

## TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE BEST DOCTORS APP

**DIGITAL UP - TECNOLOGIA EM SISTEMAS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 08.671.358/0001-58, sediada na Rua Padre Anchieta nº 2194 cj 1701. Curitiba PR, CEP: 80.730-000, titular da plataforma, aplicativo e site **BEST DOCTORS APP**, doravante denominada “**BEST DOCTORS APP**”, relaciona as principais regras que devem ser cumpridas para o **PACIENTE**, como condição para acesso e uso das funcionalidades exclusivas da **BEST DOCTORS APP**, o **PACIENTE** declara que fez a leitura completa e atenta das regras apresentadas, está ciente e confere sua livre e expressa concordância com os termos aqui estipulados. Caso não esteja de acordo com estas diretrizes, o **PACIENTE** deverá descontinuar seu acesso.

### 1. OBJETO

**1.1** O presente termo aplica-se ao **PACIENTE** que acessar e utilizar as funcionalidades e serviços da **BEST DOCTORS APP**, seja a plataforma geral de médicos ou a plataforma exclusiva de médicos individuais ou clínica, para consultas presenciais ou por meio de telemedicina, através de acesso Web ou Aplicativo para celular disponível nas lojas Google e Apple.

**1.1.1** As consultas em telemedicina abrangem as seguintes modalidades:

**TELEMONITORAMENTO** consiste no ato médico para monitoramento ou vigilância à distância de parâmetros clínicos.

**TELEORIENTAÇÃO** é destinada para que se realizem orientações à distância, com possibilidade de encaminhamento, caso necessário.

**TELEINTERCONSULTA** ocorre entre médicos, exclusivamente para troca de informações (clínicas, laboratoriais e de imagens) e opiniões, para auxílio diagnóstico ou terapêutico de teleinterconsulta e, por isso, autorizo o envio de dados/documentos/fotos/vídeos que permitam a minha identificação, uma vez que ela está sujeita ao sigilo entre os profissionais, sendo que poderá ser revogado mediante a minha solicitação.

**TELECONSULTA**: realizada entre médico e paciente de forma remota em um ambiente de tecnologia de comunicação e informática sem exame presencial, com a possibilidade de realizar a anamnese, elaboração de hipóteses ou conclusões diagnósticas prescrição de tratamento, solicitação de exames e outras condutas, que podem contar com a emissão de atestado e relatório, sendo, excepcionalmente, facultado ao médico decidir sobre a pertinência de atendimento presencial em primeira consulta, desde que autorizado pelo Conselho Regional de Medicina local.

**1.1.2** O **PACIENTE**, necessariamente, deverá ser maior de 18 anos, quando maior de 16 anos, ser assistido pelos pais ou responsáveis. No caso de **PACIENTE** menor de idade ou com capacidade cognitiva diminuída transitoriamente ou não, o aceite dos Termos de Uso deverá ser feito pelos pais ou responsáveis.

**1.1.3** O **PACIENTE** entendeu e está ciente do exposto no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para uso da Telemedicina, informado no link [https://appclinica.bestdoctorsapp.com.br/storage/termo\\_de\\_consentimento\\_paciente.pdf](https://appclinica.bestdoctorsapp.com.br/storage/termo_de_consentimento_paciente.pdf) e concorda com as suas disposições.

## 1.2 Para o uso da plataforma **BEST DOCTORS APP** é **proibido ao PACIENTE**:

- a- Se passar por outra pessoa;
- b- Desativar, fraudar ou contornar qualquer restrição de segurança.

## 2. FUNCIONALIDADES E SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA **BEST DOCTORS APP**.

2.1. As funcionalidades e serviços oferecidos pela **BEST DOCTORS APP** ao **PACIENTE** podem compreender agendamento, acesso à telemedicina, prescrição eletrônica, dentre outras que podem ser conferidas diretamente na plataforma.

2.2. Para o acesso na plataforma, serão solicitadas apenas as informações pessoais necessárias, de acordo com a Política de Privacidade, para buscar as melhores opções e atender as necessidades específicas de cada **PACIENTE**, sendo que não haverá repasse de dados de qualquer conteúdo para terceiros, salvo nos casos determinados em lei.

