

INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO.....	2
1. TERMOS DE USO.....	3
2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.....	6
3. DIREITOS DO USUÁRIO.....	8
4. RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS.....	8
5. RESPONSABILIDADES DA WECURA (WECURA TECH & SERVIÇOS LTDA)..	9
6. PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	10
7. PAGAMENTO E CRÉDITOS DA PLATAFORMA.....	11
8. CARTEIRA.....	12
9. POLÍTICA DE COBRANÇA E FATURAMENTO PARA SERVIÇOS – PLANOS DE SAÚDE.....	12
10. POLÍTICA DE COBRANÇA E FATURAMENTO PARA SERVIÇOS PARTICULARES.....	13
11. VALORES DE CONSULTAS E EXAMES.....	13
12. POLÍTICA DE SERVIÇOS (Consultas).....	14
13. NORMAS DE UTILIZAÇÃO PARA AGENDAMENTOS, INÍCIO, CONCLUSÃO, CANCELAMENTO E DISPUTA.....	14
14. COMPATIBILIDADE COM SISTEMAS OPERACIONAIS.....	16
15. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16
16. VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	16
17. ELEIÇÃO DO FORO.....	16

INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO

Neste Termo de Uso, você encontrará informações sobre o funcionamento do serviço solicitado, fornecido por meio de aplicações no site, sistemas e aplicativos para dispositivos móveis e as regras aplicáveis a ele; o embasamento legal relacionado à prestação do serviço; as suas responsabilidades ao utilizar o serviço; as responsabilidades da WeCura ao ofertar os serviços; informações para contato, caso exista alguma dúvida ou seja necessário atualizar informações; e o foro responsável por eventuais reclamações, caso questões deste documento tenham sido violadas.

Além disso, você encontrará informações sobre qual o tratamento dos dados pessoais realizados, de forma automatizada ou não, e a sua finalidade; quais dados pessoais são necessários para a prestação do serviço; a forma como eles são coletados; se há o compartilhamento dos seus dados com terceiros; e quais as medidas de segurança implementadas para proteger os seus dados.

O Termo de Uso foi elaborado em conformidade com a Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), e com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

A WeCura se compromete a cumprir as normas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e respeitar os princípios dispostos no art. 6º:

I - **Finalidade**: realização do tratamento de dados para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II - **Adequação**: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III - **Necessidade**: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

IV - **Livre acesso**: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

V - **Qualidade dos dados**: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

VI - **Transparência:** garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

VII - **Segurança:** utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

VIII - **Prevenção:** adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

IX - **Não discriminação:** impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

X - **Responsabilização e prestação de contas:** demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

XI- **Responsabilidade da empresa:** A WeCura realiza uma avaliação prévia do cadastro dos profissionais que desejam se vincular à plataforma, podendo aprová-lo caso sejam atendidos todos os requisitos estabelecidos ou rejeitá-lo, a seu exclusivo critério, em caso de descumprimento.

XII- **Da abrangência territorial:** A WeCura presta serviços em todo o território nacional, não estando sujeita a qualquer limitação geográfica para a sua atuação.

1. TERMOS DE USO

1. O presente Termo de Uso se refere a um contrato de adesão firmado entre o usuário e o fornecedor deste serviço, a WeCura, localizado na Rua Arnaldo Victaliano, nº 150 - Apartamento 123 - Jardim Palma Travassos, Ribeirão Preto-SP, CEP 14091-220.

O uso deste serviço está condicionado à ciência dos termos e das políticas associadas. O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, estar consciente de todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e se comprometer a cumpri-las.

Ao acessar a Plataforma, o usuário deverá ler o conteúdo destes Termos, e se estiver de acordo com as condições apresentadas, manifestar o seu consentimento livre, expresso, informado e inequívoco, por meio da seleção do checkbox correspondente à opção “Li e concordo com os Termos de Uso e Políticas de Privacidade”.

