

CONTRATO DE ADESÃO À PLATAFORMA DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE DIMMED

A adesão à plataforma Dimmed é **gratuita**. O usuário paga somente pelos serviços de saúde que contratar, individualmente, junto aos prestadores credenciados.

Pelo presente instrumento particular, de um lado, DIM S R ADMINISTRADORA DE CARTÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 59.524.354/0001-88, com sede na cidade de São Luís, doravante denominada simplesmente DIMMED, titular e administradora da plataforma eletrônica destinada à intermediação de serviços privados de saúde.

De outro lado, a pessoa física devidamente identificada no cadastro eletrônico realizado por meio do aplicativo, website ou demais canais digitais disponibilizados pela DIMMED, doravante denominada simplesmente USUÁRIO, cuja identificação passa a integrar este instrumento para todos os fins de direito.

A adesão do usuário ao presente contrato ocorrerá por meio eletrônico, mediante manifestação expressa de vontade, produzindo todos os efeitos jurídicos decorrentes da assinatura eletrônica ou aceite digital, na forma da legislação brasileira.

CAPÍTULO I: DAS DEFINIÇÕES, DA NATUREZA JURÍDICA, DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

§1º. Para fins de interpretação e execução deste contrato, os termos abaixo possuirão os seguintes significados:

- I – Plataforma: ambiente tecnológico desenvolvido e administrado pela DIMMED, acessível por aplicativo, website ou outros meios eletrônicos, destinado ao cadastramento de usuários, consulta da rede credenciada, agendamento de serviços, processamento de pagamentos e disponibilização de funcionalidades relacionadas ao objeto deste contrato.
- II – Usuário: pessoa física regularmente cadastrada na Plataforma que utiliza os serviços tecnológicos disponibilizados pela DIMMED.
- III – Prestador Credenciado: médico, clínica, hospital, laboratório, profissional da saúde ou qualquer outro estabelecimento privado que mantenha relação contratual própria com a DIMMED para disponibilização de seus serviços na Plataforma.
- IV – Serviço de Saúde: consulta médica, teleconsulta, exame laboratorial, exame de imagem, procedimento ambulatorial, procedimento odontológico, serviço multiprofissional ou qualquer outro serviço disponibilizado pelos prestadores credenciados.
- V – Agendamento: solicitação realizada pelo usuário por meio da Plataforma para contratação de determinado serviço junto a prestador credenciado.
- VI – Pagamento Eletrônico: operação financeira realizada por intermédio da Plataforma para quitação do valor correspondente ao serviço escolhido pelo usuário.
- VII – Cartão Virtual DIMMED: identificação digital disponibilizada ao usuário exclusivamente para facilitar sua identificação perante a Plataforma e os prestadores credenciados, sem representar título de crédito, cobertura assistencial ou garantia de pagamento.
- VIII – Aplicativo: software desenvolvido ou licenciado pela DIMMED destinado à operacionalização dos serviços objeto deste contrato.
- IX – Website: ambiente eletrônico mantido pela DIMMED na internet contendo informações institucionais, funcionalidades de contratação e acesso à Plataforma.
- X – Rede Credenciada: conjunto de profissionais e estabelecimentos independentes que disponibilizam seus serviços na Plataforma mediante contrato próprio celebrado com a DIMMED.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA NATUREZA JURÍDICA

§1º. O presente instrumento possui natureza jurídica de contrato privado de prestação de serviços tecnológicos e de intermediação eletrônica, regido pelas disposições do Código Civil, do Código de Defesa do Consumidor, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, da legislação aplicável ao comércio eletrônico e pelas cláusulas ora estabelecidas.

§2º. A DIMMED atua exclusivamente como empresa de tecnologia voltada à disponibilização de plataforma digital destinada à aproximação entre usuários e prestadores privados de serviços de saúde, não realizando atividade médico-assistencial.

§3º. A Plataforma constitui ambiente eletrônico de contratação privada entre usuários e prestadores independentes, limitando-se a DIMMED à disponibilização da infraestrutura tecnológica necessária para a pesquisa, seleção, agendamento, processamento do pagamento e administração operacional das transações realizadas.

§4º. Em nenhuma hipótese a DIMMED será considerada operadora de plano privado de assistência à saúde, administradora de benefícios regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, cooperativa médica, seguradora especializada em saúde, instituição financeira ou prestadora direta de serviços médicos.

§5º. O presente contrato não constitui plano de saúde, seguro-saúde, assistência médica suplementar, contrato de cobertura assistencial, sistema de autogestão, medicina de grupo, cooperativa médica ou qualquer modalidade de garantia financeira para despesas relacionadas à saúde.

