TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Olá, **Pacientes** e **Psicólogos**,

Agradecemos por acessar a **Psicologia Viva**, uma plataforma pertencente à **Conexa.**

Nós somos responsáveis por fornecer aos **Pacientes** a possibilidade de se conectarem a **Psicólogos** para a realização de atendimentos em psicologia, através da plataforma **Psicologia Viva**.

Para a exata compreensão e interpretação dos direitos e obrigações previstos no presente Termo, são adotadas as seguintes definições:

DEFINIÇÕES

a) **Plataforma:** ferramenta eletrônica que oferece um espaço virtual para a prática de telepsicologia entre os **Pacientes** e **Psicólogos.** A Plataforma engloba o software, o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões.

b) **Paciente**: pessoa física com mais de 18 (dezoito) anos de idade completos, que deseja utilizar a solução **Psicologia Viva** e, para isso, concorda com os Termos de Uso e demais políticas da Plataforma, bem como pessoa absoluta ou relativamente incapaz, desde que devidamente representada ou assistida por seu representante legal, o qual será integralmente responsável por concordar com os Termos de Uso e demais políticas da Plataforma.

c) **Dependente**: pessoa física dependente legal do **Paciente**, absoluta ou relativamente incapaz, sem limitações de idade.

d) **Psicólogo**: Profissional graduado e registrado no Conselho Regional de Psicologia (CRP) de sua região (integrante do Sistema Conselhos do Conselho Federal de Psicologia-CFP), com cadastro específico para prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias de informação e comunicação (TIC's) - e-Psi - aprovado, que deseja utilizar a solução **Psicologia Viva**, com objetivo de atender os **Pacientes,** e, para isso, concorda com os Termos de Uso e demais políticas da Plataforma.

e) **Instituições**: instituições da área de saúde, como planos de saúde, clínicas, hospitais e convênios, bem como empresas e organizações que têm interesse

em disponibilizar a utilização da Plataforma aos seus clientes, segurados, cooperados e colaboradores.

f) **Cadastro**: ficha cadastral com os dados pessoais do **Paciente** ou com os dados dos Psicólogos, obrigatoriamente preenchida com o Login e a Senha para a utilização da Plataforma e dos serviços da **Psicologia Viva.**

g) **Senha**: sequência de caracteres (letras, números e outros símbolos) escolhida por Você, composta de no mínimo 8 (oito) caracteres, a qual deverá ser previamente informada quando do acesso à Plataforma **Psicologia Viva**, sendo que trocas periódicas das Senhas no período máximo de 60 (sessenta) dias são altamente recomendadas pela **Psicologia Viva**, por questões de segurança;

h) **Site**: portal eletrônico da Psicologia Viva, localizado no endereço https://www.psicologiaviva.com.br/ e seus subdomínios, por meio do qual Você poderá acessar a Plataforma e solicitar a disponibilização da ferramenta, mediante preenchimento do seu Cadastro.

- CONDIÇÕES GERAIS -

1.1. **Âmbito**. Os presentes Termos e Condições Gerais de Uso (denominado somente "Termos de Uso" ou "Termos") vinculam todas as atividades desenvolvidas e serviços oferecidos pela **Psicologia Viva** por meio da Plataforma **Psicologia Viva**, que engloba o software, o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões. A Plataforma está sob responsabilidade da **PSICOLOGIA VIVA S.A. ("Psicologia Viva")**, inscrita no CNPJ sob o nº 28.567.713/0001-50, com sede na Avenida Bias Fortes, nº 382, 5º andar, Lourdes, CEP: 30170-011, na cidade de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais.

1.1.1. Os presentes Termos estão disponíveis no site da **Psicologia Viva**.

1.2. **Licenças e Autorizações para Funcionamento**. A **Psicologia Viva** está regularmente inscrita junto ao Conselho Federal de Psicologia sob o CRP-04/PJ nº 2452, tendo como responsável técnica a psicóloga Carolina Rodrigues Porfírio, inscrita no CRP-04 IS00837, e licença junto ao Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) sob o nº 9455434.

1.3. **Atuação**. A Plataforma fornece aos **Pacientes** serviços de telepsicologia, possibilitando que eles se conectem aos **Psicólogos** para execução de atendimentos por videoconferência.