A WeCura se reserva o direito de, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, modificar, atualizar ou alterar o presente Termo de Uso, total ou parcialmente. As alterações entrarão em vigor na data de sua publicação na plataforma, sendo de responsabilidade do usuário (paciente ou profissional) consultá-los periodicamente. A continuidade da utilização da plataforma após a publicação das alterações será considerada como aceitação tácita das novas condições.

2. Para os fins deste Termo de Uso, são aplicáveis as seguintes definições:

- **Agente público:** todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e nas entidades da Administração Pública direta e indireta;
- **Agentes de Estado:** inclui órgãos e entidades da Administração pública para além dos seus agentes públicos;
- **Códigos maliciosos:** são qualquer programa de computador, ou parte de um programa, construído com a intenção de provocar danos, obter informações não autorizadas ou interromper o funcionamento de sistemas e/ou redes de computadores;
- **Internet:** o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;
- **Sítios e aplicativos:** sítios e aplicativos por meio dos quais o usuário acessa os serviços e os conteúdos disponibilizados;
- **Terceiro:** pessoa ou entidade que não participa diretamente em um contrato, em um ato jurídico ou em um negócio, ou que, para além das partes envolvidas, pode ter interesse num processo jurídico.
- **Usuários (ou "Usuário", quando individualmente considerado):** todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço (citar o serviço).

3. O arcabouço legal aplicável ao serviço de Intermediação compreende os seguintes atos legislativos e normativos:

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
---	--

<p>Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação</p>	<p>Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.</p>
<p>Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018</p>	<p>Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.</p>
<p>Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017</p>	<p>Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).</p>
<p>Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016</p>	<p>Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.</p>
<p>Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012</p>	<p>Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição.</p>
<p>Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012</p>	<p>Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.</p>
<p>Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019</p>	<p>Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.</p>

Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
---	---

2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O que é a WeCura?

A WeCura é uma plataforma digital de saúde que conecta pacientes, profissionais e empresas em um ambiente único, seguro e intuitivo. Mas ela é, acima de tudo, um projeto sobre como a relação das pessoas com o cuidado em saúde deve ser: acessível, confiável e centrada no bem-estar do usuário.

Com os aplicativos WeCura e WeCura-Pro, a jornada de cuidado se inicia de forma prática e integrada. Pacientes se beneficiam do agendamento online facilitado, da flexibilidade de escolher entre atendimento presencial na clínica, no conforto do lar (Home Care) ou por telessaúde, além de contar com prontuário eletrônico completo para um acompanhamento contínuo da saúde. Já para os profissionais da saúde, o WeCura-Pro otimiza a gestão dos atendimentos e o acompanhamento dos pacientes, concedendo autonomia na prestação de serviços e abrindo portas para oportunidades de renda extra. Para empresas, a plataforma WeCura apresenta-se como uma solução abrangente para a gestão integrada dos atendimentos de seus pacientes, conectando-os de forma eficiente com os profissionais de saúde parceiros.

2.2. O que é o App WeCura?

É um aplicativo de saúde que reúne, em um só lugar, agendamento de consultas, telessaúde, prontuário eletrônico e acompanhamento personalizado, com base nos dados fornecidos pelo usuário.

2.3. Quem deve se adequar às regras da WeCura?

Todos os usuários — pacientes, profissionais de saúde e empresas — devem concordar com os Termos de Uso e Política de Privacidade da plataforma, além de cumprir as normas de conduta e segurança previstas.

2.4. Onde ocorrem as principais interações na WeCura?

As interações acontecem por meio dos aplicativos móveis e ambiente web da plataforma. Os principais tipos de conteúdo envolvem dados clínicos, registros de atendimentos, prescrições médicas e informações de saúde compartilhadas com segurança.

2.5. Qual o benefício para o paciente?

Com a WeCura, o paciente economiza tempo, evita deslocamentos desnecessários, tem acesso facilitado a profissionais qualificados e conta com um histórico digital seguro e acessível. Além disso, a plataforma zela pela segurança dos usuários ao realizar a análise do histórico de cada profissional cadastrado.

