

Termos de Uso - My Smart

Clinic

ESTE CONTRATO REGULARÁ O USO DO SERVIÇO MY SMART CLINIC. POR FAVOR, LEIA ESTE DOCUMENTO ANTES DE USAR. AO CLICAR EM “CONCORDAR E CONTINUAR” DURANTE O PROCESSO DE REGISTRO AO SERVIÇO MY SMART CLINIC OU QUALQUER OUTRO MECANISMO RELACIONADO A ESSE TIPO DE SERVIÇO, VOCÊ CONCORDA PLENAMENTE E SEM RESERVAS COM OS TERMOS DE USO DO MY SMART CLINIC E RECONHECE QUE VOCÊ LEU E ENTENDEU A NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, CONFIRMANDO A CONCORDÂNCIA AO DESFRUTAR DE QUALQUER ELEMENTO DO SERVIÇO MY SMART CLINIC. CASO VOCÊ NÃO CONCORDE COM ESTE TERMOS DE USO, VOCÊ NÃO PODERÁ FAZER USO DO SERVIÇO.

O contrato do software como serviço (“Saas”) disciplina a relação entre My Smart Clinic - Tecnologia da Informação LTDA, CNPJ 36.952.649/0001-50, Rua Moreira Cesar, 2019, 2º andar, Bairro Pio X - Caxias do Sul - RS (“My Smart Clinic Ltda”) e o Usuário Final (“Usuário Final”), nos termos e condições previstos neste contrato (Termos de Uso).

Ao realizar a contratação, após a leitura e compreensão de todo o conteúdo, exibido ao final da página, o Usuário Final manifesta ampla e total aceitação em relação às condições estabelecidas no presente contrato, que regem a utilização do My Smart Clinic.

1. Definições

Para o propósito deste contrato, os vocábulos abaixo terão os seguintes significados.

- 1.1. “My Smart Clinic” significa o programa de computador pelo qual serão prestados os serviços aqui contratados, operado na modalidade Saas.
- 1.2. “Saas” (software as a service) significa o software implementado como um serviço hospedado e acessado exclusivamente pela Internet, em ambiente de nuvem computacional.
- 1.3. “Usuário Final” significa a pessoa física ou jurídica que contratou o software como serviço previsto no presente Termos de Uso.
- 1.4. “Dados do Usuário Final” significa qualquer conteúdo, dado, informação e/ou quaisquer materiais fornecidos, alimentados ou enviados pelo Usuário Final e/ou por pessoas por este autorizadas, durante a utilização do My Smart Clinic.
- 1.5. “Início de Vigência” significa a data em que o Usuário Final seleciona a opção “Aceito”, após ter lido e compreendido todo o conteúdo do presente Termos de Uso, na tela apresentada ao final deste contrato.
- 1.6. “Prontuário Médico” é o conjunto de documentos padronizados e ordenados, onde devem ser registrados todos os cuidados profissionais prestados aos pacientes e que atesta o atendimento médico a uma pessoa numa instituição de assistência médica ou num consultório médico, de responsabilidade exclusiva do Usuário Final.

2. Objeto

- 2.1. Ao aceitar os presentes Termos de Uso o Usuário Final estará autorizado a utilizar o My Smart Clinic, nos estritos limites deste contrato, e os serviços prestados pela My Smart Clinic Ltda.
- 2.2. Os serviços objeto do presente contrato serão acessados a partir de dispositivo de propriedade do usuário final ou de quem por ele autorizado, com acesso à internet, que suporte os requisitos mínimos de processamento do My Smart Clinic, às expensas do Usuário Final.
- 2.3. My Smart Clinic é um programa desenvolvido para utilização na área da saúde, principalmente para o gerenciamento de atividades médicas.

3. Acesso/Utilização

3.1. O ACESSO E O MANUSEIO DO MY SMART CLINIC SÃO FEITOS EXCLUSIVAMENTE PELA INTERNET. O Usuário Final declara expressamente ter conhecimento de que tão-somente poderá utilizar, alimentar, gravar, imprimir, acessar dados e/ou praticar qualquer outro ato relacionado ao My Smart Clinic se e enquanto estiver conectado à internet.