2.3. A **BEST DOCTORS APP** poderá alterar os critérios de elegibilidade de acesso e utilização da **BEST DOCTORS APP** a qualquer momento, como melhorar as funções e recursos existentes ou acrescentar novas funções ou recursos, bem como por razões legais ou regulamentares, sem que para isso tenha de fazer qualquer tipo de comunicação ou aviso prévio ao **PACIENTE**.

## 3. AGENDAMENTO E REMARCAÇÃO/CANCELAMENTO DE CONSULTAS.

3.1. As consultas serão agendadas via plataforma **BEST DOCTORS APP** com base no horário oficial de Brasília, sendo encaminhada de mensagem automática no e-mail e WhatsApp do **PACIENTE** e do **MÉDICO ESPECIALISTA** com data e horário da consulta. Quando a via da consulta eleita for por telemedicina, deverá ter o seu início pontual.

3.1.1 Caso haja desistência do **PACIENTE**, deverá informar o motivo por escrito.

3.1.2 Pela desistência do **MÉDICO ESPECIALISTA**, será enviado e-mail e WhatsApp ao **PACIENTE** informando sobre o voucher de 100% possibilidade para a remarcação de data. Em caso de não concordância do **PACIENTE**, o valor será estornado integralmente, caso o pagamento tenha sido realizado por dentro da plataforma **BEST DOCTORS APP**.

3.1.3 O sigilo do link encaminhado para acesso à transmissão é de responsabilidade do **PACIENTE** e do **MÉDICO ESPECIALISTA**, sendo facultado às partes o limite de acesso a terceiros a ser previamente estabelecido, desde que com o número máximo de 5 convidados.

3.2 O **PACIENTE**, caso o pagamento tenha sido realizado por dentro da plataforma **BEST DOCTORS APP**, poderá, sem custos, fazer o pedido de remarcação ou cancelamento com pedido de estorno, em até 48hs antes da consulta. Caso haja remarcação ou cancelamento após esse período serão cobradas automaticamente as seguintes taxas:

- a) 10% do valor da consulta em caso de remarcação

b) 20% do valor da consulta em caso de cancelamento

**3.3** Poderá o **MÉDICO ESPECIALISTA** até o horário da consulta solicitar o cancelamento, sendo encaminhado automaticamente no e-mail e WhatsApp do **PACIENTE** voucher de 100% para a remarcação da consulta, no caso do pagamento ter sido realizado por dentro da plataforma **BEST DOCTORS APP**. Em caso de discordância por parte do **PACIENTE**, haverá estorno do valor pago.

**3.4** No caso do pagamento ter sido realizado por meios exclusivos da clínica e/ou médico, ou seja, por fora da plataforma **BEST DOCTORS APP**, as regras serão definidas em caráter exclusivo destes, não tendo a **BEST DOCTORS APP** qualquer responsabilidade sobre essas transações.

#### **4. PAGAMENTO DA CONSULTA**

O valor da consulta será por meio de acordo prévio com **MÉDICO ESPECIALISTA**, e quando definido pelo **MÉDICO ESPECIALISTA** que o pagamento será realizado por dentro da plataforma **BEST DOCTORS APP**, este será via cartão de crédito ou PIX, por intermédio de ambiente virtual seguro de conta digital externa, sendo o encaminhamento de recibo simples no e-mail do paciente, cujo original deverá ser solicitado ao **MÉDICO ESPECIALISTA**.

**4.1.** Sem exclusão das responsabilidades acima estabelecidas, o **PACIENTE** fica ciente de que, na hipótese de contratação de consultas médicas via plataforma **BEST DOCTORS APP** não se responsabilizará por:

**4.1.1.** Quaisquer falhas na cobrança através do meio de pagamento informado, incluindo, mas não se limitando a informe de dados incorretos, cartão expirado, limite insuficiente, dentre outros;

**4.1.2.** Falhas no pagamento decorrentes de problemas gerados por terceiros com quem o **PACIENTE** se relaciona diretamente, como problemas na integração, discrepância de valores e consumo, dentre outros, ficando certo que, caso uma falha desta natureza ocorra, deverá ser solucionada diretamente entre **PACIENTE** e terceiro; e

**4.1.3.** Casos em que sejam identificadas discrepâncias de valores entre a fatura de consumo e o efetivamente cobrado no cartão, hipótese na qual permanece a responsabilidade do terceiro, eis que exclusivo detentor e gestor das informações remetidas.