2.6. A WeCura incorpora novas tecnologias?

Sim. A WeCura está em constante evolução, adotando soluções de inteligência artificial, segurança cibernética e usabilidade para tornar a experiência do cuidado em saúde cada vez mais moderna e eficiente.

2.7. Quais produtos fazem parte da WeCura?

Fazem parte da WeCura os seguintes produtos digitais:

- WeCura: Aplicativo voltado para pacientes, que permite buscar atendimentos de saúde, acompanhar o status dos agendamentos até sua realização ou cancelamento, e trocar mensagens pré-definidas com o profissional pelo chat integrado.
- WeCura-Pro: No App WeCura-Pro, o profissional cadastra seus serviços, valores, modalidades de atendimento e formas de pagamento. Quando um paciente buscar um atendimento compatível, a solicitação é enviada ao App para que o profissional avalie os detalhes e decida se aceita ou não.
- Plataforma WeCura: A plataforma otimiza a gestão de atendimentos na área da saúde, facilitando o direcionamento de prestadores, controlando a produtividade individual e garantindo acesso rápido aos prontuários, além de permitir receber solicitações de pacientes externos.

3. DIREITOS DO USUÁRIO

3.1. Quais são os direitos do usuário da WeCura?

O usuário da WeCura tem seus direitos garantidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), que assegura o controle sobre o uso de seus dados pessoais na plataforma. Esses direitos incluem:

3.1.2. Direito de confirmação e acesso (Art. 18, I e II): o usuário tem o direito de saber se seus dados estão sendo tratados e, em caso positivo, acessar essas informações a qualquer momento.

3.1.3. Direito de retificação (Art. 18, III): o usuário pode solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados armazenados pela WeCura.

3.1.4. Direito à limitação do tratamento (Art. 18, IV): o usuário pode requerer a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.

3.1.5. Direito de oposição (Art. 18, § 2º): é garantido ao usuário o direito de se opor ao tratamento de seus dados, especialmente quando este se der com base em dispensa de consentimento ou contrariar os princípios da LGPD.

3.1.6. Direito à portabilidade dos dados (Art. 18, V): o usuário pode solicitar a transferência de seus dados a outro prestador de serviço, conforme regulamentação da ANPD.

3.1.7. Direito de revisão de decisões automatizadas (Art. 20): o usuário pode solicitar que decisões tomadas exclusivamente por algoritmos, que impactem sua vida pessoal ou profissional, sejam revistas por pessoas.

4. RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

4.1. O usuário dos aplicativos e serviços digitais da WeCura deve:

4.2. Utilizar a plataforma de maneira ética, segura e conforme os fins a que se destina, agindo com urbanidade, boa fé e responsabilidade;

4.3. Prestar informações verdadeiras, completas e atualizadas, assumindo as consequências de erros, omissões ou falsidades;

4.4. Colaborar com a adequada prestação dos serviços, respeitando os profissionais de saúde e as normas da plataforma;

4.5. Observar fielmente os Termos de Uso, Políticas de Privacidade e demais normativas internas da WeCura;

4.6. Manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso, que são pessoais, intransferíveis e de uso exclusivo do titular;

4.7. Zelar pela segurança do dispositivo utilizado para acessar os aplicativos, bem como pelas permissões concedidas a aplicativos de terceiros que possam interagir com dados pessoais;

4.8. Reparar danos diretos ou indiretos causados à WeCura, a seus parceiros, profissionais ou a terceiros, em decorrência do uso inadequado dos serviços, conduta ilícita ou negligente.