1.4. **Serviços**. Os **Pacientes**, por intermédio da plataforma **Psicologia Viva**, poderão buscar **Psicólogos** para a prestação dos serviços de telepsicologia, não devendo ser utilizada como substituição de consultas a que deva ou que deveria ser o **Paciente** submetido física e presencialmente. Portanto, o **Paciente** não deverá utilizar a Plataforma:

I. como uma alternativa para consulta presencial a um **Psicólogo** devidamente registrado no Conselho Federal de Psicologia;
II. como meio para atendimento ou situação que exige exame físico;
III. como tratamento ou aconselhamento imediato para pessoas em crise suicida. Nesta hipótese, ligue para 188 (CVV) ou acesse o site www.cvv.org.br;
IV. como meio de orientação de saúde a qualquer terceiro não cadastrado.

1.5. **Adesão e Aceite.** Pelo presente instrumento, os **Pacientes** e **Psicólogos** ficam cientes e concordam que, ao utilizar a Plataforma, automaticamente, fazem adesão e concordam em se submeter às condições dos presentes Termos de Uso, da Política de Privacidade e das demais políticas.

1.6. **Violação das condições**. Na eventualidade de um **Paciente** ou **Psicólogo** descumprir qualquer das condições aqui previstas, a **Psicologia Viva** reserva-se o direito de responsabilizá-los na medida cabível e encerrar os seus respectivos cadastros, bem como suspender ou anular seu acesso à Plataforma, sem necessidade de aviso prévio e devolução de eventuais valores pagos. A Plataforma, ainda, não será responsável por eventuais perdas e danos advindos de violações dessa natureza.

1.7. **Exclusão por uso indevido da Plataforma:** O uso da Plataforma de forma indevida, irregular, ilegal ou em desacordo às condições previstas neste Termo implicará a exclusão do cadastro e a rescisão imediata do acesso do **Paciente/Profissional** à Plataforma, sujeito ainda às cominações legais. O **Paciente/Profissional** deverá indenizar a **Psicologia Viva**, seus sócios, colaboradores, empregados, clientes e/ou terceiros prejudicados por qualquer perda, reclamação ou demanda, bem como por todos e quaisquer prejuízos resultantes da utilização indevida da Plataforma em discordância com o disposto no presente instrumento e na legislação aplicável.

1.8. **Capacidade**. O **Paciente ou Psicólogo** declara, ao utilizar a Plataforma, que detém plena capacidade civil, podendo celebrar contrato e assumir obrigações, ficando ciente, desde já, que as informações cadastrais falsas ou inverídicas registradas ou fornecidas durante o processo eletrônico de contratação de quaisquer serviços constitui crime, nos termos do artigo 299 do Código Penal brasileiro.

1.9. **Decisão**. A **Psicologia Viva** não toma qualquer decisão pelos **Pacientes** nem é responsável por elas, vez que é projetada apenas para possibilitar o acesso a informações de boa saúde e, quando disponível e apropriado, conectá-lo com os **Psicólogos** para atendimentos.

1.10. **Sujeitos**. Poderão se cadastrar, na Plataforma:

a) **Pacientes**: pessoas físicas, maiores de 18 (dezoito) anos, seus dependentes e pessoas absoluta ou relativamente incapazes, desde que comprovado estarem legalmente representadas;
b) **Psicólogo**: Profissional graduado e registrado no Conselho Regional de Psicologia (CRP) de sua região (integrante do Sistema Conselhos do Conselho Federal de Psicologia -CFP), com cadastro específico para prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias de informação e comunicação (TIC's) - e-Psi - aprovado.

1.11. **Modificações**. A **Psicologia Viva** reserva-se o direito de, em qualquer momento, modificar os Termos de Uso e alterar ou modificar a aparência ou o funcionamento da Plataforma, sem necessidade de avisos prévios e sem qualquer responsabilização perante os **Pacientes** e **Psicólogos**.

1.11.1. Quaisquer modificações efetuadas pela **Psicologia Viva** entrarão em vigor imediatamente após informadas por e-mail, excetuando-se os casos em que atualizações dos Termos de Uso dispuserem de forma diferente.