§6º. A DIMMED não assume risco assistencial, não mutualiza despesas médicas entre usuários, não administra fundo destinado ao custeio de procedimentos e não se responsabiliza pelo pagamento de despesas médico-hospitalares eventualmente suportadas pelos usuários.

§7º. Os valores pagos pelos usuários correspondem exclusivamente aos serviços individualmente contratados perante os prestadores credenciados por intermédio da Plataforma, inexistindo qualquer contraprestação periódica destinada à formação de carteira de cobertura assistencial.

§8º. A eventual utilização recorrente da Plataforma pelo usuário não modifica a natureza jurídica deste contrato nem gera expectativa de cobertura contínua ou direito à prestação futura de serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

§1º. Constitui objeto do presente contrato a disponibilização, pela DIMMED, de plataforma tecnológica destinada a possibilitar ao usuário:

- I – realizar cadastro eletrônico;
- II – acessar a relação atualizada de profissionais e estabelecimentos integrantes da rede credenciada;
- III – pesquisar especialidades médicas e demais serviços de saúde;
- IV – consultar disponibilidade de agenda;
- V – agendar consultas, exames e procedimentos;
- VI – efetuar pagamentos eletrônicos;
- VII – receber confirmação dos agendamentos;
- VIII – acompanhar histórico de utilização;
- IX – acessar funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma.

§2º. Os serviços disponibilizados pela Plataforma serão contratados individualmente pelo usuário, de acordo com sua livre manifestação de vontade, inexistindo obrigação mínima de utilização, fidelização ou contratação periódica.

§3º. A contratação de cada consulta, exame ou procedimento constitui negócio jurídico autônomo e independente, celebrado entre o usuário e o respectivo prestador credenciado, cabendo à DIMMED apenas a intermediação tecnológica e operacional da contratação.

§4º. A DIMMED poderá disponibilizar funcionalidades adicionais, programas de benefícios, campanhas promocionais, cupons de desconto, carteiras digitais, programas de fidelidade ou outras soluções tecnológicas, as quais serão disciplinadas por regulamentos específicos, quando aplicáveis.

§5º. A DIMMED poderá promover atualizações, melhorias, alterações de funcionalidades ou adequações tecnológicas na Plataforma a qualquer tempo, desde que preservada a finalidade essencial do presente contrato.

§6º. O usuário reconhece que a utilização da Plataforma pressupõe acesso à internet, equipamento compatível e meios eletrônicos aptos ao funcionamento do aplicativo ou website, cuja disponibilização constitui responsabilidade exclusiva do próprio usuário.

CAPÍTULO II: DO CADASTRO, DA CONTA DO USUÁRIO E DA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

CLÁUSULA QUARTA – DO CADASTRO

§1º. A utilização da Plataforma depende da realização de cadastro eletrônico pelo usuário, mediante fornecimento de informações verdadeiras, completas, atualizadas e compatíveis com sua identificação civil.

§2º. O cadastro constitui condição indispensável para utilização das funcionalidades disponibilizadas pela DIMMED, inclusive pesquisa da rede credenciada, agendamento de serviços, processamento de pagamentos e emissão do cartão virtual.

§3º. O usuário declara, sob as penas da lei, que todas as informações fornecidas são verdadeiras, responsabilizando-se integralmente por sua exatidão.

§4º. A DIMMED poderá solicitar documentos complementares destinados à validação cadastral, prevenção à fraude, confirmação de identidade ou cumprimento de obrigações legais.

§5º. O fornecimento de informações falsas, incompletas ou inconsistentes autoriza a DIMMED a suspender ou cancelar o cadastro, independentemente de aviso prévio.

§6º. O usuário compromete-se a manter seus dados permanentemente atualizados, especialmente endereço eletrônico, número telefônico e documentos de identificação.

CLÁUSULA QUINTA – DA CONTA DO USUÁRIO

§1º. Após a confirmação do cadastro será criada conta individual e intransferível vinculada exclusivamente ao usuário.

§2º. A conta permitirá acesso às funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma, incluindo:

- I – consulta da rede credenciada;
- II – pesquisa por especialidade;
- III – agendamento de consultas;
- IV – contratação de exames;
- V – contratação de procedimentos;
- VI – histórico de atendimentos;
- VII – comprovantes de pagamento;
- VIII – carteira digital, quando disponibilizada;
- IX – notificações da Plataforma.

§3º. O acesso ocorrerá mediante autenticação eletrônica composta por login, senha, biometria, autenticação em dois fatores ou outros mecanismos de segurança adotados pela DIMMED.

§4º. O usuário é integralmente responsável pela confidencialidade de suas credenciais de acesso.

§5º. Toda operação realizada mediante utilização das credenciais do usuário presumir-se-á válida e autorizada.

§6º. Em caso de perda, roubo, suspeita de fraude ou acesso indevido, o usuário deverá comunicar imediatamente a DIMMED.