#### **5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA BEST DOCTORS APP**

**5.1.** Apesar das funcionalidades estarem em constante aprimoramento e atualização, poderão sofrer alteração dos moldes que atualmente são apresentados, não desobrigando a **BEST DOCTORS APP** em:

**5.1.1.** Preservar a sua funcionalidade, com links não quebrados e utilizando layout que respeita a usabilidade e navegabilidade, sempre que possível;

**5.1.2.** Exibir as funcionalidades e serviços de maneira clara, completa, precisa e suficiente, de modo que exista a exata percepção das operações realizadas, e

**5.1.3.** Proteger, dentro do seu ambiente, os dados coletados via **BEST DOCTORS APP** conforme as melhores práticas de segurança da informação aplicadas ao setor.

**5.2.** A **BEST DOCTORS APP** poderá alterar os critérios de elegibilidade de acesso e utilização da plataforma a qualquer momento, como melhorar as funções e recursos existentes ou acrescentar novas funções ou recursos ao Serviço, bem como por razões legais ou regulamentares.

**5.3** A **BEST DOCTORS APP** oferecerá seus melhores esforços para a manutenção da disponibilidade de seus serviços e funcionalidades. No entanto, poderá ocorrer, eventualmente, alguma indisponibilidade temporária decorrente de manutenção necessária ou mesmo gerada por motivo de força maior, como desastres naturais, caso fortuito, como falhas nos sistemas de comunicação e acesso à Internet ou fatos de terceiro que fogem de sua esfera de vigilância e responsabilidade, não sendo a **BEST DOCTORS APP** por qualquer desses eventos responsável, nem pela indisponibilidade de seus serviços e funcionalidades.

**5.3.1.** Se isso ocorrer, a **BEST DOCTORS APP** fará o que estiver ao seu alcance para restabelecer o acesso o mais breve possível, dentro das limitações técnicas de seus serviços e serviços de terceiros, dos quais a **BEST DOCTORS APP** depende para ficar disponível.

**5.3.2.** **BEST DOCTORS APP** poderá oferecer suporte remoto limitado ao seu serviço prestado

**5.4** **BEST DOCTORS APP** não se responsabiliza por falhas de acesso à decorrentes de circunstâncias relacionadas à indisponibilidade da Internet em geral, quedas de energia, mau funcionamento digital ou físico de qualquer rede de telecomunicações, interrupções ou suspensões de conexão e falhas nos softwares e/ou hardwares utilizados pelo **PACIENTE**.

**5.4.1.** Quaisquer problemas, bugs, glitches ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos dispositivos e equipamentos do **PACIENTE** e sejam resultantes do uso regular;

**5.4.2.** Erros de sistemas que alterem dados ou informações de serviços, inclusive preços informados na **BEST DOCTORS APP**, e por compras e pagamentos de produtos ou serviços reprovados pelas instituições financeiras;

**5.4.3.** Qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros, como ataque de hackers, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à Internet, inclusive por ações de softwares maliciosos, como vírus, cavalos de Tróia e outros que possam, de algum modo, danificar o equipamento ou a conexão do **PACIENTE** em decorrência do acesso, utilização ou navegação na **BEST DOCTORS APP**, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos, áudios ou vídeos.