1.11.2. Será entendido que o **Paciente/Psicólogo** aceitou as alterações dos Termos de Uso caso não se manifeste em contrário ou continue acessando a Plataforma normalmente. As modificações não se aplicam a operações que tenham sido feitas antes da publicação das respectivas alterações.

1.11.3. Se qualquer alteração for inaceitável para o **Paciente** ou **Psicólogo**, a sua única opção é desativar o seu cadastro e não mais utilizar a Plataforma.

1.12. **Disponibilidade**. A Plataforma está disponível para uso dos **Pacientes** e **Psicólogos** e é oferecida "no estado em que se encontra" e "conforme disponível". Além disso, a **Psicologia Viva** não declara que os serviços serão fornecidos sem interrupções ou erros.

1.12.1. O acesso à Plataforma pode ser interrompido, suspenso ou ficar intermitente temporariamente, sem qualquer aviso prévio, em caso de falha

de sistema ou servidor, manutenção, alteração de sistemas, ou por qualquer motivo que escape ao controle da **Psicologia Viva**, sem que se faça devida qualquer indenização ou reparação por parte desta.

1.12.2. Para que as ocorrências acima não causem dano, prejuízo ou perda aos **Pacientes** e **Psicólogos**, recomendamos fortemente que, por segurança e cautela, mantenham registros próprios dos Serviços ou backups dos relatórios confeccionados por meio da Plataforma, conforme o caso, sendo certo que não será devida qualquer reparação ou indenização por parte da **Psicologia Viva**.

1.13. Reconhecimento facial. A **Psicologia Viva** poderá utilizar ferramentas de reconhecimento facial e coletar dados da face do **Paciente/Psicólogo** (como imagens, mapeamento de características, formação de padrão biométrico, etc.) para fins de identificação e autenticação do **Paciente/Psicólogo** com intuito de prevenir fraudes e garantir um melhor nível de segurança para os **Pacientes/Psicólogos** da Plataforma. Neste sentido, o **Paciente/Psicólogo** consente expressamente com o tratamento de dados da sua face para identificação e autenticação de seu acesso à Plataforma, concedendo à **Psicologia Viva** todas as licenças e autorizações necessárias para uso de sua imagem nos termos previstos neste Instrumento. A **Psicologia Viva** poderá aplicar as validações de segurança que achar necessárias para registrar o **Paciente/Psicólogo**, autenticá-lo e identificá-lo, estando o **Paciente/Psicólogo** ciente de que a falha na identificação e autenticação quando solicitado pela **Psicologia Viva** poderá impedir a utilização da conta pelo **Paciente/Psicólogo**.

1.14. Dúvidas. Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade, Termos de Uso ou qualquer outro assunto, os **Pacientes** ou os **Psicólogos** poderão entrar em contato com os administradores da Plataforma através do WhatsApp no seguinte número de contato: +55 21 96696-4821.

– MODO DE UTILIZAÇÃO -

2.1. Uso da Plataforma. O uso da Plataforma está submetido à legislação acerca do uso de tecnologias para conectar **Psicólogos** e **Pacientes**. O conteúdo e os serviços não substituem os direcionamentos desses profissionais, o diagnóstico, o tratamento ou os cuidados de outros profissionais de saúde que assistam os **Pacientes**.

2.2. Cadastro. Para a utilização da Plataforma, é necessária a realização de cadastro para criação do perfil de **Paciente** ou de **Psicólogo**, que deverá ser feito no primeiro acesso. Nesse momento, **Você** deverá informar certos dados pessoais e pessoais sensíveis, conforme disposto na Política de Privacidade.

2.2.1. O cadastro de dependente civilmente incapaz, nos moldes da legislação civil vigente, só poderá ocorrer por seu respectivo representante ou assistente legal, que se responsabilizará por todos os atos praticados por seus dependentes, bem como pela veracidade dos dados fornecidos no momento do cadastro.

2.2.2. Os dependentes cadastrados não possuem "senha" e "login" próprios, devendo utilizar os serviços **Psicologia Viva** por meio do acesso do seu representante ou assistente legal.

2.2.3. Efetuado o cadastro com sucesso, o **Paciente** ou o **Psicólogo** terá acesso à Plataforma por meio de "login" e "senha", cuja guarda e não divulgação a terceiros são de responsabilidade exclusiva daqueles.