CLÁUSULA SEXTA – DO CARTÃO VIRTUAL DIMMED

§1º. Após a aprovação do cadastro será disponibilizado Cartão Virtual DIMMED, contendo identificação exclusiva do usuário.

§2º. O cartão virtual possui finalidade exclusivamente identificadora perante a Plataforma e perante os prestadores credenciados.

§3º. O cartão não representa título de crédito.

§4º. O cartão não constitui garantia de atendimento.

§5º. O cartão não assegura qualquer cobertura financeira.

§6º. A critério exclusivo da DIMMED poderá ser emitido cartão físico, sem alteração da natureza jurídica do presente contrato.

§7º. O cartão poderá ser apresentado por meio de:

- I – QR Code;
- II – aplicativo;
- III – carteira digital;
- IV – documento eletrônico;

V – outro meio tecnológico disponibilizado pela DIMMED.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

§1º. O usuário compromete-se a utilizar a Plataforma em conformidade com a legislação vigente, a boa-fé objetiva e os princípios da lealdade contratual.

§2º. É vedado ao usuário:

- I – compartilhar sua conta com terceiros;
- II – utilizar identidade falsa;
- III – adulterar informações;
- IV – praticar engenharia reversa;
- V – interferir nos sistemas da Plataforma;
- VI – utilizar mecanismos automatizados para extração de dados;
- VII – praticar qualquer ato que comprometa a estabilidade tecnológica da Plataforma.

§3º. A DIMMED poderá suspender temporariamente funcionalidades para manutenção, atualização ou aprimoramento tecnológico, sem que tal circunstância gere direito à indenização.

CLÁUSULA OITAVA – DAS COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

§1º. O usuário autoriza expressamente o envio de comunicações eletrônicas relacionadas à utilização da Plataforma.

§2º. As comunicações poderão ocorrer mediante:

- I – aplicativo;
- II – e-mail;
- III – SMS;
- IV – WhatsApp;
- V – notificações push;
- VI – outros meios eletrônicos.

§3º. Considerar-se-ão válidas todas as comunicações encaminhadas aos contatos cadastrados pelo usuário.

CAPÍTULO III: DO FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA, DO AGENDAMENTO, DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PAGAMENTOS

CLÁUSULA NONA – DO FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA

§1º. A Plataforma constitui ambiente eletrônico destinado à aproximação entre usuários e prestadores privados de serviços de saúde.

§2º. A DIMMED disponibilizará ferramentas tecnológicas que permitam ao usuário pesquisar profissionais, consultar disponibilidade de agenda, contratar serviços e realizar pagamentos eletrônicos.

§3º. A disponibilidade dos serviços dependerá exclusivamente das agendas informadas pelos respectivos prestadores credenciados.

§4º. A DIMMED não garante disponibilidade permanente de qualquer profissional ou estabelecimento.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO AGENDAMENTO

§1º. O usuário poderá selecionar livremente o profissional ou estabelecimento credenciado de sua preferência.

§2º. O agendamento somente será considerado concluído após:

- I – confirmação da disponibilidade;
- II – confirmação do pagamento;
- III – emissão do comprovante eletrônico.

§3º. A confirmação será encaminhada pelos meios eletrônicos cadastrados.

§4º. Eventuais alterações de horário ou disponibilidade dependerão exclusivamente do prestador credenciado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

§1º. Cada consulta, exame ou procedimento constitui contratação individual, autônoma e independente.

§2º. A contratação de determinado serviço não gera qualquer direito à utilização futura de outros serviços.

§3º. Não existe franquia mínima.

§4º. Não existe limite máximo de utilização.

§5º. Não existe fidelização obrigatória.

§6º. Não existe período de carência.

§7º. A contratação ocorrerá exclusivamente por demanda ("pay per use").

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– DOS PAGAMENTOS

§1º. O pagamento do serviço ocorrerá antecipadamente, no momento da contratação.

§2º. A Plataforma poderá disponibilizar diferentes meios eletrônicos de pagamento.

§3º. A confirmação financeira constitui requisito indispensável para efetivação do agendamento.

§4º. Os valores informados ao usuário corresponderão ao preço vigente na data da contratação.

§5º. Os preços poderão variar conforme:

I – especialidade;

II – prestador;

III – localidade;

IV – horário;

V – campanhas promocionais;

VI – políticas comerciais.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

§1º. A DIMMED realizará exclusivamente o processamento financeiro da operação.

§2º. Após a confirmação do pagamento, a DIMMED efetuará o repasse ao prestador credenciado, observadas as condições previstas nos contratos celebrados entre eles.

§3º. A remuneração da DIMMED decorrerá exclusivamente da atividade de intermediação tecnológica e operacional, mediante retenção da remuneração contratualmente ajustada com os prestadores credenciados ou composição do preço final disponibilizado ao usuário.