## **6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO paciente**

**6.1.** O **PACIENTE** é responsável por e se obriga a:

**6.1.1.** Utilizar com retidão e de forma ética a **BEST DOCTORS APP**, respeitando as condições que regem a sua utilização e finalidade;

**6.1.2.** Fornecer informações e dados cadastrais de sua exclusiva titularidade, corretos, completos e atualizados, além de informar canal de contato apto a ser

acionado pela **BEST DOCTORS APP** para o melhor cumprimento dos serviços, responsabilizando-se civil e criminalmente por todas as informações que fornecer, comprometendo-se a atualizá-las por meio da plataforma sempre que houver alguma alteração;

**6.1.3.** Utilizar de maneira pessoal e intransferível a senha cadastrada.

**6.1.4.** Dispor de dispositivos e equipamentos compatíveis, serviço de conexão à Internet com antivírus e firewall habilitados, softwares devidamente atualizados;

**6.1.5.** Deixar seus sistemas de antispam, filtros similares ou configurações de redirecionamento de mensagens ajustados de modo que não interfiram no recebimento dos comunicados e materiais da **BEST DOCTORS APP**, não sendo aceitável nenhuma escusa caso o **PACIENTE** não tenha tido acesso a algum e-mail ou mensagem eletrônica em virtude dos recursos mencionados;

**6.1.6.** Respeitar todos os direitos de propriedade intelectual de titularidade da **BEST DOCTORS APP**, bem como todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam ou estiveram, de alguma forma, disponíveis na **BEST DOCTORS APP**;

**6.1.7.** Não acessar as áreas de programação da **BEST DOCTORS APP**, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da atividade de administração;

**6.1.8.** Não realizar ou permitir que se realize engenharia reversa, nem traduzir, decompilar, copiar, modificar, reproduzir, alugar, sublicenciar, publicar, divulgar, integrar, transmitir, emprestar, distribuir ou, de outra maneira, dispor das ferramentas da **BEST DOCTORS APP** e de suas funcionalidades;

**6.1.9.** Não utilizar softwares spider, ou de mineração de dados, de qualquer tipo ou espécie, além de outro aqui não tipificado, mas que atue de modo automatizado, tanto para realizar operações massificadas como para quaisquer outras finalidades;

**6.1.10** Não transmitir materiais contendo vírus de computador ou outros códigos, arquivos, scripts, agentes ou programas de computador maliciosos;

**6.1.11.** Não explorar maliciosamente a segurança da **BEST DOCTORS APP** para a prática de atos ilícitos, proibidos pela lei e pelos presentes Termos, lesivos aos direitos e interesses da **BEST DOCTORS APP** e de terceiros, ou que, de qualquer forma, possa danificar, inutilizar, sobrecarregar ou deteriorar a **BEST DOCTORS APP**;

**6.1.12.** Responsabilizar-se exclusivamente por qualquer dano por si causado à **BEST DOCTORS APP** ou a terceiros em virtude do não cumprimento das obrigações aqui dispostas ou da não veracidade das informações prestadas, não havendo que se falar em subsidiariedade da obrigação, tampouco em solidariedade da **BEST DOCTORS APP**.

**6.2** As funcionalidades que compõem a **BEST DOCTORS APP** são oferecidas na forma de prestação de serviço, não conferindo ao **PACIENTE** nenhum direito sobre o software utilizado pela **BEST DOCTORS APP**, seu conteúdo ou sobre as estruturas de informática que o sustentam.

**6.3** A eventual remoção, bloqueio ou suspensão de qualquer conteúdo ou funcionalidade da **BEST DOCTORS APP** em decorrência de alguma reclamação deverá ser sempre compreendida como demonstração de intenção de evitar danos e prejuízos com boa-fé e intenção de solução amigável de conflitos, jamais como

reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pela **BEST DOCTORS APP** a direito de terceiro.

**6.4** Sem exclusão das obrigações e responsabilidades acima estabelecidas, o **PACIENTE** fica ciente e declara que:

**6.4.1.** Está ciente e autoriza, desde já, a captação de dados pessoais durante a prestação de serviços de telemedicina realizadas por meio da **BEST DOCTORS APP** para fins exclusivos de concretização desses serviços entre o próprio **PACIENTE** e o **PROFISSIONAL DE SAÚDE**.

**6.4.2** Para o serviço de telemedicina realizado por meio de ferramenta diversa da **BEST DOCTORS APP**, o **PACIENTE** verificará Política de Privacidade dessa ferramenta de terceiros, estando ciente de que é isenta de toda e qualquer responsabilidade pela teleconsulta realizada fora do ambiente fornecido pela plataforma.