3.2. O My Smart Clinic foi desenvolvido para funcionar também em interface sensível ao toque (touchscreen). Contudo, para utilizar essa funcionalidade, o Usuário Final deverá adquirir hardware com essa tecnologia.

3.3. O Usuário Final é exclusivamente responsável por verificar a compatibilidade de seu hardware com os requisitos de processamento do My Smart Clinic.

3.4. O acesso ao My Smart Clinic será feito pelo website www.mysmartclinic.com.br ou app.mysmartclinic.com.br por qualquer equipamento como computador, notebook, smartphone e tablet com acesso à internet. Preferencialmente deverá usar o navegador Google Chrome. O acesso por outros navegadores poderá provocar variações visuais e mal funcionamento de recursos.

3.5. Nos dispositivos móveis, em que isso for possível, o acesso ao My Smart Clinic também poderá ocorrer mediante uso do aplicativo que poderá ser adquirido gratuitamente nas lojas online indicadas no mencionado website. O aplicativo My Smart Clinic não possui todos os recursos da versão web, ele é limitado aos recursos de agenda, cadastro de pacientes e prontuário.

3.6. A criação da conta do Usuário Final poderá ser realizada de forma gratuita através do plano Free que consta o site da My Smart Clinic e poderá usar dessa forma até atingir 50 pacientes cadastrados. Após atingir esse número é necessário migrar para um dos planos pagos como plano Starter, plano Pro ou plano Premium para continuar usufruindo do

sistema. Caso não haja a migração em 30 dias, a My Smart Clinic se reserva no direito de bloquear o acesso e excluir dos dados.

3.7. A conta do Usuário Final também poderá ser criada por um profissional da My Smart Clinic mediante solicitação do próprio Usuário Final. Nesse caso, é de responsabilidade do Usuário Final a troca da senha para manter sua conta protegida.

3.8. No primeiro acesso ao sistema, o Usuário Final deverá expressamente concordar com os termos do presente contrato. Ao clicar nos campos correspondentes, as escolhas feitas pelo Usuário Final serão vinculantes para todos os fins de direito.

3.9. O Usuário Final é responsável por todo o conteúdo, dados, informações, fotos, vídeos, importações de outros sistemas e/ou quaisquer materiais inseridos no My Smart Clinic.

3.10. Os dados do Usuário Final, adicionados no campo de Prontuário Médico, no My Smart Clinic, não poderão ser alterados pelo Usuário Final, conforme determinação do Conselho Federal de Medicina.

3.11. O Usuário Final declara expressamente ter conhecimento de que o My Smart Clinic funciona exclusivamente em ambiente de nuvem computacional, não existindo a possibilidade de realização de downloads de quaisquer dados do Usuário Final.

3.12. O acesso ao My Smart Clinic será feito pelo Usuário Final mediante o preenchimento de seu login e senha no sistema online. É de inteira responsabilidade do Usuário Final manter o seu login e senha em sigilo e, por este motivo, o Usuário Final é responsável por qualquer exclusão, correção, alteração, destruição, dano, perda ou falha no armazenamento de quaisquer dados do Usuário Final que sejam efetivados a partir de um acesso autorizado, mediante utilização de login e senha cadastrados pelo Usuário Final.

3.13. A My Smart Clinic empreenderá esforços comercialmente razoáveis para tornar o Software disponível pela maior quantidade de tempo possível durante cada ano de serviços, aperfeiçoando sempre nosso serviço. Entretanto, o Usuário está ciente e de acordo que nosso sistema poderá apresentar falhas ou interrupções de caráter eventual ou

permanente, intrínsecas ou decorrentes de problemas (i.) na própria rede de comunicações; (ii.) por interrupções do fornecimento de energia elétrica ou paradas emergenciais; (iii.) por caso fortuito ou força maior; (iv.) por quaisquer atos ou omissões de terceiros; (v.) por falhas de instâncias individuais não atribuíveis à My Smart Clinic; (vi.) por outros fatores que fujam ao razoável controle da My Smart Clinic. As suspensões dos serviços, quando previsíveis, serão comunicadas ao Usuário Final sempre com antecedência de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas da suspensão. Igualmente, o Usuário reconhece que nenhum sistema, servidor ou software está absolutamente imune a ataques e/ou invasões de hackers e outros agentes maliciosos.