§4º. Os valores recebidos pela DIMMED não constituem fundo garantidor, reserva financeira, mutualidade ou qualquer mecanismo destinado ao custeio de despesas médico-assistenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA NATUREZA DOS PAGAMENTOS

§1º. Cada pagamento corresponde exclusivamente ao serviço individual contratado.

§2º. O pagamento não gera créditos permanentes.

§3º. O pagamento não constitui mensalidade.

§4º. O pagamento não representa contribuição periódica.

§5º. O pagamento não caracteriza contraprestação de plano privado de assistência à saúde.

§6º. A ausência de utilização da Plataforma não gera direito à restituição de valores, exceto nas hipóteses expressamente previstas neste contrato ou na legislação aplicável.

CAPÍTULO IV: DO CANCELAMENTO, DA REMARCAÇÃO, DO ESTORNO E DA POLÍTICA DE REEMBOLSO

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA– DO CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO PELO USUÁRIO

§1º. O usuário poderá cancelar consulta, exame ou procedimento previamente agendado por meio da Plataforma, observadas as condições estabelecidas neste Capítulo e as regras específicas previamente informadas pelo respectivo prestador credenciado.

§2º. No momento da contratação, a Plataforma informará, de forma clara e ostensiva, o prazo máximo para cancelamento sem incidência de penalidades, conforme a política adotada pelo prestador credenciado.

§3º. O cancelamento somente produzirá efeitos após sua confirmação eletrônica pela Plataforma.

§4º. O usuário receberá comprovante eletrônico do cancelamento, contendo a data, horário e identificação do serviço cancelado.

§5º. O simples abandono do agendamento ou a ausência de comparecimento não será considerado cancelamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO CANCELAMENTO PELO PRESTADOR CREDENCIADO

§1º. O prestador credenciado poderá cancelar ou remarcar atendimento por motivo de caso fortuito, força maior, impedimento profissional, indisponibilidade superveniente ou outra justificativa operacional.

§2º. Sempre que possível, o cancelamento será comunicado previamente ao usuário.

§3º. Na hipótese de cancelamento imputável ao prestador, o usuário poderá optar por:

- I – reagendar o atendimento com o mesmo profissional;
- II – agendar atendimento com outro prestador integrante da rede credenciada;
- III – receber a restituição integral do valor efetivamente pago;
- IV – converter o valor em crédito para utilização futura na Plataforma.

§4º. A escolha da alternativa caberá exclusivamente ao usuário.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA REMARCAÇÃO

§1º. A remarcação dependerá da disponibilidade de agenda do prestador escolhido.

§2º. A remarcação não implicará cobrança adicional quando decorrer de cancelamento imputável ao prestador.

§3º. Quando solicitada pelo usuário, observar-se-ão as condições previamente divulgadas na Plataforma.

§4º. Cada prestador poderá estabelecer regras específicas quanto ao número máximo de remarcações permitidas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO NÃO COMPARECIMENTO (NO-SHOW)

§1º. Considera-se "no-show" a ausência do usuário no local do atendimento ou seu ingresso tardio em tempo incompatível com a realização do serviço contratado, sem comunicação prévia dentro do prazo estabelecido.

§2º. Configurado o "no-show", poderão ser aplicadas as condições previamente divulgadas pelo prestador credenciado, inclusive retenção total ou parcial do valor pago, quando expressamente informadas antes da contratação.

§3º. As condições previstas nesta cláusula deverão observar os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da proporcionalidade, bem como a legislação consumerista.

§4º. Situações excepcionais devidamente comprovadas poderão ser analisadas pela DIMMED e pelo prestador credenciado, sem que isso constitua obrigação de concessão de reembolso.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO ESTORNO E DO REEMBOLSO

§1º. O estorno dos valores pagos será realizado quando:

- I – houver cancelamento dentro do prazo previsto;
- II – ocorrer cancelamento imputável ao prestador;
- III – houver cobrança em duplicidade;
- IV – for constatado erro material na transação;
- V – houver determinação legal ou judicial.

§2º. O estorno será efetuado, preferencialmente, pelo mesmo meio utilizado para pagamento, observados os prazos operacionais da instituição financeira ou da administradora do meio de pagamento.

§3º. Quando tecnicamente inviável, a restituição poderá ocorrer mediante crédito eletrônico disponibilizado na Plataforma, desde que haja concordância expressa do usuário.

§4º. A DIMMED não responderá por atrasos decorrentes exclusivamente das instituições financeiras responsáveis pelo processamento das transações.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO CANCELAMENTO DA CONTA

§1º. O usuário poderá solicitar o encerramento de seu cadastro a qualquer tempo.