## **7. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**7.1.** Todos os direitos bem como as suas funcionalidades do aplicativo, são de titularidade da **BEST DOCTORS APP**, inclusive no que diz respeito a todos os direitos de propriedade intelectual relacionados aos seus textos, imagens, gráficos, marcas, layouts, códigos, bases de dados e demais conteúdos desenvolvidos direta ou indiretamente. É expressamente proibida a utilização sem autorização de qualquer conteúdo ou marcas apresentadas na **BEST DOCTORS APP**.

**7.2.** Qualquer utilização dos Direitos de Propriedade Intelectual de titularidade da **BEST DOCTORS APP** só poderá ser feita mediante prévia e expressa autorização. O **PACIENTE** assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e criminal, pela utilização indevida e não autorizada dos Direitos de Propriedade Intelectual nos termos das Leis Federais nº 9.609/98, 9.610/98, 9.279/96 e 10.406/2002.

**7.3.** Ao acessar a **BEST DOCTORS APP**, o **PACIENTE** declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual da **BEST DOCTORS APP**, incluindo, mas sem limitação, os programas de computador, direitos autorais e direitos de propriedade industrial sobre as marcas, patentes, nomes de domínio, denominação social e desenhos industriais, depositados por ou registrados em nome da **BEST DOCTORS APP**, bem como de todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis na **BEST DOCTORS APP**.

**7.4.** É vedada a utilização da **BEST DOCTORS APP** para quaisquer finalidades que contrariem estes Termos e a Política de Privacidade, bem como a reprodução, distribuição e divulgação, total ou parcial, dos textos, figuras e gráficos que a compõem, sem prévia e expressa autorização da **BEST DOCTORS APP**.

## **8. ATENDIMENTO**

**8.1.** Quaisquer dúvidas ou solicitações relacionadas a estes Termos poderão ser enviadas à **BEST DOCTORS APP** através do e-mail contato@bestdoctorsapp.com.br, ou pelos demais meios de contato indicados nos sites e plataforma **BEST DOCTORS APP**, dentro do horário comercial.

## 9. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

**9.1.** Em nenhuma situação a **BEST DOCTORS APP**, seus representantes legais, diretores, funcionários, parceiros, agentes, fornecedores, ou licenciados, serão responsabilizados por quaisquer danos diretos ou indiretos, incidentais, especiais, consequenciais ou punitivos, incluindo, sem limitação, danos materiais ou lucros cessantes, ou outras perdas monetárias e intangíveis, relacionadas a qualquer reclamação, ação judicial ou outro procedimento tomado em relação à utilização do serviço, conteúdo, funcionalidades ou ferramentas da plataforma **BEST DOCTORS APP**, bem como pela incorreção ou inexatidão resultantes de quaisquer destes elementos:

I - danos e prejuízos que o **PACIENTE** possa experimentar pela indisponibilidade ou funcionamento parcial das funcionalidades e serviços;

II- danos e prejuízos que o **PACIENTE** ou terceiros possam experimentar em decorrência da aplicação de qualquer conduta sugerida pela análise do caso clínico;

III - danos e prejuízos que o **PACIENTE** ou terceiros possam experimentar em decorrência do uso da **BEST DOCTORS APP** em desconformidade com este Termo ou ao item destinado à Política de Privacidade, ou incapacidade de acessar ou usar funcionalidades ou serviços;

IV - danos e prejuízos que o **PACIENTE** ou terceiros possam experimentar em decorrência do uso da plataforma em desconformidade com a lei, os costumes ou a ordem pública;

V - danos e prejuízos que o **PACIENTE** ou terceiros possam experimentar em decorrência de falhas na **BEST DOCTORS APP**, inclusive decorrentes de falhas no sistema, no servidor ou na conexão de rede, ou ainda de interações maliciosas como vírus que possam danificar o equipamento ou acessar informações do equipamento do **PACIENTE**;

VI- qualquer conteúdo ou conduta de terceiro na plataforma **BEST DOCTORS APP**;

VII - danos e prejuízos que o **PACIENTE** ou terceiros possam experimentar em decorrência da indisponibilidade do profissional de saúde ou por não conseguir se comunicar pela teleconsulta, dentro dos períodos demarcados no agendamento.