5. RESPONSABILIDADES DA WECURA (WECURA TECH & SERVIÇOS LTDA)

5.1. A WeCura, enquanto prestadora dos serviços digitais de saúde e operadora dos dados pessoais dos usuários, compromete-se a:

a) Prestar os serviços com qualidade, segurança, respeito à legislação vigente e observância dos princípios éticos que regem a saúde e a tecnologia;

b) Assegurar que os dados pessoais e sensíveis dos usuários sejam tratados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018);

c) A WeCura informa que seus aplicativos móveis (WeCura e WeCura-Pro) e sua plataforma Web (WeCura) integram ferramentas de inteligência artificial (WeCura-IA), que possibilitam a coleta, processamento e conversão de informações fornecidas pelo profissional de saúde — seja por meio de texto digitado, voz ou áudio — com a finalidade de auxiliar na composição do prontuário clínico e da prescrição eletrônica.

d) O paciente declara estar ciente e concorda que, ao contratar serviços por meio da plataforma WeCura, seus dados pessoais e sensíveis (relacionados à sua saúde) poderão ser tratados por tais ferramentas de inteligência artificial, exclusivamente com a finalidade de viabilizar e otimizar a prestação dos serviços de saúde.

e) O tratamento desses dados observará rigorosamente os princípios e fundamentos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), sendo assegurados ao paciente o respeito à sua privacidade, à inviolabilidade da intimidade e à segurança das informações compartilhadas.

- f) O paciente reconhece ainda que o profissional de saúde responsável pelo atendimento compromete-se a obter seu consentimento específico, livre, informado e inequívoco para o uso das funcionalidades da WeCura-IA, responsabilizando-se pelo correto tratamento dos dados clínicos inseridos na plataforma.
- g) Fornecer informações claras e atualizadas sobre os serviços, condições de uso, funcionalidades e direitos dos usuários;
- h) Implementar medidas técnicas e administrativas de segurança da informação, com o objetivo de proteger os dados armazenados contra acessos não autorizados, perdas ou vazamentos;
- i) Disponibilizar canal de atendimento adequado, com suporte para dúvidas, reclamações, sugestões e para o exercício de direitos do titular de dados pessoais;
- j) Comunicar, nos termos da LGPD, eventuais incidentes de segurança que possam acarretar risco ou dano relevante aos dados tratados;
- k) Agir com transparência e diligência em todas as interações com usuários, profissionais de saúde e empresas contratantes.

5.2. Em razão de sua abrangência nacional, a plataforma não se responsabiliza por eventuais imprevistos que resultem no não comparecimento do paciente ou do profissional ao atendimento agendado, sendo as despesas de deslocamento de inteira responsabilidade de cada parte. Cabe a ambos observar os prazos estabelecidos para o cancelamento ou reagendamento do atendimento previamente solicitado, sob pena de eventual cobrança conforme as regras da plataforma.

5.3. A WeCura realiza uma avaliação prévia dos profissionais que desejam se cadastrar na plataforma, analisando critérios técnicos, comportamentais e documentais, como forma de garantir a qualidade dos serviços prestados. Esse procedimento visa assegurar a segurança e a confiança dos pacientes, sendo uma medida de cautela adotada pela plataforma antes da aprovação e liberação do profissional para atendimento.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. O Paciente não adquire, pela utilização da Plataforma, 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 na Plataforma, incluindo, mas não se limitando a

textos, gráficos, imagens, logotipos, ícones, fotografias, conteúdo editorial e qualquer outro material relacionado à Plataforma.

6.2. Utilização da propriedade intelectual. O uso comercial da marca, nome empresarial, nome de domínio, logotipo, estrutura, conteúdo das telas da Plataforma, software, website, bancos de dados, redes, arquivos e afins da WeCura são de propriedade exclusiva da WeCura. Todos os direitos estão protegidos, no Brasil e internacionalmente, por leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. A WeCura reserva-se todos os direitos relativos a autorias, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais, quer sejam de sua propriedade ou licenciados em seu favor, a si.