2.3. Incorreção de informações cadastrais. A **Psicologia Viva** se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar os **Pacientes** e os **Psicólogos** na Plataforma, podendo solicitar dados adicionais e documentos que estime serem idôneos a conferir os dados pessoais informados, assim como inabilitar, temporária ou definitivamente, os cadastros que apresentarem qualquer informação inverídica ou que não puderem ser confirmados com o **Paciente** ou **Psicólogo**.

2.3.1. Em caso de informações incorretas, inverídicas ou não confirmadas, a Plataforma poderá enviar notificação ao **Paciente** ou **Psicólogo**, permitindo a correção dos dados em tempo hábil a ser definido. Não havendo correção ou envio de documentos que comprovem a veracidade das informações prestadas, a **Psicologia Viva** reserva-se o direito de não concluir o cadastro em curso ou, ainda, de bloquear o cadastro já existente a fim de impedir o **Paciente** ou **Psicólogo** de utilizar a Plataforma até que a situação de anormalidade seja regularizada.

2.4. Uso de cadastro por terceiros. Os cadastros na Plataforma são individuais e intransferíveis, devendo a **Psicologia Viva** ser imediatamente notificado sobre qualquer uso não autorizado de conta de **Paciente** ou **Psicólogo** ou outra violação de segurança causada por **Paciente** ou **Psicólogo**, os quais serão responsabilizados pela violação ao disposto nesta cláusula.

2.5. Obrigações aplicáveis a todos os Sujeitos. Os **Pacientes** e **Psicólogos** deverão:

I. ser cuidadosos com os dados de sua identificação individual sempre que

acessarem a internet;

II. tomar todas as medidas de segurança necessárias para se protegerem de danos, inclusive fraudes "*online*" e "*offline*";

III. ser diligentes no uso do conteúdo disponibilizado na Plataforma, sabendo de suas responsabilidades.

IV. não utilizar a Plataforma de qualquer outra maneira que afete, adversamente, a sua disponibilidade de uso por outros Pacientes ou de qualquer outra forma que possa danificar, desativar, ou sobrecarregar os servidores ou redes;

V. agir de boa-fé, apresentar conduta proba e cordial;

VI. não permitir que terceiros utilizem o seu perfil de acesso à **Psicologia Viva**;

VII. não utilizar a Plataforma para qualquer propósito que seja ilícito ou proibido pelos Termos de Uso ou pelas normas aplicáveis;

VIII. realizar todos os eventuais pagamentos solicitados pela Plataforma para a prestação dos serviços; e

IX. não gravar nenhuma teleconsulta realizada através da Plataforma.

2.6. Obrigações dos Pacientes. Além das demais obrigações informadas nestes Termos, os **Pacientes** se obrigam a:

I. estar em situação regular com o **Contratante** para a contratação dos serviços prestados pelos **Psicólogos** através da **Psicologia Viva**;

II. respeitar os **Psicólogos** e autonomia profissional deles, sobretudo em relação ao atendimento;

III. não gravar nenhuma teleconsulta realizada através da Plataforma.

2.7. Obrigações dos Psicólogos. Além das demais obrigações informadas nestes Termos, os **Profissionais de Saúde** se obrigam a:

I. atender os **Pacientes** com todo o zelo, diligência, sigilo e ética profissional, conforme as orientações do Código de Ética Profissional do Psicólogo, normas do Conselho Federal de Psicologia, dos Conselhos Regionais de Psicologia e das leis aplicáveis;

II. não gravar nenhuma teleconsulta realizada através da Plataforma.

2.8. Obrigações da Psicologia Viva. Além das demais obrigações informadas nestes Termos, a **Psicologia Viva** se obriga a:

I. realizar manutenção da Plataforma, sempre que preciso;

II. credenciar os **Psicólogos** na Plataforma para realizarem os atendimentos; e

III. proteger o sigilo profissional, a privacidade e a confidencialidade de todas as informações dos **Pacientes** e **Psicólogos**

2.9. **Regulamentação**. A Plataforma atua de acordo com a legislação brasileira, atendendo, especialmente, os termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), Lei nº. 12.965/2014 (o Marco Civil da Internet), Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), Lei nº 13.787/2018 (Lei do Prontuário do Paciente), Resolução CFP nº11/2018, Resolução CFP nº 10/2005 (Código de Ética Profissional do Psicólogo), Lei nº 14.510/2022 (Lei da Telessaúde) e demais normas que venham a ser aplicadas.

