

Termos de Serviço das Plataformas Alice

Estes Termos de Serviço para Usuários ("Termos de Serviço") disciplinam o acesso, uso e funcionamento das plataformas digitais da Alice, incluindo o site e o Aplicativo **Alice** para dispositivos móveis ("Plataformas"). Seja bem-vindo!

As Plataformas são disponibilizadas e gerenciadas por **Alice Participações Ltda.**, por si ou por meio de suas Afiliadas, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob n. 33.917.607/0001-90, com sede na cidade de São Paulo/SP ("Alice").

PEDIMOS QUE VOCÊ LEIA OS TERMOS DE SERVIÇO COM ATENÇÃO, POIS O USO DAS PLATAFORMAS ALICE ESTÁ SUJEITO À SUA CONCORDÂNCIA E ACEITE A ESTES TERMOS DE SERVIÇO, BEM COMO COM A POLÍTICA DE PRIVACIDADE QUE É PARTE INTEGRANTE DESTE DOCUMENTO.

Para fins destes Termos de Serviço, "Cliente" ou "Usuário" ou "Você" significa o indivíduo que faz uso ou tem acesso às Plataformas e ao seu conteúdo.

A **Política de Privacidade** também está disponível por meio do link <inserir link da Política de Privacidade>.

Estes Termos de Serviço foram atualizados pela última vez em 23 de dezembro de 2019.

1. Sobre as Plataformas

A Alice disponibiliza a Você, por meio das Plataformas, o acesso a várias funcionalidades, conteúdos, produtos e serviços, prestados pela Alice e/ou por suas Afiliadas ("Serviços"), incluindo, mas não se limitando a, produtos de assistência à saúde, planos médicos e serviços médicos e hospitalares.

Os Serviços ofertados pela Alice e suas Afiliadas podem incluir, conforme o contexto: (i) contratação on-line de produtos e serviços; (ii) funcionalidades e serviços conexos a planos de assistência médica; (iii) serviços básicos de assistência primária à saúde via teleatendimento profissional; (iv) acesso a informações médicas e de saúde, bem como histórico do Usuário; (v) funcionalidades de monitoramento de saúde; (vi) outras funcionalidades, produtos ou serviços que venham a ser disponibilizados nas Plataformas, de tempos em tempos.

As Plataformas poderão incluir a oferta de serviços de terceiros, os quais serão prestados de acordo com termos e condições determinadas por tais terceiros e sob responsabilidade destes ("Serviços de Terceiros").

Estes Termos de Serviço se aplicam a todas as Plataformas da Alice. Sem prejuízo, os Serviços poderão estar sujeitos a termos de contratação, acordos, políticas, diretrizes, normas e regulamentações específicas, que deverão ser aceitas por ocasião da contratação ou utilização do respectivo Serviço. Salvo disposição expressa em contrário nestes Termos de Serviços, quaisquer novos recursos que sejam implementados nas Plataformas estarão sujeitos a estes Termos de Serviço.

2. Condições de Uso

O uso dos Serviços disponibilizados pelas Plataformas dependerá necessariamente de equipamentos e dispositivos conectados a uma rede internet, que deverão ser independentemente obtidos e contratados por Você.

O acesso e a utilização da Plataformas podem ser prejudicados em razão da versão do sistema operacional do seu dispositivo ou das próprias condições técnicas dos dispositivos que Você possui. Determinados dispositivos ou versões de sistemas operacionais não permitirão o funcionamento adequado das Plataformas.

As Plataformas são passíveis de mau funcionamento e atrasos devido ao uso da Internet e de comunicações eletrônicas, ou mesmo indisponibilidades técnicas, não sendo a Alice responsável por danos ou problemas decorrentes da demora, interrupção ou bloqueio nas transmissões de dados ocorridos por meio de qualquer rede de telecomunicações.

As Plataformas não estarão disponíveis para Usuários que tenham sido temporariamente suspensos ou encerrados permanentemente, por qualquer razão.

2.1 Cadastro

Para ter acesso às Plataformas e aos Serviços disponíveis de maneira completa, Você deverá se cadastrar e manter uma conta pessoal e intransferível de Usuário dos Serviços ("Conta de Usuário").