6.2.1. Não é permitido reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender, visitar, ou de qualquer outra forma explorar para fins comerciais o conteúdo da Plataforma sem o prévio consentimento escrito dos seus proprietários. Particularmente, é expressamente proibida a utilização de mineração de dados, robôs, ou outras ferramentas de coleta e extração de dados para extrair, de forma isolada ou recorrente, qualquer parte substancial da Plataforma visando sua reutilização.

6.2.2. A menos que haja um contrato de licença celebrado com WeCura, não é permitido baixar, distribuir, exibir ou copiar qualquer conteúdo da Plataforma.

6.2.3. A violação aos direitos de propriedade intelectual da WeCura ensejará a exclusão do violador da Plataforma, sem prejuízo das demais responsabilizações legais e contratuais.

6.2.4. O uso indevido, reprodução, modificação, distribuição ou qualquer outra forma de violação dos direitos de propriedade intelectual relacionados à plataforma, seus conteúdos, marca, logotipo, materiais, sistemas ou qualquer outro ativo protegido, sem autorização prévia e expressa, sujeitará o infrator ao pagamento de **multa compensatória no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, bem como da reparação por eventuais perdas e danos.

7. PAGAMENTO E CRÉDITOS DA PLATAFORMA

7.1. O USUÁRIO autoriza, de forma expressa, a cobrança automática dos valores devidos pelos serviços contratados, conforme descrito na plataforma, por meio da forma de pagamento previamente cadastrada.

7.1.1. O USUÁRIO poderá solicitar o cancelamento de agendamentos, mediante a Política de Cobrança e Faturamento da WeCura.

7.1.2. Cancelamentos realizados após o início do atendimento contratado ensejarão a cobrança integral do valor do serviço agendado, independentemente de sua execução parcial.

8. CARTEIRA

8.1. A Carteira é o espaço dentro do App onde o paciente poderá visualizar e gerenciar seu saldo disponível para pagamento dos serviços contratados. Funciona como um saldo pré-pago, que pode ser carregado via PIX (com taxa de 2%) ou cartão de crédito (com taxa de 10%), e utilizado diretamente nos agendamentos.

8.2. O paciente poderá utilizar esse saldo da Carteira para realizar os pagamentos dos serviços contratados.

8.3. Mesmo que não adicione saldo à Carteira, ele ainda poderá realizar o agendamento normalmente, efetuando o pagamento ao final do processo de agendamento, por PIX (com taxa de 1,5%) ou cartão de crédito (com taxa de 10%).

9. POLÍTICA DE COBRANÇA E FATURAMENTO PARA SERVIÇOS – PLANOS DE SAÚDE

9.1 É cobrado do paciente o valor de R\$ 2,49 (ou R\$4,99 se pago com cartão de crédito) em cada atendimento referente à tarifa cobrada pela WeCura. Esclarece-se que, nos casos de agendamentos por plano de saúde, em que o paciente realiza apenas pagamentos correspondentes aos serviços de intermediação dos agendamentos, não haverá restituição de valores em caso de cancelamentos realizados pelo paciente, sem justificativa.

9.3. Em caso de cancelamento do agendamento por parte do paciente com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, será mantida a cobrança do valor de R\$ 2,49 (ou R\$4,99 se pago com cartão de crédito), a título de custo de intermediação, salvo se o paciente apresentar justificativa válida e comprovada, hipótese em que nenhum valor será cobrado.

9.4. Caso o Profissional de saúde cancele o atendimento com menos de 24h ou não compareça no horário agendado (no-show), o valor de R\$ 2,49 (ou R\$ 4,99 se pago pelo paciente por meio do cartão de crédito) será devolvido a carteira do paciente.

9.5. Caso tanto o paciente quanto o profissional não compareçam, será mantida a cobrança da taxa de agendamento do paciente de R\$ 2,49 (ou R\$ 4,99 se pago com cartão de crédito).

9.6. Vale lembrar que todas as etapas em que há pagamentos, serão emitidas notas fiscais,

essas que contém dados pessoais dos envolvidos.