3.14. O Usuário reconhece que a My Smart Clinic, suas subsidiárias, afiliadas, seus executivos, seus funcionários, seus agentes e seus parceiros não serão responsáveis por danos, prejuízo ou lesão (inclusive, mas não se limitando a, danos diretos, indiretos, incidentais, especiais, consequentes, punitivos e/ou lucros cessantes) em consequência de (i.) falhas e/ou interrupções dos serviços; (ii.) exclusão, obtenção, utilização ou divulgação não autorizada de informações resultantes de ataques e/ou invasões hackers e outros agentes maliciosos; (iii.) ocorrência de bugs, worms, vírus ou trojans que possam danificar os equipamentos do Usuário em decorrência do acesso, utilização ou navegação na Rede Mundial de Computadores (Internet); (iv.) decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas pelo Usuário com base nas informações fornecidas pelo Software; (v.) problemas oriundos de ações de terceiros que possam interferir na qualidade do serviço; (vi.) infrações legais cometidas pelo Usuário, de ordem fiscal, tributária, trabalhista, previdenciária, criminal, ou qualquer outra; (vii.) geração e envio de obrigações fiscais e acessórias do Usuário; e (viii.) atos ou omissões praticadas por terceiros, que fujam ao razoável controle da My Smart Clinic.

3.15. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a responsabilidade da My Smart Clinic com relação a toda e qualquer demanda por perdas e

danos estará limitada ao valor anual do Contrato, sendo este a média da remuneração recebida pela My Smart Clinic à prestação dos serviços contratados nos últimos 12 (doze) meses.

4. Migração de dados

4.1. O Usuário Final é responsável pela integridade e confiabilidade dos dados proveniente de outros sistemas.

4.2. A migração de dados de pacientes e prontuário de outros sistemas para o My Smart Clinic pode ser realizada mediante consulta a equipe técnica e poderá ser cobrada hora técnica para realização.

4.3. A migração de dados é feita para apenas 01 (um) lote de arquivos, caso exista a necessidade de migrar os dados de diversos sistemas ou de um mesmo sistema, mas com períodos diferentes, poderá ser cobrada hora técnica para realização.

4.4. A migração cortesia se refere a migração de dados de pacientes e prontuários proveniente de apenas 01 (um) lote de arquivos previamente analisados pela equipe técnica da My Smart Clinic Ltda.

4.5. Outros tipos de migração, como por exemplo, fotos, documentos com extensão (.pdf), receitas médicas, prescrições e demais itens devem ser submetidos a equipe técnica da My Smart Clinic Ltda., para avaliação de viabilidade e definição de orçamento para sua realização.

4.6. Em casos em que os dados não nos sejam enviados no formato “.csv”, será avaliado pela equipe técnica da My Smart Clinic Ltda a possibilidade de extração dos dados cadastrais de pacientes e seus respectivos prontuários a partir do formato de arquivo que for disponibilizado pelo fornecedor anterior, como, por exemplo, em arquivo de backup do banco de dados anterior.

4.7. Considerando que sistemas diferentes possuem características técnicas diferentes, a My Smart Clinic Ltda não garante e se responsabiliza pela formatação idêntica ao do sistema de origem dos dados.

4.8. A responsabilidade pelo armazenamento de dados de sistemas anteriores ao My Smart Clinic é do Usuário Final, não sendo possível realizar cópias de segurança (backups) de sistemas de terceiros.

4.9. O tempo de migração varia de acordo com a complexidade da estrutura de dados recebida, este tempo será informado pela equipe técnica após a avaliação dos dados.

4.10. Para migrar os dados para o My Smart Clinic é obrigatório indicar um médico responsável pelos prontuários. Caso o sistema anterior tenha prontuários gerados por médicos diferentes, o sistema anterior deve prever a identificação do usuário que criou o prontuário. Nos casos onde esta identificação (usuário de criação x prontuário) não exista, todos os prontuários serão migrados em nome de um único médico.

5. Ferramentas de parceiros

5.1. Para aumentar a quantidade de recursos disponíveis ao Usuário Final, a My Smart Clinic Ltda conta com recursos que são fornecidos por outras empresas de software que são integradas ao sistema My Smart Clinic.