§2º. O encerramento da conta não afetará obrigações pendentes decorrentes de serviços já contratados.

§3º. A DIMMED poderá suspender ou cancelar o cadastro do usuário nas seguintes hipóteses:

- I – fraude;
- II – utilização indevida da Plataforma;
- III – tentativa de manipulação do sistema;
- IV – fornecimento de informações falsas;
- V – violação deste contrato;

VI – determinação judicial ou administrativa.

§4º. Sempre que possível, será assegurado ao usuário o direito de apresentar esclarecimentos antes do cancelamento definitivo do cadastro, ressalvadas as hipóteses de fraude evidente ou determinação legal.

CAPÍTULO V: DAS RESPONSABILIDADES E DAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– DAS RESPONSABILIDADES DA DIMMED

§1º. Constituem obrigações da DIMMED:

- I – manter a Plataforma em funcionamento, ressalvadas interrupções decorrentes de manutenção, atualização, caso fortuito, força maior ou indisponibilidade de serviços de terceiros;
- II – disponibilizar ao usuário acesso à rede credenciada atualizada;
- III – processar adequadamente as operações financeiras realizadas por meio da Plataforma;
- IV – encaminhar aos prestadores credenciados as informações necessárias à realização do atendimento;
- V – prestar suporte administrativo relacionado ao funcionamento da Plataforma.

§2º. A DIMMED envidará esforços razoáveis para assegurar a estabilidade e segurança da Plataforma, sem garantir disponibilidade contínua e ininterrupta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS RESPONSABILIDADES DOS PRESTADORES CREDENCIADOS

§1º. Os profissionais, clínicas, hospitais, laboratórios e demais estabelecimentos integrantes da rede credenciada atuam de forma autônoma e independente.

§2º. Os prestadores são os únicos responsáveis pelos atos técnicos, diagnósticos, prescrições, tratamentos, procedimentos, laudos, pareceres, orientações médicas e demais serviços por eles executados.

§3º. A contratação dos serviços de saúde estabelece relação jurídica direta entre o usuário e o respectivo prestador, sem vínculo empregatício, societário ou de subordinação entre este e a DIMMED.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE ASSISTENCIAL

§1º. A DIMMED não presta serviços médicos, hospitalares, laboratoriais, odontológicos ou quaisquer outros serviços assistenciais.

§2º. A DIMMED não realiza diagnósticos, prescrições, tratamentos, exames, procedimentos ou qualquer ato privativo de profissional da saúde.

§3º. A DIMMED não garante resultado clínico, recuperação do paciente, êxito terapêutico ou efetividade de qualquer procedimento.

§4º. A eventual avaliação, classificação ou descrição dos prestadores disponibilizada na Plataforma possui caráter meramente informativo, não constituindo recomendação médica.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

§1º.. A DIMMED não responderá por:

- I – indisponibilidade de agenda dos prestadores;
- II – atrasos decorrentes da rotina dos estabelecimentos de saúde;
- III – condutas técnicas dos profissionais;
- IV – diagnósticos, tratamentos ou prescrições;
- V – cancelamentos motivados por caso fortuito ou força maior;
- VI – falhas de conexão de internet do usuário;
- VII – indisponibilidade temporária de serviços de terceiros responsáveis pelo processamento de pagamentos ou comunicações eletrônicas.

§2º. Nenhuma disposição deste contrato exclui ou limita a responsabilidade da DIMMED por danos decorrentes de dolo, fraude, culpa grave, falha na prestação de seus próprios serviços ou outras hipóteses em que a limitação seja vedada pela legislação aplicável.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO

§1º. O usuário responderá pelos prejuízos decorrentes:

- I – da utilização indevida da Plataforma;

- II – do fornecimento de informações falsas;
- III – da violação de direitos de terceiros;
- IV – do compartilhamento de credenciais de acesso;
- V – da prática de atos ilícitos por meio da Plataforma.

§2º. O usuário compromete-se a utilizar os serviços contratados de forma ética, responsável e em conformidade com a legislação vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA AUSÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO OU SOCIETÁRIO

§1º. A relação jurídica existente entre a DIMMED e os prestadores credenciados possui natureza estritamente contratual e comercial, inexistindo vínculo empregatício, societário, associativo ou de representação entre eles.

§2º. A contratação de determinado prestador pelo usuário não gera qualquer responsabilidade solidária da DIMMED pelos atos profissionais praticados, ressalvadas as hipóteses previstas em lei e aquelas decorrentes de falha na própria prestação dos serviços de intermediação pela Plataforma.

CAPÍTULO VI: DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, DA PRIVACIDADE E DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

§1º. A DIMMED realizará o tratamento dos dados pessoais do usuário em estrita observância à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), ao Marco Civil da Internet, ao Código de Defesa do Consumidor e às demais normas aplicáveis.