## 10. EXCLUSÃO DE GARANTIAS

**10.1.** A **BEST DOCTORS APP** não garante que:

a) o serviço funcionará ininterruptamente, disponível em qualquer hora ou local específico.

b) quaisquer erros ou defeitos serão corrigidos imediatamente.

## 11. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

**11.1.** As informações coletadas a partir da submissão voluntária do **PACIENTE** atendem ao princípio da necessidade e podem incluir como dados pessoas para identificação e autenticação na plataforma os seguintes: nome completo, endereço, CPF, e-mail, celular.

**11.1.1** Todos os dados pessoais poderão ser utilizados como meio probatório em casos de atos ilícitos ou contrários a esta **Política de Privacidade** ou qualquer outro documento legal disponibilizado pela **BEST DOCTORS APP**, bem como para cumprimento de ordem judicial ou de requisição administrativa.

**11.1.2** A **BEST DOCTORS APP** não é responsável pela precisão, veracidade ou falta delas nas informações prestadas pelo **PACIENTE** ou pela sua desatualização, sendo de responsabilidade sua prestá-las com exatidão e atualizá-las sempre que necessário.

**11.1.3** A base de dados é formada por meio da coleta de dados na **BEST DOCTORS APP** sendo de propriedade e responsabilidade o uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos dos negócios e descritos nesta **Política de Privacidade e Termos de Uso**.

**11.1.4** O **PACIENTE** é corresponsável pelo sigilo de seus dados pessoais. O compartilhamento de senhas e dados de acesso viola esta **Política de Privacidade** e os **Termos de Uso** da **BEST DOCTORS APP**.

**11.1.5** Caso o **MÉDICO ESPECIALISTA** em sua conta privada e exclusiva, opte pelo acesso ao prontuário ou prescrição eletrônica oferecidos pela plataforma, a **BEST DOCTORS APP** não terá contato aos arquivos armazenados, sejam eles relativos ao prontuário, prescrição eletrônica, aos vídeos produzidos em telemedicina, ou demais dados pessoais sensíveis do **PACIENTE**.

**11.1.6** Internamente, os dados do **PACIENTE** ou **MÉDICO ESPECIALISTA** serão acessados somente por profissionais devidamente autorizados pela **BEST DOCTORS APP**, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos da **BEST DOCTORS APP**, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade nos termos desta **Política de Privacidade**.

**11.2** Os dados coletados são armazenados em nuvem (*cloud computing*) da Amazon.

**11.2.1.** A transferência internacional será realizada somente para esses agentes e finalidades descritas nesta Política de Privacidade, os quais aplicam as melhores práticas internacionais de proteção de dados pessoais e garantem proporcionar grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto no inciso I do art. 33 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)

**11.2.2** Todos os dados coletados são armazenados em ambiente seguro. Todavia, considerando que nenhum sistema de segurança é infalível, a **BEST DOCTORS APP** se exime de qualquer responsabilidade por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de falhas, vírus ou invasões em seu banco de dados, salvo nos casos em que incorrer em dolo ou culpa comprovada.

**11.2.3** Para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes, preservação de direitos e cumprimento de obrigação legal, a **BEST DOCTORS APP** poderá permanecer com o histórico de registros de acesso do **PACIENTE** por prazo de 6 (seis) meses.

**11.2.4.** Caso haja solicitação de eliminação dos dados pelo **PACIENTE**, essa eliminação somente poderá ocorrer se já não houver mais finalidade de uso nem obrigação legal, regulatória ou judicial que justifique sua retenção.



**11.2.5** Os dados deverão ser retidos enquanto durar sua finalidade de uso ou obrigação legal, regulatória ou judicial que justifique sua retenção. Ao término da finalidade de uso e o prazo de retenção obrigatória, os dados poderão ser eliminados com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

**11.3** Os dados coletados e as atividades registradas poderão ser compartilhados:

- I - Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver requisição legal das autoridades ou ordem judicial;
- II- De forma automática em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição ou incorporação, e
- III- De forma automática, com os provedores dos serviços contratados pela **BEST DOCTORS APP** para viabilizar as funcionalidades da plataforma.