Para criar sua Conta de Usuário, Você deverá preencher um formulário disponibilizado pela Alice, informando:

- a. nome completo;
- b. e-mail para contato;
- c. CPF;
- d. Data de nascimento;
- e. Sexo;
- f. Endereço completo;
- g. Nome da mãe; e
- h. foto do seu documento de identidade.

A conclusão da etapa do cadastro será informada por meio do e-mail disponibilizado no cadastro, que conterá a senha inicial de acesso. Após a confirmação do cadastro realizada mediante a senha inicial de acesso, Você poderá efetuar o login no Aplicativo para acessar todos os Serviços disponíveis.

Ao se cadastrar, Você garante a autenticidade, legalidade e validade das informações fornecidas. Você é o único responsável por todo e qualquer conteúdo e informação de sua Conta de Usuário. Seu nome de usuário não deve conter qualquer texto relacionado a ameaças, obscenidades, ilegalidades, violação dos direitos e interesses legítimos de terceiros e da ordem pública.

O uso das Plataformas e dos Serviços deve ser em conformidade com todas as normas legais aplicáveis, não sendo em nenhuma hipótese admitido o uso de qualquer Serviço de maneira ilegal. Se qualquer um de seus dados pessoais se alterar, Você deve providenciar a atualização da informação. Se Você fornecer dados pessoais fraudulentos, errados, imprecisos, desatualizados ou incompletos, ou se a Alice tiver justificativas

razoáveis para suspeitar que os dados pessoais fornecidos são fraudulentos, errados, imprecisos, desatualizados ou incompletos, a Alice tem o direito de suspender ou encerrar a sua Conta de Usuário. Nesse caso, Você pode entrar em contato com a Alice por meio do canal de Atendimento ao Cliente da Alice e revisar seus dados pessoais para possibilitar a restauração de sua Conta de Usuário. A restauração de qualquer Conta de Usuário será decidida exclusivamente pela Alice.

Você deve ter capacidade civil e idade mínima de 18 anos de idade para criar sua Conta de Usuário. Ao instalar e se cadastrar, você declara possuir mais de 18 anos.

Para Usuários menores de 18 anos, a Conta de Usuário estará sob a gestão e responsabilidade dos pais (qualquer um deles ou ambos) ou responsável legal do menor, e somente será criada mediante a autorização destes. A Conta de Usuário do menor será acessada diretamente pelo respectivo pai, mãe e/ou responsável legal.

3. Responsabilidade dos Usuários

Ao utilizar as Plataformas, Você concorda que é responsável por manter a confidencialidade de sua Conta de Usuário e senha, e por restringir o acesso ao dispositivo utilizado para acessar as Plataformas, responsabilizando-se por todas as atividades que ocorram a partir de sua Conta de Usuário.

Ao acessar e usar as Plataformas, Você se compromete a não enviar ou transmitir dados ou informações para o ambiente externo, bem como a não utilizar os serviços disponíveis, de modo a:

- a. contrariar de qualquer forma a lei e as condições de uso determinadas nestes Termos de Serviço e nas políticas da Alice relacionadas;
- b. violar ou ameaçar os direitos e os interesses de terceiros e da Alice;
- c. fornecer informações inverídicas e/ou não-fidedignas no momento de cadastro e em qualquer tempo em relação à sua Conta de Usuário;
- d. transferir a terceiros, em qualquer caso, os dados de login (nome de usuário e senha);
- e. deixar de informar imediatamente à Alice em caso de esquecimento ou usurpação dos dados de login;
- f. se passar ou tentar se passar por outros Usuários;
- g. realizar atos contrários à moral, à lei, à ordem pública e aos bons costumes, ou contra a Alice, e quaisquer terceiros;
- h. realizar condutas que atentem contra o funcionamento das Plataformas;
- i. falsificar, omitir ou simular endereços IPs, de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de ocultar identidade ou autoria ou ainda responsabilizar terceiros inocentes;

- j. utilizar as Plataformas para quaisquer outras finalidades não expressamente autorizadas nestes Termos e Condições, nem intentar se apropriar de propriedade intelectual da Alice por meio de qualquer mecanismo, incluindo tentativas de engenharia reversa;

A Alice não se responsabiliza pelo uso indevido, por qualquer Usuário, das informações e ferramentas disponibilizadas nas Plataformas, para quaisquer que sejam os fins, bem como não se responsabiliza pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam advir da utilização indevida destas.