5.2. A manutenção das referidas ferramentas é de controle exclusivo por seus desenvolvedores. A My Smart Clinic Ltda não possui domínio ou participação nessas empresas.

5.3. A My Smart Clinic Ltda se responsabilizará pelos danos causados ao Usuário Final, no caso de falhas, instabilidades, interrupções e perda de dados do Usuário Final ao utilizar essas ferramentas, observando a limitação prevista no item 3.15 destes Termos de Uso.

5.4. A integração entre o My Smart Clinic e as ferramentas parceiras ocorre através de API (Application Programming Interface) que é o conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na web que garante maior segurança e privacidade na troca de dados entre as aplicações.

6. Privacidade e Segurança

6.1. A My Smart Clinic Ltda não controla, verifica, acessa ou endossa os Dados dos Usuários Finais.

6.2. O My Smart Clinic está hospedado/utiliza os serviços de nuvem computacional da Amazon, cuja política de privacidade está disponível no link

“<http://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=468496>, e que passa a fazer parte integrante deste contrato.

6.3. O My Smart Clinic Ltda possui certificado SSL (protocolo HTTPS que criptografada toda comunicação pela internet, aumentando significativamente a segurança dos dados), API (Application Programming Interface) como padrão de conexão com dados externos e está hospedado/utiliza os serviços de nuvem computacional da Amazon Web Services que fornece amplas medidas de segurança como criptografia forte a conteúdo em trânsito ou ocioso, detecção de ameaças, monitoramento contínuo, cópia de segurança (backup), proteção de infraestrutura para conformidade e privacidade das informações. O My Smart Clinic foi desenvolvido segundo as melhores práticas de segurança do mercado equivalentes ao Hipaa Compliance e Nível de Segurança 1 da SBIS. A My Smart Clinic Ltda mantém e promove todas as medidas atualmente disponíveis para a proteção e segurança dos dados dos Usuários Finais, porém não existe tecnologia que garanta 100% (cem por cento) de segurança e, por este motivo, a My Smart Clinic Ltda não se responsabiliza por perda de dados dos Usuários Finais, ou por quaisquer falhas no armazenamento ou sigilo de armazenamento causadas pela hospedagem em nuvem, causados por falha ou mau uso do Usuário Final ao software. Assim, na hipótese de eventual responsabilidade por danos causados por culpa exclusiva da My Smart Clinic, deverá ser observada a limitação de responsabilidade prevista no item 3.15 destes Termos de Uso. A My Smart Clinic Ltda somente poderá compartilhar informações cadastrais dos Usuários Finais

com outras empresas ou terceiros mediante expressa e prévia autorização dos Usuários Finais.

6.4. Caso a My Smart Clinic Ltda passe por qualquer processo de reorganização societária, será garantida a confidencialidade de todas as informações que trata a presente cláusula.

6.5. Ao se cadastrar e utilizar o My Smart Clinic, você concorda e autoriza à empresa My Smart Clinic Ltda a utilização de seus dados cadastrais, sendo estes: nome completo, data de nascimento, nome da empresa, CNPJ, e-mail, telefone, conselho profissional, descrição do conselho profissional, estado conselho, número do conselho, código CBO, endereço da empresa, bem como os dados pessoais inseridos no Software por livre vontade do usuário, sendo nome completo, data de nascimento, CPF, telefone, e-mail, endereço residencial, para que passem a integrar a base de dados da My Smart Clinic Ltda.

6.6. O Usuário Final concorda e autoriza à empresa My Smart Clinic Ltda, concedendo uma licença livre de direitos autorais não exclusiva, em âmbito nacional, à utilização dos dados acima mencionados, exclusivamente para o tratamento de seus dados com as seguintes finalidades: I) Gestão da agenda médica, salas e equipamentos; II) Gestão dos registros clínicos e hospitalares; III) Gestão de prescrições de exames e medicamentos; IV) Gestão de faturação; V) Gestão de clientes; VI) Gestão de cobranças e pagamentos; VII) Gestão de fotos e vídeos; VIII) Análises gerenciais; IX) Ações de marketing e histórico de relações comerciais; X) Encaminhamento de mensagens de textos via celular e e-mail; XI) Gestão de comunicações e informativos; XII) Promoção de maior segurança no uso da identidade do Usuário Final de forma a prevenir o uso indevido dos dados do usuário; XIII) Servir de prova legal em âmbito judicial; e XIV) cumprir ordem judicial ou de autoridade administrativa; XV) Pesquisa e desenvolvimento de produtos e serviços.