- INFORMAÇÕES GERAIS DO AMBIENTE E RESTRIÇÕES DE FUNCIONALIDADE -

3.1. **Conexões e Velocidade da Internet**. Para que a sessão seja realizada sem problemas, é importante estar com uma boa e estável velocidade de internet. Para verificar as condições da conexão, acesse o link https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl/, clique em "Go" e espere o teste de velocidade finalizar. Os valores mínimos para o uso são 5 MBPS DE UPLOAD e 20 MBPS de DOWNLOAD.

3.2. **Manutenção do Sistema**. A **Psicologia Viva** se reserva ao direito de efetuar eventuais manutenções em seus sistemas, visando melhoria na qualidade do serviço prestado. Caso haja a necessidade de suspensão de serviços de forma programada, a **Psicologia Viva** avisará com antecedência os **Psicólogos** e **Pacientes** agendados. Sempre que possível, as manutenções serão realizadas no horário entre 0h e 5h.

3.3. **Utilização de Câmera e Fone de Ouvido**. Para a realização dos atendimentos é necessária a utilização de câmera e fone de ouvido, que são de total responsabilidade do **Psicólogo** e dos **Pacientes**. Para evitar problemas durante o atendimento, aconselhamos que a realização de testes previamente para verificar se os equipamentos estão funcionando de maneira satisfatória.

3.4. **Utilização da Plataforma em Tablets e Celular**. O procedimento é o mesmo para o ambiente Web.

3.5. **Restrições.** Não é permitido acessar as áreas de programação da Plataforma, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da atividade de *webmastering*, realizar ou permitir que se realize qualquer tipo de engenharia reversa, tradução, decompilação, cópia, modificação, reprodução, locação, sublocação, sublicenciamento, publicação, divulgação, transmissão, empréstimo, distribuição ou, de qualquer outra forma, a disposição de ferramentas de consulta deste website e de suas funcionalidades para terceiros sem a prévia e expressa autorização da **Psicologia Viva**, ficando sujeito quem o fizer a penalidades da

legislação brasileira, sem prejuízo da obrigação de reparar os danos que causarem. Esta restrição inclui qualquer tentativa de incorporar quaisquer informações da plataforma em qualquer outro diretório, produto ou serviço.

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

3.5.2. É proibida, ainda, a coleta de informações de identificação pessoal e cadastro de outros **Pacientes** e **Psicólogos Cadastrados** da Plataforma para quaisquer fins.

– REMUNERAÇÃO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS –

4.1. **Pagamento.** O pagamento dos Serviços será realizado pela Contratante em benefício dos Pacientes e poderá sofrer oscilações ao longo do tempo, devido a eventuais alterações contratuais.

4.2. **Pagamento aos Psicólogos.** A **Psicologia Viva** fará o repasse de um valor acordado com os **Psicólogos** a cada consulta efetuada através da Plataforma.

4.3. **Cancelamento pelo Paciente.** O **Paciente** poderá cancelar a consulta agendada com um **Psicólogo** sem qualquer ônus, desde que o cancelamento seja comunicado em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas antes do horário agendado.

4.4. **Cancelamento pelo Profissional da Saúde Cadastrado.** O **Psicólogo** poderá cancelar a consulta a qualquer momento, sem qualquer ônus, desde que comunique a equipe de suporte da **Psicologia Viva** com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

- PROPRIEDADE INTELECTUAL -

5.1. **Ativos Intelectuais**. O **Paciente** ou **Psicólogo** 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, que são de propriedade exclusiva da **Psicologia Viva**.

5.2. **Utilização da propriedade intelectual**. O uso comercial da marca, nome empresarial, nome de domínio, logotipo, estrutura, conteúdos das telas da Plataforma**,** *software, website*, bancos de dados, redes, arquivos e afins da **Psicologia Viva** são de propriedade exclusiva da **PSICOLOGIA VIVA S.A.** Todos os direitos estão protegidos, no Brasil e internacionalmente, por leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. A **PSICOLOGIA VIVA S.A.** 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.