§2º. O tratamento dos dados limitar-se-á às finalidades necessárias à execução deste contrato, ao funcionamento da Plataforma, ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias, à prevenção de fraudes, à segurança das transações e ao aperfeiçoamento dos serviços disponibilizados.

§3º. O usuário declara estar ciente de que o tratamento de seus dados constitui condição indispensável para utilização da Plataforma.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DOS DADOS COLETADOS

§1º. A DIMMED poderá coletar, armazenar e tratar, dentre outros, os seguintes dados:

- I – dados cadastrais;
- II – documentos de identificação;
- III – endereço eletrônico;
- IV – telefone;
- V – endereço;
- VI – informações financeiras necessárias ao processamento dos pagamentos;
- VII – registros de acesso;
- VIII – endereço IP;
- IX – dados de geolocalização, quando autorizados pelo usuário;
- X – informações relacionadas aos agendamentos realizados.

§2º. A coleta observará os princípios da necessidade, adequação e minimização previstos na LGPD.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DOS DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

§1º. Considerando a natureza dos serviços disponibilizados, poderão ser tratados dados pessoais sensíveis relacionados à saúde do usuário, exclusivamente quando indispensáveis à execução dos serviços contratados.

§2º. O tratamento desses dados observará rigorosamente as hipóteses autorizadoras previstas na LGPD.

§3º. A DIMMED não utilizará dados sensíveis para finalidades discriminatórias, comerciais incompatíveis ou diversas daquelas autorizadas pela legislação.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DO COMPARTILHAMENTO DE DADOS

§1º. Os dados pessoais poderão ser compartilhados apenas com:

- I – prestadores credenciados;
- II – instituições financeiras;

- III – empresas responsáveis pelo processamento de pagamentos;
- IV – provedores de hospedagem em nuvem;
- V – fornecedores de tecnologia;
- VI – autoridades públicas, quando houver obrigação legal.

§2º. Todo compartilhamento observará critérios de necessidade, proporcionalidade e segurança.

§3º. A DIMMED exigirá contratualmente que seus operadores e parceiros observem padrões compatíveis de proteção de dados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS DO TITULAR

§1º. O usuário poderá exercer, a qualquer tempo, os direitos previstos na LGPD, incluindo:

- I – confirmação da existência de tratamento;
- II – acesso aos dados;
- III – correção de dados incompletos;
- IV – anonimização;
- V – bloqueio;
- VI – eliminação dos dados quando cabível;
- VII – portabilidade;
- VIII – revogação do consentimento, quando aplicável.

§2º. O exercício desses direitos observará as hipóteses legais de retenção obrigatória de dados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

§1º. A DIMMED adotará medidas técnicas e administrativas razoáveis destinadas à proteção dos dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado.

§2º. As medidas poderão incluir, entre outras:

- I – criptografia;
- II – autenticação multifator;
- III – controle de acessos;
- IV – monitoramento de incidentes;
- V – backups periódicos;
- VI – registros de auditoria.

§3º. Nenhum sistema computacional é absolutamente inviolável, razão pela qual a DIMMED não garante segurança absoluta, comprometendo-se, entretanto, a empregar padrões compatíveis com as melhores práticas do mercado.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA – DOS COOKIES E TECNOLOGIAS DE MONITORAMENTO

§1º. A Plataforma poderá utilizar cookies, pixels, identificadores eletrônicos e outras tecnologias destinadas à melhoria da experiência do usuário, personalização de conteúdo, segurança da navegação e geração de estatísticas.

§2º. O usuário poderá gerenciar parte dessas tecnologias diretamente em seu navegador ou dispositivo, observado que determinadas funcionalidades poderão ser comprometidas.

CAPÍTULO VII: DO COMPLIANCE, DA ÉTICA, DA PREVENÇÃO À FRAUDE, DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DAS DISPOSIÇÕES TECNOLÓGICAS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA – DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

§1º. A DIMMED compromete-se a desenvolver suas atividades em conformidade com os princípios da legalidade, ética, transparência, integridade, boa-fé objetiva e responsabilidade corporativa.

§2º. O usuário compromete-se igualmente a utilizar a Plataforma de maneira ética, abstendo-se de qualquer conduta ilícita ou abusiva.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA – DA PREVENÇÃO À FRAUDE

§1º. A DIMMED poderá adotar mecanismos automatizados ou manuais de identificação de operações suspeitas.

§2º. Poderão ser solicitadas confirmações adicionais de identidade sempre que houver indícios de fraude.

