.

6.4. A AMAZON SAÚDE reserva a si todos os direitos da Plataforma AMAZON SAÚDE.

6.5. É expressamente proibida a utilização de ferramentas, scripts, softwares, robôs ou meios que contenham qualquer vírus, *worms*, *malwares*, *trojans* e/ou outros programas de computador que possam causar danos a Plataforma AMAZON SAÚDE.

## 7. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO PACIENTE

7.1. O Paciente se obriga a:

(a) respeitar às disposições deste Termo e as leis que regem a utilização deste, exclusivamente empregando-os para a finalidade para qual foi destinado o serviço;

(b) não divulgar a terceiros seus dados de acesso, nem permitir o uso de tais informações por terceiros, responsabilizando-se pelas consequências do uso de seu cadastro, uma vez que estes são pessoais e intransferíveis, devendo notificar a AMAZON SAÚDE imediatamente, através de meio seguro, a respeito de qualquer uso ou acesso não autorizado de sua conta por terceiros.

## 8. ACESSO E RESTRIÇÕES DE FUNCIONALIDADE

8.1. Não é permitido acessar as áreas de programação da Plataforma AMAZON SAÚDE, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da programação do sistema, realizar ou permitir que se realize qualquer tipo de engenharia reversa, tradução, decompilação, cópia, modificação, reprodução, locação, sublocação, sublicenciamento, publicação, divulgação, transmissão, empréstimo, distribuição ou, de qualquer outra forma, a disposição de ferramentas de consulta desta plataforma e de suas funcionalidades para terceiros sem a prévia e expressa autorização da

AMAZON SAÚDE, ficando sujeito quem o fizer à responsabilização criminal e civil sob a legislação brasileira, sem prejuízo da obrigação de reparar os danos que causarem. Esta restrição inclui qualquer tentativa de incorporar quaisquer informações da Plataforma AMAZON SAÚDE em qualquer outro diretório, produto ou serviço.

8.2. É proibida a utilização de programas do tipo *spider/crawler* ou de mineração de dados, que tenham como finalidade a quebra de sistemas de segurança, senha, *captcha*, ou ainda de qualquer tipo ou espécie correlato, além de outros aqui não tipificados, mas que atue de modo automatizado, tanto para realizar operações massificadas ou para quaisquer outras finalidades, sob pena de aplicação da legislação correlata de proteção dos interesses da AMAZON SAÚDE, sem prejuízo da obrigação de reparar quaisquer perdas e danos eventualmente apurados e/ou suportados pela AMAZON SAÚDE e que decorrerem desta utilização indevida.

8.3. É proibida ainda a coleta de quaisquer informações de identificação pessoal e Cadastro de outros Pacientes da Plataforma AMAZON SAÚDE para quaisquer fins.

## 9. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

9.1. A AMAZON SAÚDE possui uma Política expressa sobre Privacidade, que está totalmente em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Às informações de registro e outras informações sobre o Paciente estão sujeitas ao tratamento referido em tal Política de Privacidade. O Paciente entende e concorda que o seu uso e a prestação do serviço envolvem a coleta e utilização de informações e dados sobre ele próprio (conforme definido na Política de Privacidade aplicável), incluindo a transferência destas informações e dados para outros territórios, para fins de armazenamento e processamento pela AMAZON SAÚDE, sua controladora e demais empresas do mesmo grupo econômico ou parceiras, para envio às autoridades competentes para fins de realização de cadastramento dos médicos e profissionais de saúde, para as finalidades da prestação do serviço e demais previstas na Política de Privacidade. Favor consultar a Política de Privacidade da AMAZON SAÚDE no seguinte, que constitui parte integrante deste termo.

## 10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA AMAZON SAÚDE

10.1. O Paciente desde já declara conhecer e concordar que a Plataforma AMAZON SAÚDE não é uma intermediadora, agenciadora ou parte nas relações comerciais eventualmente estabelecidas entre o Paciente, Médico, Profissional de Saúde ou Instituições a que estes se vinculem. A Plataforma AMAZON SAÚDE é tão somente uma plataforma web que facilita a conexão entre o Paciente, Médico, Profissional de Saúde e/ou Instituições e disponibiliza funcionalidades para auxiliar o Paciente para realização de teleatendimento pelo Médico, Profissional de Saúde ou Instituição que a utiliza.