5.2.1. 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.

5.2.2. A menos que haja um contrato de licença celebrado com a **PSICOLOGIA VIVA S.A.**, não é permitido baixar, distribuir, exibir ou copiar qualquer conteúdo da Plataforma.

5.2.3. A violação aos direitos de propriedade intelectual da **PSICOLOGIA VIVA S.A.** ensejará a exclusão do violador da Plataforma, sem prejuízo das demais responsabilizações legais e contratuais.

- LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PSICOLOGIA VIVA -

6.1. **Limitação de Responsabilidade da Psicologia Viva.** A **Psicologia Viva** não será responsabilizada, de nenhuma maneira, por:

I. conteúdo, informação, dados, documentos e arquivos disponibilizados ou compartilhados por **Paciente** ou **Psicólogo**;
II. por erros, calúnia ou difamação, sejam escritas ou verbais, omissão, falsidade, obscenidade, pornografia, profanação, perigo ou inexatidão que ocorram durante o atendimento realizado através da Plataforma;
III. falsidade ideológica praticada por **Pacientes**, seja no seu cadastro pessoal ou de seu dependente, ou por **Psicólogos**;

IV. por inverdades ditas sobre qualquer tema abordado nas conversas entre **Pacientes** e **Psicólogos** que possam resultar em ações prejudiciais para o tratamento de saúde;
V. por danos a terceiros gerados por Pacientes ou Psicólogos no uso da Plataforma;
VI. por perda econômica, financeira ou de negócio, ou por qualquer perda indireta, suportada por qualquer Paciente ou Psicólogo na utilização da Plataforma;
VII. por danos de qualquer natureza relacionados ao uso da Plataforma ou dele decorrentes que o Paciente ou o Psicólogo sofra, ainda que gerados pela conduta de outros utilizadores da Plataforma;
VIII. por qualquer dano, prejuízo ou perda sofridos pelo Paciente ou Psicólogo em razão de falhas na internet, no sistema ou no servidor utilizado por ele;
IX. por danos resultantes de condutas de terceiros, de caso fortuito ou de força maior;
X. por qualquer vírus ou outro malware que possa corromper o equipamento do Paciente ou do Psicólogo em decorrência do acesso, da utilização ou da navegação na internet ou como consequência da transferência de dados, arquivos, imagens, textos ou áudio;
XI. por declarações e garantias, expressas, implícitas ou estatutárias de terceiros, não expressamente previstas nestes Termos de Uso, incluindo garantias implícitas de comerciabilidade, adequação a um determinado fim e de não violação.;
XII. o teor do atendimento ou recomendações, diante da autonomia total e irrestrita dos Psicólogos no âmbito das suas atribuições legais para a prestação dos respectivos serviços de saúde para os quais estiverem habilitados nos Conselhos Profissionais.

6.2. **Confidencialidade e Sigilo Profissional**. Eventuais documentos e arquivos trocados entre os **Pacientes** e os **Psicólogos**, conectados por meio da Plataforma, são restritos e não visíveis a terceiros, de modo a respeitar a confidencialidade e o sigilo profissional determinado pelo Conselho Federal de Psicologia.

6.3. **Armazenamento de Prontuários e Documentos**. O armazenamento de prontuário eletrônico de **Paciente** e outros documentos que contenham informações de saúde dos **Pacientes**, em regra, seriam de responsabilidade do **Psicólogo** assistente, que outorga à **Psicologia Viva** a responsabilidade por este armazenamento, enquanto instituição de saúde regularmente inscrita no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde.

6.3.1. A **Psicologia Viva** se compromete a armazenar os prontuários eletrônicos de pacientes pelo prazo de 05 (cinco) anos, conforme disposto no

art. 15 da Resolução nº 6/2019 do CFP, salvo exceções que possam vir a ser determinadas pelo CFP.

6.4. **Eventuais riscos**. O **Paciente** ou **Psicólogo** aceita que todos os eventuais riscos decorrentes da utilização da Plataforma são de sua exclusiva responsabilidade, na medida dos limites legais

6.5. **Responsabilidade da Psicologia Viva**. A **Psicologia Viva** responderá, exclusiva e limitadamente, pela disponibilização de espaço virtual seguro voltado para a conexão entre os **Pacientes** e os **Psicólogos**, para execução de Serviços de telepsicologia, nos exatos termos e condições previstos no presente instrumento.