Eventuais lesões a direito próprio da Alice ou de terceiros serão de inteira responsabilidade do Usuário que as causou. Esse Usuário responderá pelos danos e/ou prejuízos de qualquer natureza decorrentes do descumprimento de qualquer uma das obrigações destes Termos de Serviço. Sem prejuízo de outras medidas cabíveis, a Alice poderá advertir, suspender temporariamente ou excluir definitivamente a Conta de Usuário, a qualquer tempo.

A Alice se exime de qualquer responsabilidade pelas perdas e danos, de toda natureza, que possam ser atribuídas à presença de vírus ou elementos semelhantes no aparelho do Usuário, que produzam alterações no sistema de informática, documentos eletrônicos ou cadastros dos Usuários. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA, A ALICE, SEUS DIRETORES OU EMPREGADOS SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUALQUER DANO, DIRETO OU INDIRETO, CAUSADO PELO USO INADEQUADO DOS SERVIÇOS PELO USUÁRIO OU DE QUALQUER FALHA DE DESEMPENHO, ERRO, OMISSÃO, INTERRUPÇÃO, DEFEITO OU DEMORA NA OPERAÇÃO OU TRANSMISSÃO, VÍRUS DIGITAL OU FALHA DA LINHA OU DO SISTEMA.

4. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

O ACESSO E UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS, ASSIM COMO DOS SERVIÇOS, SUJEITA O USUÁRIO AO TRATAMENTO DE DETERMINADAS INFORMAÇÕES DE SUA TITULARIDADE, INCLUINDO DADOS PESSOAIS. OS USUÁRIOS ENTENDEM E CONCORDAM QUE SEUS DADOS PESSOAIS SERÃO TRATADOS EM CONFORMIDADE COM A POLÍTICA DE PRIVACIDADE. A POLÍTICA DE PRIVACIDADE É INCORPORADA A ESTES TERMOS E CONDIÇÕES POR REFERÊNCIA.

A Política de Privacidade está disponível por meio do link <inserir link da Política de Privacidade>.

5. Limitação de Responsabilidades

DE MANEIRA GERAL E NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI, A ALICE SE EXIME DE QUAISQUER GARANTIAS E/OU RESPONSABILIDADES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, DECORRENTES OU RELATIVAS À UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS, INCLUINDO GARANTIAS DE POSSÍVEL ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA.

VOCÊ ENTENDE E CONCORDA QUE, EM NENHUMA HIPÓTESE, A ALICE SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A:

- a. DANOS DIRETOS OU INDIRETOS, LUCROS CESSANTES, PERDAS OU DESPESAS, EM DECORRÊNCIA DO USO OU DO DESEMPENHO DAS PLATAFORMAS;

- b. DEMORA OU INCAPACIDADE DE USAR AS PLATAFORMAS;
- c. PERDA OU USO INADEQUADO DE INFORMAÇÕES ENVIADAS POR MEIO DAS PLATAFORMAS; E
- d. PERDA DE DADOS, VÍRUS, FALHA DE CÓDIGO OU DO SISTEMA DE FUNCIONAMENTO DAS PLATAFORMAS.

A ALICE REALIZA OS MELHORES ESFORÇOS PARA MANTER AS PLATAFORMAS EM OPERAÇÃO SEM INTERRUPÇÕES, MAS EM NENHUM CASO GARANTE A DISPONIBILIDADE E CONTINUIDADE PERMANENTE DESTAS. AINDA, A ALICE RESERVA PARA SI O DIREITO DE CANCELAR AS CONTAS DE USUÁRIOS E/OU DE PROIBIR O ACESSO ÀS PLATAFORMAS DE USUÁRIOS QUE PRATICAREM CONDUTAS QUE VIOLEM ESTES TERMOS DE SERVIÇO, OU A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

A ALICE PODERÁ A QUALQUER TEMPO DESCONTINUAR AS PLATAFORMAS E TODOS OS SERVIÇOS RELACIONADOS SEM QUE ISSO GERE QUALQUER DIREITO AOS USUÁRIOS.