10. POLÍTICA DE COBRANÇA E FATURAMENTO PARA SERVIÇOS PARTICULARES

10. Em caso de impossibilidade de comparecimento do paciente, este deve, em até 24 horas antes do horário agendado, solicitar o cancelamento.

10.1.1. O valor da taxa para agendamento é de trinta por cento (20%) do valor total cobrado pelo atendimento, dependendo do contrato estabelecido entre a Wecura e o profissional. O valor da taxa de agendamento será informado no aplicativo, antes do pagamento. Ressalta-se que a taxa não será restituível, uma vez que se refere a um serviço prestado de forma imediata. A solicitação de restituição aplica-se ao valor da consulta, conforme apresentado no momento do agendamento.

10.1.2. Em caso de solicitação de cancelamento por parte do paciente com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência em relação ao horário agendado, o valor previamente destinado ao serviço será integralmente devolvido à Carteira do paciente, permanecendo disponível para reagendamento.

10.1.3. No caso do profissional cancelar o agendamento antes do horário agendado, o valor anteriormente pago pelo paciente retornará integralmente à sua carteira para reagendamento, sendo possível o agendamento com o mesmo profissional (caso este esteja disponível) ou contratação de outros serviços ofertados pelo WeCura dentro do prazo de 1 ano, com expiração do saldo após o período, se não utilizado.

11. VALORES DE CONSULTAS E EXAMES

Os valores exibidos no aplicativo para consultas e exames correspondem apenas ao descrito na plataforma. Caso, durante o atendimento, seja identificado pelo profissional ou clínica a necessidade de exames adicionais, procedimentos complementares ou qualquer outro serviço não incluso no valor inicialmente apresentado, o cliente/paciente tem a opção de negociar diretamente com o prestador do serviço, devendo o pagamento desses serviços extras ser acordado e realizado diretamente entre o paciente e o profissional ou a clínica responsável. Se o cliente/paciente optar por negociar algum serviço fora da plataforma WeCura, a WeCura não se responsabiliza pelos valores ou condições acordadas.

12. POLÍTICA DE SERVIÇOS (Consultas)

12.1.2. As partes declaram estar cientes de que, para a realização de atendimentos, principalmente os por telemedicina, é imprescindível a utilização de conexão à internet com qualidade e estabilidade adequadas. Na hipótese de impossibilidade de realização da consulta por falha comprovada de conexão, será mantida a cobrança da taxa de atendimento. O reagendamento da consulta ficará a critério exclusivo do profissional, que poderá avaliar a conveniência e disponibilidade para nova marcação.

12.1.3. A plataforma reserva-se o direito de realizar verificações técnicas e medições da conexão de internet, tanto do paciente quanto do profissional, com o objetivo de apurar a veracidade das informações prestadas e garantir a lisura da operação.

12.2. Após o paciente cancelar, é possível o agendamento com o mesmo profissional (caso este esteja disponível) ou contratação de outros serviços ofertados pelo WeCura dentro do prazo de 1 ano, com expiração do saldo após o período, se não utilizado.

12.3. No caso do profissional cancelar o agendamento antes do horário agendado ou não comparecer (no-show), o valor anteriormente pago pelo paciente retornará integralmente à sua carteira para reagendamento, sendo possível o agendamento com o mesmo profissional (caso este esteja disponível) ou contratação de outros serviços ofertados pelo WeCura dentro do prazo de 1 ano, com expiração do saldo após o período, se não utilizado.

13. NORMAS DE UTILIZAÇÃO PARA AGENDAMENTOS, INÍCIO, CONCLUSÃO, CANCELAMENTO E DISPUTA

13.1. Agendamento

É de responsabilidade exclusiva dos usuários — sejam pacientes, profissionais de saúde ou empresas contratantes — verificar e confirmar as informações relativas à data e ao horário dos atendimentos agendados. O Aplicativo poderá enviar notificações via push como forma de lembrete, porém eventualmente tais mensagens podem conter falhas ou divergências, devido a zonas de horário diferentes, por exemplo. Assim, verifique no aplicativo os dados do agendamento.