6.6. **Autonomia do Profissional de Saúde**. Tendo aceitado as condições deste Termo de Uso, Você declara ter ciência de que o **Psicólogo** dispõe de ampla e irrestrita autonomia em relação ao diagnóstico clínico e atendimento, de modo a isentar **Psicologia Viva** de toda responsabilidade relacionada ou decorrente de qualquer erro, problema ou complicação de saúde que possam levar à morte, lesão, doença, perda financeira ou a quaisquer outras perdas.

6.7. **Limitações e exceções.** As limitações e exceções constantes do presente capítulo não pretendem constituir uma limitação da responsabilidade ou alterar os direitos dos **Pacientes/Psicólogos**, na qualidade de consumidores, que, por lei, não podem ser ignorados.

6.8. **Indenização.** O **Paciente** ou a **Psicólogo** indenizará a **Psicologia Viva**, titular dos direitos de propriedade da Plataforma, seus diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer demanda promovida por outros **Pacientes**, **Psicólogos** ou terceiros, decorrentes de sua utilização da Plataforma, pelo descumprimento dos Termos de Uso e demais políticas ou, ainda, pela violação de qualquer lei ou direito de terceiro. A indenização abrangerá eventuais gastos com custas processuais e honorários advocatícios.

6.8.1. **Polo passivo.** Os **Pacientes** ou **Psicólogos** responsáveis perante terceiros por qualquer ato ou fato decorrente destes Termos de Uso comprometem-se a defender a **Psicologia Viva** ou qualquer sociedade do grupo, suas subsidiárias, afiliadas, diretores, agentes e funcionários, quando algum destes for demandado em seu lugar, incluindo, mas não se limitando, a demandas decorrentes das relações entre os **Pacientes, Psicólogos** e terceiros, reclamações, seja judicial ou extrajudicialmente. Para tanto, deverá pagar à **Conexa** todos os valores por ela desembolsados com sua defesa ou indenizações, inclusive com a contratação de advogados, devendo a parte responsável, quando cabível, providenciar a substituição processual da

Conexa ou qualquer sociedade do grupo, suas subsidiárias, afiliadas, diretores, agentes e funcionários.

- CONTEÚDO POSTADO NA PLATAFORMA -

7.1. **Conteúdo.** A **Psicologia Viva** irá se esforçar para manter o conteúdo produzido para a Plataforma atualizado e completo, livre de quaisquer defeitos ou vírus, não se responsabilizando, contudo, por esses e quaisquer outros possíveis problemas que não sejam causadas, direta e exclusivamente, pela **Psicologia Viva**. Fica desde já acordado que a **Psicologia Viva** poderá alterar o conteúdo da Plataforma a qualquer momento, sem prévio aviso.

7.2. **Independência**. Parte das informações disponíveis na Plataforma são geradas por terceiros de forma independente, sem o envolvimento ou responsabilidade da **Psicologia Viva**, que não irá alterar o conteúdo que for produzido por terceiros, sem prévia solicitação ou autorização destes.

- CONTATO E SOLICITAÇÕES DE CANCELAMENTO -

8.1. **Procedimento de Cancelamento**. Os **Pacientes** e **Psicólogos** gozam do direito de realizar o cancelamento de seu Cadastro a qualquer tempo. Para efetuá-lo, deverá entrar em contato com a **Psicologia Viva** por meio do WhatsApp no número de contato +55 21 96696-4821, devendo, para tanto, informar seu nome completo, CPF, data de nascimento e e-mail que utiliza na Plataforma.

8.2. **Cancelamento e Exclusão**. O **Paciente/Psicólogo** declara sua ciência de que uma vez cancelado seu cadastro, suas informações serão também apagadas, e estas não poderão mais ser recuperadas, exceto para atender os requisitos legais, ficando a **Psicologia Viva** isenta de responsabilidade por quaisquer perdas ou danos decorrentes deste procedimento solicitado pelo **Paciente/Psicólogo**.