10.2 A AMAZON SAÚDE não é responsável pela disponibilidade, qualidade e manutenção de tais serviços de telecomunicação e o Paciente entende que as condições do serviço de telecomunicações poderão afetar a experiência do Serviço. A AMAZON SAÚDE não será responsabilizada por qualquer problema relacionado ao Serviço decorrente direta ou indiretamente de inconsistências ou falhas nos dispositivos de telefonia móvel e/ou nos serviços de telecomunicação. Além disso, a AMAZON SAÚDE não será responsabilizada por eventuais erros e inconsistências das informações oriundas de terceiros relativas ao geoposicionamento via sistema GPS e aos mapas integrados ao sistema.

10.3. Em função do disposto no item supra a AMAZON SAÚDE não se responsabilizará:

(i) falha de operação, operação por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa em que não exista culpa da AMAZON SAÚDE;

(ii) ocorrências por “caso fortuito” ou “força maior”;

(iii) problemas decorrentes de ações de terceiros que possam interferir na qualidade do serviço;

(iv) danos causados a terceiros em razão de serviços contratados e conteúdo gerado através da Plataforma AMAZON SAÚDE;

(v) revisar as informações fornecidas pelos Pacientes, Médicos, demais Profissional de Saúde ou Instituições, seja no que tange à veracidade, exatidão ou completude dos dados, legalidade ou violação legal em função do fornecimento destas informações;

(vi) danos pessoais ou qualquer prejuízo incidental, especial, indireto ou consequente, incluindo, sem limitação, prejuízos por perda de lucro, corrupção ou perda de dados, falha de transmissão ou recepção de dados, não continuidade do negócio ou qualquer outro prejuízo ou perda comercial, decorrentes ou relacionados ao seu uso ou inabilidade do Paciente, Médicos, demais Profissional de Saúde ou Instituições em usar a Plataforma AMAZON SAÚDE;

(vii) qualquer fraude, declaração fraudulenta ou violação do dever, ou violação de qualquer uma das condições deste Termo pelo Paciente, Médico, demais Profissional de Saúde ou Instituição que lhe atende;

(viii) falhas de conexões, especialmente no que tange a impossibilidade de acesso à internet pelos Pacientes; e

(ix) quaisquer problemas relacionados à prestação de serviços realizada pelos Médicos e/ou Instituições aos Pacientes.

10.4. A AMAZON SAÚDE declara inexistência de relação de trabalho, vínculo de emprego e outros entre o Médico , demais Profissional de Saúde e/ou Instituições com a AMAZON SAÚDE, bem como inexistência de qualquer vínculo de natureza societária, empregatícia e/ou econômica, sendo certo que o Médico, demais Profissional de Saúde e/ou as Instituições são livres para aceitar ou recusar atendimentos a partir da Plataforma AMAZON SAÚDE, bem como para cessar a sua utilização a qualquer momento, ao seu livre e exclusivo critério. A AMAZON SAÚDE não possui uma rede de Médicos, demais Profissional de Saúde ou Instituições prestando exclusivamente os serviços de licenciamento e intermediação voltados à facilitação da contratação de serviço de atendimento dos Médicos, demais Profissional de Saúde e/ou Instituições cadastrados na Plataforma AMAZON SAÚDE.

10.4.1. A AMAZON SAÚDE NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER PERDAS, PREJUÍZOS OU DANOS DE QUALQUER NATUREZA QUE SEJAM DECORRENTES DA RELAÇÃO ENTRE PACIENTE E MÉDICO E DEMAIS PROFISSIONAL DE SAÚDE. O PACIENTE ENTENDE E CONCORDA QUE A AMAZON SAÚDE NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS OU PREJUÍZOS QUE VENHAM A LHE SER CAUSADOS PELO MÉDICO, DEMAIS PROFISSIONAL DE SAÚDE OU PELA INSTITUIÇÃO A QUAL ESTES SE VINCULAM.



12. 1. O presente Termo será interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Velho/RO, para dirimir qualquer divergência oriunda do presente Termo de Uso, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### 13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Para promover o bom funcionamento e qualidade dos serviços da Plataforma AMAZON SAÚDE, a AMAZON SAÚDE se reserva no direito de, sem a necessidade de notificação prévia, impedir ou interromper o acesso do Paciente que, segundo esta, estiver atuando de qualquer forma a violar qualquer disposição deste Termo de Uso, da Política de Privacidade ou de qualquer contrato celebrado em razão do uso da Plataforma AMAZON SAÚDE.

13.2 O cancelamento da conta do Paciente na Plataforma AMAZON SAÚDE em nenhuma hipótese escusará o Paciente do cumprimento de obrigações previamente assumidas perante a AMAZON SAÚDE e outros usuários.