6.7. O Usuário Final poderá requerer à My Smart Clinic, mediante solicitação no endereço eletrônico suporte@mymartclinic.com.br ou www.mymartclinic.com.br o acesso aos dados pessoais que lhe digam

respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, a limitação do tratamento e o direito de se opor ao mesmo, bem como do direito à portabilidade dos dados. Por fim, o usuário poderá revogar o consentimento aqui dado em qualquer tempo, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no cumprimento de obrigações legais originárias do presente instrumento ou com base no consentimento previamente dado.

6.8. O Usuário Final autoriza e aceita que os seus dados sejam tratados pela My Smart Clinic Ltda pelo prazo necessário a dar cumprimento às obrigações originárias do termo de uso do software My Smart Clinic, ressalvado o direito do Usuário Final de solicitar a revogação do seu consentimento.

6.9. Em caso de violação dos dados pessoais do Usuário Final, a My Smart Clinic Ltda notificará imediatamente os titulares dos dados violados, nos termos e condições previstas na Lei n.º13.709/18.

7. Interrupção dos serviços

7.1. A My Smart Clinic Ltda se esforça para manter os serviços oferecidos em funcionamento, contudo, todos os serviços online podem ocasionalmente sofrer interrupções e, por este motivo, a My Smart Clinic Ltda não se responsabiliza por qualquer interrupção ou pela perda de Dados do Usuário Final ocasionados por tal interrupção, exceto no caso em que a interrupção e/ou perda de dados ocorrer por culpa exclusiva da My Smart Clinic, devendo eventual responsabilidade observar a limitação prevista no item 3.15 destes Termos de Uso.

7.2. Nos casos passíveis de comunicação prévia da interrupção ou suspensão dos serviços, a comunicação se dará com 48h de antecedência.

8. Propriedade intelectual

8.1. A My Smart Clinic Ltda Focco detém os direitos exclusivos de exploração a titularidade de todos os direitos de propriedade intelectual

do My Smart Clinic, do seu conteúdo e do serviço, ou a eles relacionados, bem como de quaisquer sugestões, ideias, solicitações de aprimoramentos, comentários, recomendações ou outras informações fornecidas pelo Usuário Final ou por outrem e que estejam relacionadas ao serviço. Este contrato não é uma venda e não concede ao Usuário Final nenhum direito de propriedade do software, do serviço, à tecnologia e/ou qualquer outro direito de propriedade intelectual.

8.2. O nome My Smart Clinic e o logotipo do My Smart Clinic são marcas de propriedade da pessoa jurídica My Smart Clinic Tecnologia da Informação LTDA e nenhum direito ou licença é concedido por este instrumento para o Usuário Final usá-los.

8.3. É proibido ao Usuário Final desmontar, descompilar, criar obras derivadas, fazer engenharia reversa, modificar, sublicenciar, distribuir ou usar para qualquer outro propósito os serviços e o software aqui oferecidos. Caso isso ocorra, a My Smart Clinic Ltda poderá cancelar a Conta do Usuário Final, impedindo o acesso ao My Smart Clinic, aplicando-se as regras da cláusula 11 do presente contrato, e, ainda, utilizar das medidas legais cabíveis.

9. Restrições de uso

9.1. Este contrato autoriza o Usuário Final a utilizar o My Smart Clinic por meio da internet, para os fins previstos, sendo tal autorização pessoal, intransferível e exclusiva.

9.2. O Usuário Final não poderá: (i) licenciar, sublicenciar, vender, revender, transferir, atribuir, distribuir ou explorar ou tornar o My Smart Clinic ou o seu conteúdo disponível para terceiros; (ii) modificar ou criar obras derivadas do My Smart Clinic ou de seu conteúdo; (iii) divulgar, por qualquer meio, partes, conteúdo ou a totalidade do My Smart Clinic em outro servidor ou em outra página da internet.