**Parágrafo 1º** Todos os terceiros contratados para a finalidade do inciso III, obrigam-se a tratar os dados com confidencialidade e somente para a finalidade contratada, assegurando o cumprimento legal em matéria de privacidade e proteção de dados e utilizando, em todo o tempo, as melhores práticas de segurança da informação.

**11.4** O consentimento é a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento dos seus dados de forma livre, informada, destacada, específica e legítima.

**11.4.1.** O **PACIENTE** poderá alterar suas concessões de consentimento, conceder novas permissões ou retirar seu consentimento para as permissões atuais por meio dos canais de atendimento da **BEST DOCTORS APP** disponibilizados no site e na plataforma, sendo avisado sobre as consequências que a retirada de consentimento poderá lhe causar.

**11.4.2.** Pelo canal de atendimento da **BEST DOCTORS APP**, o **PACIENTE** poderá também requerer: a limitação do uso de seus dados pessoais, manifestar sua oposição ao seu uso.

**11.5** A **BEST DOCTORS APP**, trata os dados pessoais de acordo com as melhores práticas de segurança da informação e, em especial, os armazena na nuvem da AWS Amazon e Google de alto padrão, que aplicam as mais avançadas técnicas de segurança da informação disponíveis no mercado, sendo certificada e recertificada no atendimento a todos os requisitos de segurança determinados pela ISO/IEC 27018, pelo código de melhores práticas internacionais para proteção de dados pessoais na nuvem, conforme disponível nos seguintes documentos:

<https://aws.amazon.com/pt/products/security/?nc=sn&loc=2>

<https://aws.amazon.com/pt/compliance/data-privacy-faq/?nc=sn&loc=4>

<https://support.google.com/a/answer/60762?hl=pt-BR>

[https://workspace.google.com/intl/pt-BR/security/?secure-by-design\\_activeEl=data-centers](https://workspace.google.com/intl/pt-BR/security/?secure-by-design_activeEl=data-centers)

**11.5.1.** A própria **BEST DOCTORS APP** também aplica medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, checagem de cadastros em duplicidade, perda, alteração, comunicação ou difusão, observados a estrutura, a escala e o volume de suas operações, bem como a sensibilidade dos dados tratados e a probabilidade e a gravidade dos danos para os titulares dos dados.

**11.6 A BEST DOCTORS APP** tem como base o respeito e a devida aplicação do princípio da privacidade do produto desde a sua concepção. Diante disso, a **BEST DOCTORS APP** garante o exercício dos direitos do titular de dados previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) através do seu website e do seu App, onde disponibilizamos controles de privacidade para o **PACIENTE** e para o **MÉDICO ESPECIALISTA**

**11.6.1** Direito de acesso à informação, Direito à confirmação de tratamento de dados pessoais, Direito à correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados

**11.7.** A **BEST DOCTORS APP** não utiliza nenhum tipo de decisão automatizada que impacte o **PACIENTE**.

**11.8** A **BEST DOCTORS APP** reserva a si o direito de alterar o teor desta **Política de Privacidade** a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo ao **PACIENTE** verificá-la sempre que efetuar o acesso à **BEST DOCTORS APP**.

**11.8.1.** Ocorrendo atualizações neste documento e que necessariamente demandem nova coleta de consentimento, a **BEST DOCTORS APP** notificará o **PACIENTE** pelos meios de contato por ele fornecidos.

**11.8.2** Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes nesta **Política de Privacidade** ou necessidade de contato com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (*Data Protection Officer* – DPO da **BEST DOCTORS APP**) o **PACIENTE** poderá entrar em contato com pelo e-mail contato@bestdoctorsapp.com.br sendo que as respostas ao contato serão enviadas entre segunda e sexta-feira, no horário comercial, exceto em feriados.

**11.8.3** Caso empresas terceirizadas realizem o tratamento de quaisquer dados coletados pela **BEST DOCTORS APP**, deverão respeitar as condições aqui estipuladas e as melhores práticas de segurança da informação, obrigatoriamente.

**11.9** Caso alguma disposição desta **Política de Privacidade** seja considerada ilegal ou ilegítima por autoridade da localidade em que o **PACIENTE** esteja domiciliado, as demais condições permanecerão em pleno vigor, com a devida produção dos seus efeitos.