§3º. Constatada tentativa de fraude, a DIMMED poderá:

- I – suspender temporariamente a conta;
- II – cancelar agendamentos;
- III – bloquear pagamentos;
- IV – comunicar autoridades competentes;
- V – rescindir este contrato por justa causa.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - DA UTILIZAÇÃO INDEVIDA DA PLATAFORMA

§1º. É vedado ao usuário:

- I – criar contas falsas;
- II – utilizar identidade de terceiros;
- III – manipular preços ou agendas;
- IV – praticar engenharia reversa;
- V – acessar áreas restritas do sistema;
- VI – disseminar vírus ou códigos maliciosos;
- VII – utilizar robôs ou mecanismos automatizados para extração de dados.

§2º. O descumprimento desta cláusula poderá ensejar suspensão imediata da conta, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

§1º. Todos os direitos relativos à Plataforma, aplicativo, website, software, bancos de dados, marcas, logotipos, interfaces, layout, algoritmos, códigos-fonte, identidade visual e demais ativos intelectuais pertencem exclusivamente à DIMMED ou aos respectivos titulares licenciantes.

§2º. O presente contrato não implica cessão ou transferência de quaisquer direitos de propriedade intelectual ao usuário.

§3º. É vedada a reprodução, modificação, engenharia reversa, comercialização, distribuição, tradução, adaptação ou utilização da Plataforma para finalidade diversa da prevista neste contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - DAS ATUALIZAÇÕES DA PLATAFORMA

§1º. A DIMMED poderá realizar atualizações, correções, melhorias, ampliações ou modificações em qualquer funcionalidade da Plataforma.

§2º. Tais atualizações poderão ocorrer sem aviso prévio quando necessárias à segurança, estabilidade ou continuidade dos serviços.

§3º. A descontinuidade de funcionalidades específicas não caracterizará inadimplemento contratual, desde que preservada a finalidade essencial da Plataforma.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA – DAS ASSINATURAS ELETRÔNICAS

§1º. O aceite eletrônico deste contrato, por meio de clique em campo específico ("Li e Aceito"), autenticação eletrônica, biometria, certificação digital, login autenticado ou outro mecanismo tecnológico equivalente, produzirá todos os efeitos jurídicos da assinatura manuscrita, nos termos da legislação aplicável.

§2º. Os registros eletrônicos gerados pela Plataforma constituirão prova suficiente da manifestação de vontade do usuário, ressalvada prova em contrário.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA – DA VIGÊNCIA E DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

§1º. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, enquanto o usuário mantiver cadastro ativo na Plataforma.

§2º. A DIMMED poderá promover alterações neste instrumento para adequação tecnológica, regulatória, operacional ou legislativa.

§3º. As alterações serão comunicadas previamente ao usuário por meio da Plataforma, correio eletrônico ou outro canal eletrônico disponível.

§4º. Caso o usuário não concorde com as alterações, poderá solicitar o encerramento de sua conta, sem prejuízo do cumprimento das obrigações decorrentes de serviços já contratados.

CAPÍTULO VIII: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

§1º. O presente Contrato entra em vigor na data de sua aceitação eletrônica pelo usuário e permanecerá vigente por prazo indeterminado, enquanto houver cadastro ativo na Plataforma ou até sua rescisão na forma prevista neste instrumento.

§2º. A utilização da Plataforma após eventual atualização deste Contrato importará em aceitação das novas condições contratuais, ressalvado o direito do usuário de solicitar o encerramento de seu cadastro antes da utilização das funcionalidades atualizadas.

§3º. O encerramento do cadastro não prejudicará a eficácia das obrigações decorrentes de serviços contratados anteriormente, das cláusulas de responsabilidade, proteção de dados, propriedade intelectual, confidencialidade e demais disposições que, por sua natureza, devam subsistir após o término da relação contratual.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA – DA RESILIÇÃO E DA RESCISÃO

§1º. O usuário poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo, mediante solicitação de encerramento de sua conta na Plataforma.

§2º. A DIMMED poderá rescindir este Contrato, independentemente de aviso prévio, nas seguintes hipóteses:

- I – utilização fraudulenta da Plataforma;
- II – prática de atos ilícitos;
- III – utilização em desacordo com este Contrato;
- IV – fornecimento de informações falsas;
- V – utilização da Plataforma para finalidade diversa daquela prevista neste instrumento;
- VI – determinação judicial ou administrativa;
- VII – comprometimento da segurança da Plataforma.

§3º. A rescisão não implicará renúncia ao direito de exigir o cumprimento das obrigações pendentes nem afastará eventual responsabilidade civil pelas condutas praticadas durante a vigência contratual.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA – DA INDEPENDÊNCIA DAS CLÁUSULAS

§1º. Caso qualquer disposição deste Contrato venha a ser considerada nula, inválida, inexecutável ou ineficaz por decisão administrativa ou judicial definitiva, as demais cláusulas permanecerão plenamente válidas e eficazes.