8.3. **Solicitação.** Todas as solicitações dos **Pacientes** e **Psicólogos** devem ser sempre enviadas por WhatsApp, através do número de contato +55 21 96696-4821, acompanhadas das informações de contato do solicitante, para que a **Psicologia Viva** possa finalizar o atendimento. Em todos os casos, inclusive solicitações de cancelamento, os **Pacientes** e **Psicólogos** receberão confirmação de recebimento do contato e, a partir da confirmação de recebimento, a **Psicologia Viva** terá até 10 (dez) dias para responder o contato/solicitação.

– ENGENHARIA DA PLATAFORMA -

9.1. **Aperfeiçoamento**. Os **Pacientes** e **Psicólogos** concordam que todo e qualquer

sistema, plataforma ou serviço, independentemente de seu produtor ou características, é uma espécie de produto que está sempre em atualização e aperfeiçoamento, possuindo, constante e incondicionalmente, aspectos a serem melhorados, o que não pode ser considerado em si como falha ou defeito.

9.2. **Erros de funcionamento**. Eventuais erros no funcionamento da Plataforma serão corrigidos o mais breve possível, durante o período necessário para manutenção. A **Psicologia Viva** não pretende que o funcionamento do servidor da Plataforma, bem como de seu sistema, do seu banco de dados, *software* e de seu *website*, sejam livres de erros, falhas ou de interrupções, portanto, não fornece qualquer tipo de garantia expressa ou implícita, como também não se responsabiliza por danos acidentais ou indiretos sofridos pelos **Pacientes** e **Psicólogos**, salvo expressa comprovação de ausência de manutenção.

– CONDIÇÕES FINAIS –

10.1. **Ausência de vínculo.** A **Psicologia Viva** declara que não constitui com nenhum dos **Pacientes** ou **Psicólogos** cadastrados da Plataforma:

I. sociedade, associação ou representação;

II. relação empregatícia. Portanto, nenhuma lei, norma ou regulamento referente a essasrelações é aplicável.

10.2. **Direito de comunicação**. A **Psicologia Viva** se reserva o direito de comunicar informação sobre os **Pacientes** e **Psicólogos** a entidades públicas quando houver motivos suficientes para considerar que a atividade de um deles seja potencialmente ilícita ou prejudicial a si ou outras pessoas. Esse direito será utilizado pela **Psicologia Viva,** nos termos previstos na legislação brasileira quando considerar apropriado ou necessário para manter a integridade e a segurança da Plataforma e dos seus demais utilizadores.

10.3. **Convênio com Planos de Saúde**: No caso de atendimento psicológico por meio de convênio com planos de saúde, o **Paciente** autoriza o **Psicólogo** a informar os dados clínicos necessários para a continuidade do tratamento de saúde, desde que em conformidade com as normas do Conselho Federal de Psicologia (CFP) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), bem como a divulgar à Instituição o número do CID (Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde) correspondente ao seu estado de saúde, a fim de que se realize a gestão de saúde do **Paciente**.

10.4. **<u>Vigência</u>**. Os Termos de Uso passarão a viger para cada **Paciente** ou **Psicólogo** a partir do seu primeiro acesso à Plataforma, com o respectivo aceite, e terminarão quando o seu cadastro for desativado, permanecendo as responsabilidades pelo período de utilização.

10.5. **<u>Nulidades</u>**. Se qualquer cláusula deste instrumento for considerada ilegal, inválida ou inaplicável, no seu todo ou em parte, ao abrigo de qualquer lei, essa cláusula ou parte dela será nesta exata medida entendida como não fazendo parte dos Termos de Uso, sendo que a legalidade, validade e aplicabilidade das demais cláusulas não serão afetadas. Nesse caso, a **Psicologia Viva** deverá substituir a parte da disposição ilegal, inválida ou inaplicável por uma disposição que seja legal, válida e aplicável e que tenha, na maior medida possível, um efeito semelhante à disposição anterior, tendo em conta o conteúdo e a finalidade do presente instrumento.

10.6. **<u>Contrato</u>**. 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.

10.7. **<u>Eleição do Foro</u>**. Fica definido o foro da comarca da cidade de Belo Horizonte/MG, 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.

Atualizado em 12 de dezembro de 2023.