6. Propriedade Intelectual e Links

Ao aceitar estes Termos de Serviço, Você reconhece e concorda que o uso comercial da expressão "Alice" como marca, nome empresarial ou nome de domínio, bem como os conteúdos das telas das Plataformas, assim como os programas, bancos de dados, redes, arquivos que permitem acessar e usar a sua Conta de Usuário nas Plataformas, são propriedade da Alice e/ou de suas Afiliadas e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais e demais direitos de propriedade intelectual.

A reprodução de qualquer conteúdo, dados ou informação das Plataformas é proibida, salvo prévia autorização por escrito da Alice, ou nos casos em que se destinar ao uso exclusivamente pessoal do Usuário.

Estes Termos de Serviço, portanto, não concedem qualquer licença ou cessão de direitos de Propriedade Intelectual ao Usuário, que não está autorizado a transmitir, divulgar, reproduzir, copiar ou explorar, com intuito comercial, tal conteúdo, sob pena das sanções previstas na legislação aplicável.

As Plataformas poderão manter links ou redirecionar o Usuário a sites de terceiros, o que não significa que esses sites sejam de propriedade ou operados pela Alice. Embora escolha cuidadosamente seus parceiros, a Alice não possui controle sobre esses sites de terceiros, e não será responsável, em nenhuma hipótese, pelos conteúdos, práticas e serviços ofertados. A presença de *links* para outros sites não implica relação de sociedade, de supervisão, de cumplicidade ou solidariedade da Alice com esses sites e seus conteúdos.

7. Atendimento ao Cliente

Caso Você deseje obter maiores esclarecimentos sobre a aplicação destes Termos de Serviço, poderá falar conosco por meio do Alice Agora. Teremos a satisfação de esclarecer-lhe eventuais dúvidas e/ou atender à sua solicitação.

8. Disposição Gerais

- a. **Comunicações Eletrônicas.** Ao utilizar as Plataformas, Serviços, ao nos enviar e-mails ou outros tipos de comunicação a partir de qualquer aparelho eletrônico, você estará se comunicando eletronicamente conosco. VOCÊ NOS AUTORIZA A ENVIAR-LHE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS POR VÁRIOS MEIOS, TAIS COMO E-MAIL, MENSAGENS DE TEXTO (SMS), MENSAGENS "PUSH" OU INFORMAÇÕES POR APLICATIVO. VOCÊ CONSENTE E AUTORIZA O ENVIO/ RECEBIMENTO DE QUAISQUER CONTATOS, NOTIFICAÇÕES, MENSAGENS, DIVULGAÇÕES E DEMAIS COMUNICAÇÕES ENTREGUES ELETRONICAMENTE REALIZADAS PELO APLICATIVO OU PARCEIROS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO.

- b. **Exclusão de Conta do Usuário.** Se Você desejar excluir sua Conta de Usuário, bem como seus dados pessoais sob a guarda da Alice, Você deve solicitar a exclusão diretamente à Alice nos canais de Atendimento ao Cliente.

Conforme detalhado na Política de Privacidade, a Alice armazenará a sua solicitação de exclusão e, observado o prazo legal de guarda obrigatória de alguns determinados dados, providenciará a destruição ou anonimização, a critério exclusivo da empresa, das informações capazes de identificar Você.

- c. **Alterações destes Termos de Serviço.** Estes Termos de Serviço poderão ser alterados periodicamente. Caso haja mudanças significativas, informaremos a Você através dos meios de comunicação disponíveis e/ou destacaremos essas alterações na parte superior destes Termos de Serviço e forneceremos, por período razoável, um link destacado para tais alterações. Você deve verificar essa página periodicamente para garantir que concorda com as modificações.

- d. **Exequibilidade.** Caso qualquer disposição destes Termos de Serviço seja considerada inexecutável ou inválida, essa disposição será isoladamente invalidada e não atingirá o restante das disposições destes Termos de Serviço.

- e. **Lei aplicável.** Estes Termos de Serviço serão regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.

- f. **CONSENTIMENTO.** AO ACETAR ESSES TERMOS DE SERVIÇO PELA PLATAFORMA, VOCÊ RECONHECE DE FORMA EXPRESSA E INEQUÍVOCA TER LIDO, COMPREENDIDO E ACEITO INTEGRALMENTE ESTES TERMOS E CONDIÇÕES.