§2º. Sempre que possível, a disposição eventualmente invalidada será substituída por outra que produza efeitos jurídicos equivalentes e preserve a finalidade econômica originalmente pretendida pelas partes.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA – DA TOLERÂNCIA

§1º. A eventual tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento de obrigação prevista neste Contrato constituirá mera liberalidade, não implicando renúncia de direitos, novação, alteração contratual ou precedente vinculante.

§2º. O não exercício imediato de qualquer direito contratual não impedirá seu exercício posterior.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA – DO CASO FORTUITO E DA FORÇA MAIOR

§1º. Nenhuma das partes será considerada inadimplente quando o descumprimento de obrigação decorrer de caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil.

§2º. Consideram-se, exemplificativamente, hipóteses de caso fortuito ou força maior:

- I – desastres naturais;
- II – incêndios;
- III – interrupções generalizadas de energia elétrica;
- IV – falhas estruturais das redes de telecomunicações;
- V – ataques cibernéticos de grande proporção;
- VI – pandemias;
- VII – epidemias;
- VIII – atos governamentais que impeçam a continuidade dos serviços;
- IX – conflitos armados;
- X – quaisquer eventos inevitáveis e alheios ao controle das partes.

§3º. Persistindo a situação por período superior a noventa dias consecutivos, qualquer das partes poderá resilir o presente Contrato sem incidência de penalidade.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA – DAS COMUNICAÇÕES

§1º. Todas as comunicações relacionadas a este Contrato poderão ser realizadas por meio eletrônico.

§2º. Serão considerados válidos os avisos encaminhados por:

- I – aplicativo;
- II – website;
- III – correio eletrônico;
- IV – SMS;
- V – notificações push;
- VI – WhatsApp ou outro aplicativo de mensagens informado pelo usuário;
- VII – área logada da Plataforma.

§3º. É responsabilidade do usuário manter atualizados seus meios de contato.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

§1º. Este Contrato será interpretado e executado de acordo com:

- I – a Constituição Federal;
- II – o Código Civil;
- III – o Código de Defesa do Consumidor;
- IV – a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018);
- V – o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014);
- VI – a Lei nº 14.063/2020, no que se refere às assinaturas eletrônicas;
- VII – demais normas brasileiras aplicáveis.

§2º. As partes reconhecem expressamente que o presente instrumento não se caracteriza como contrato de plano privado de assistência à saúde, não sendo aplicável, por essa razão, o regime jurídico previsto na Lei nº 9.656/1998, sem prejuízo da observância das normas gerais de proteção ao consumidor e das demais disposições legais incidentes sobre a atividade desenvolvida pela DIMMED.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA – DA SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS

§1º. As partes comprometem-se a buscar, sempre que possível, solução amigável para eventuais controvérsias decorrentes deste Contrato.

§2º. Antes da propositura de demanda judicial, o usuário poderá encaminhar reclamação pelos canais oficiais de atendimento da DIMMED, comprometendo-se a empresa a analisar a solicitação em prazo razoável, observado o Código de Defesa do Consumidor.

§3º. A utilização dos canais de atendimento não constitui condição obrigatória para o exercício do direito de ação.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA – DO FORO

§1º. Fica eleito o foro da Comarca de São Luís, Estado do Maranhão, para dirimir as controvérsias oriundas deste Contrato, ressalvado ao consumidor o direito de optar pelo foro de seu domicílio, na forma dos artigos 101, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor e 53, inciso III, do Código de Processo Civil, quando aplicáveis.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA - DECLARAÇÃO EXPRESSA DO USUÁRIO

§2º. Ao aderir ao presente Contrato, o usuário declara, de forma livre, consciente e inequívoca, que:

- I – leu integralmente todas as cláusulas deste instrumento;
- II – compreendeu a natureza jurídica da DIMMED como plataforma tecnológica de intermediação de serviços privados de saúde;
- III – reconhece que a DIMMED não é operadora de plano privado de assistência à saúde, seguradora, cooperativa médica ou administradora de benefícios regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
- IV – tem ciência de que cada consulta, exame ou procedimento constitui contratação individual realizada diretamente com o prestador credenciado, sendo a DIMMED responsável apenas pela disponibilização da Plataforma e pela intermediação tecnológica e financeira da operação;
- V – concorda com o tratamento de seus dados pessoais na forma prevista neste Contrato e na legislação aplicável;
- VI – manifesta seu consentimento eletrônico para adesão a este instrumento, reconhecendo que o aceite digital produz os mesmos efeitos jurídicos da assinatura manuscrita.

São Luís/MA, ____ de ____ de ____.

DIM S R ADMINISTRADORA DE CARTOES LTDA

USUÁRIO

Testemunhas:

CPF: _____;

CPF: _____

Data supra.