**11.10** O **PACIENTE** reconhece que toda comunicação realizada por e-mail, SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma eletrônica também são válidas como prova documental, sendo eficazes e suficientes para a divulgação de qualquer assunto a que se refira aos serviços prestados pela **BEST DOCTORS APP**, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas nesta Política de Privacidade.

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**12.1.** Ao aceitar estes Termos, o **PACIENTE** reconhece que este Termo de Uso e a Política de Privacidade **BEST DOCTORS APP** preveem condições proporcionais, não existindo vícios ou defeitos que possam acarretar a sua nulidade, com destaque para a

ausência de dolo, erro, fraude, simulação ou coação, inexistindo qualquer fato que possa ser configurado como estado de perigo ou de necessidade.

**12.2** Ao navegar pela **BEST DOCTORS APP** e utilizar sua funcionalidade, o **PACIENTE** aceita guiar-se pelos presentes Termos que se encontram vigente na data de seu acesso.

**12.3.** O presente Termo de Uso e Política de Privacidade estarão sujeitos a constantes melhorias e aprimoramentos. Assim, a **BEST DOCTORS APP** reserva a si o direito de modificá-los a qualquer tempo, conforme sua finalidade ou conveniência, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo ao **PACIENTE** verificá-lo sempre que efetuar o acesso na **BEST DOCTORS APP**.

**12.3.1** A **BEST DOCTORS APP** pode, de acordo com seus objetivos de negócio, modificar, suspender ou descontinuar temporariamente as funcionalidades, serviços e/ou conteúdo da plataforma, segundo sua exclusiva conveniência, sempre que entender necessário para oferecer as melhores funcionalidades e serviços ao **PACIENTE**.

**12.3.2.** A **BEST DOCTORS APP** poderá, a qualquer tempo, alterar, adequar ou remodelar o conteúdo, layout, funcionalidades e/ou ferramentas relacionadas à **BEST DOCTORS APP**, desde que esteja em conformidade com a legislação brasileira, em especial a Lei nº 13.709 de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), a Lei Federal nº 12.965 de 2014 (Marco Civil da Internet), a Lei 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), a Lei 12.527 de 2018 (Lei de Acesso à informação) e a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

**12.3.3.** A eventual remoção, bloqueio ou suspensão de qualquer conteúdo ou funcionalidade da **BEST DOCTORS APP** em decorrência de alguma reclamação deverá ser sempre compreendida como demonstração de intenção de evitar danos e prejuízos com boa-fé e intenção de solução amigável de conflitos, jamais como reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pela **BEST DOCTORS APP** a direito de terceiro.

**12.4.** A discordância com os novos Termos de Uso e da Política de Privacidade deverão ser imediatamente informadas pelo **PACIENTE** ao setor de atendimento da **BEST DOCTORS APP**, via e-mail: [contato@bestdoctorsapp.com.br](mailto:contato@bestdoctorsapp.com.br)

**12.5.** A tolerância do eventual descumprimento de qualquer disposição no presente Termo de Uso ou da Política de Privacidade não constituirá novação das obrigações aqui estipuladas e tampouco impedirá ou inibirá a exigibilidade das mesmas a qualquer tempo.

**12.6.** Caso alguma disposição do presente documento seja julgada inaplicável ou sem efeito, o restante do documento continua a vigor, sem a necessidade de medida judicial que declare tal assertiva.

**12.7. O PACIENTE** reconhece que toda comunicação realizada por telefone, e-mail, aplicativo de mensagem instantânea, SMS ou qualquer outra forma digital, virtual ou física relativas aos dados e informações fornecidas e cadastradas na **BEST DOCTORS APP** também será válida, eficaz e suficiente para a comunicação de qualquer assunto que se refira às funcionalidades e aos serviços prestados pela **BEST DOCTORS APP**, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, ressalvadas eventuais disposições expressamente diversas previstas nestes Termos.

### **13. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E JURISDIÇÃO**

**13.1** O presente documento será regido e interpretado segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro de Curitiba para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo o presente documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.