13.2. Início do Atendimento pelo Paciente

O paciente deverá acessar o Aplicativo e clicar na opção "Entrar" no prazo máximo de até 30

(trinta) minutos após o horário agendado. O atendimento estará disponível no menu "Agendamento".

Após clicar em "Entrar", será gerado um código de autenticação exibido no canto superior direito do agendamento, o qual deverá ser informado ao profissional de saúde para que este inicie o atendimento.

13.4. Conclusão do Atendimento

A finalização do atendimento é etapa obrigatória para fins de registro, cobrança, repasse financeiro e liberação do sistema para novos atendimentos. A finalização poderá ser realizada:

- Pelo profissional de saúde, ao clicar nas informações ou foto do(a) paciente (localizadas na parte inferior da tela) e selecionar a opção "Concluir"; ou
- Pelo paciente, ao acessar o menu "Agendamento", aba "Em andamento", e clicar em "Marcar como concluído".

O não cumprimento deste procedimento poderá acarretar em atrasos nos repasses financeiros, falhas na liberação de novas agendas e demais consequências operacionais, sendo de responsabilidade do respectivo usuário.

13.5. Cancelamentos

Cancelamentos, quando aplicáveis de acordo com o disposto nas cláusulas 9 e 10 deste contrato, devem ser solicitados pelo aplicativo na aba Agenda (Aguardando).

13.6. Disputas

13.6.1. Caso ambos os usuários, paciente e profissional/empresa, acessem o botão "Entrar" dentro do Aplicativo, mas o atendimento não seja iniciado no prazo de até 30 (trinta) minutos após o horário agendado, será disponibilizada, pelo sistema, a opção de abertura de disputa.

13.6.2. Durante a disputa, ambas as partes poderão apresentar justificativas, fornecendo informações, documentos e/ou fotografias que ajudem a comprovar os fatos. Esses elementos serão analisados individualmente pela equipe responsável.

13.6.3. As consequências da disputa variam de acordo com o tipo de atendimento e situação, conforme descrito nas cláusulas 12 (itens 12.2; 12.3; 12.4).

14. COMPATIBILIDADE COM SISTEMAS OPERACIONAIS

Nossos aplicativos são otimizados para funcionar com as versões mais recentes dos sistemas operacionais móveis. Especificamente, garantimos suporte e desempenho adequado em dispositivos que utilizem Android 12 ou superior e iOS 18 ou superior.

O uso do aplicativo em versões anteriores desses sistemas operacionais pode resultar em instabilidade, funcionamento parcial de funcionalidades ou falhas técnicas. Recomendamos que os usuários mantenham seus dispositivos atualizados para garantir a melhor experiência possível.

O desenvolvedor não se responsabiliza por eventuais problemas de desempenho ou incompatibilidade decorrentes do uso do aplicativo em sistemas operacionais que não atendam aos requisitos mínimos indicados acima.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os Termos de Uso constituem o acordo e o entendimento integral das partes no que respeita ao seu assunto e substituem e sobrepõem-se a todos os acordos e compromissos anteriores e atuais em relação a esse assunto e tem força de contrato, nos termos dos artigos 421 e 425 do Código Civil.

16. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato terá vigência de 6 (seis) meses, contado a partir da data de adesão ao Termo de Uso, podendo ser prorrogado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, salvo manifestação expressa em sentido contrário por qualquer das partes, mediante aviso prévio de, no mínimo, 30 (trinta) dias antes do término do período vigente.

17. ELEIÇÃO DO FORO

Fica definido o foro central da comarca da cidade de Ribeirão Preto-SP como competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas destes Termos de Uso, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Ribeirão Preto/SP, _____