9.3. O Usuário Final somente poderá usar o My Smart Clinic para a sua atividade profissional, relacionada à área da saúde, e não poderá (i) enviar ou armazenar material infrator, obsceno, ameaçador, difamatório

ou ilegal; (ii) enviar ou armazenar material que contenha vírus; (iii) interferir ou interromper a integridade ou o desempenho do My Smart Clinic ou dos dados nele contidos ou (iv) tentar obter acesso não autorizado ao My Smart Clinic e aos sistemas e às redes a ele relacionados.

9.4. O Usuário Final não poderá alimentar, informar, carregar e/ou tornar disponível quaisquer conteúdos no My Smart Clinic contrários à legislação e/ou a decisões judiciais.

9.5. Em caso de alimentação, informação e/ou disponibilização no My Smart Clinic de conteúdo considerado inadequado, ilegal e/ou contrário às decisões judiciais, eventual responsabilização consequente, civil ou criminal, será exclusiva do Usuário Final.

10. Forma e condições de pagamento

10.1. O Usuário Final escolherá a forma e as condições de pagamento apresentadas no website www.mysmartclinic.com.br, clicando no campo correspondente. A opção é irrevogável e vinculante para todos os fins de direito e passa a fazer parte integrante do presente contrato.

10.2. O preço do serviço será composto por um valor correspondente à “taxa de adesão” e por valores mensais, conforme opções disponíveis no website www.mysmartclinic.com.br.

10.3. Os pagamentos serão feitos pelo Usuário Final em ambiente online, provido pela empresa Superlógica Tecnologias Ltda, responsável pela segurança da operação. A My Smart Clinic Ltda não tem acesso, controle, conhecimento e/ou guarda de qualquer dado/informação fornecido pelo Usuário Final para o pagamento pela prestação de serviço e utilização do My Smart Clinic.

10.4. O Usuário Final é responsável pelo acompanhamento e verificação dos pagamentos para a utilização do My Smart Clinic. Em caso de alguma prestação não ser debitada do Usuário Final, este tem obrigação de notificar a My Smart Clinic Ltda imediatamente, evitando, assim, a

suspensão/cancelamento dos serviços aqui contratados, nos termos da cláusula 12 do presente contrato.

10.5. O Usuário Final é responsável por manter seus dados de pagamento atualizados no My Smart Clinic, sob pena de cancelamento do serviço, nos termos da cláusula 12 do presente contrato.

10.6. Em caso de atraso no pagamento, o Usuário Final sujeitar-se-á: (i) ao pagamento de correção monetária, calculada pela variação do IGPM da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que o venha a substituir; (ii) ao pagamento de juros à taxa de 12% (doze por cento) ao ano, e; (iii) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, além de eventuais despesas que se fizerem necessárias à sua cobrança judicial, tais como custas processuais e honorários advocatícios, estes últimos desde já fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor total do débito.

10.7. Após um ano de vigência do presente contrato, o valor cobrado será reajustado pela variação do IGPM da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que o venha a substituir, informados em notificação a ser enviada para o endereço eletrônico (e-mail) do Usuário Final.

11. Vigência

11.1. O presente contrato entrará em vigor na data em que o Usuário Final selecionar a opção “Aceito”, após ter lido e compreendido todo o conteúdo do presente Termos de Uso, na tela apresentada ao final deste contrato (“Início de Vigência”).

11.2. A My Smart Clinic Ltda oferece ao Usuário Final a possibilidade de contratação do My Smart Clinic em modalidades de planos mensal, anual ou bienal, sendo concedido pela My Smart Clinic Ltda ao Usuário Final desconto no valor das mensalidades, quando da contratação do My Smart Clinic nos planos anual ou bienal.

11.3. O presente contrato permanecerá em vigência até que uma das causas de cancelamento/rescisão ocorram, nos termos da cláusula 13 abaixo.

12. Assistência técnica

12.1. As soluções, ferramentas, funcionalidades e aplicações do My Smart Clinic foram criadas e desenvolvidas para serem intuitivas ao Usuário Final, dispensando-se a realização de treinamento inicial. Em todas as páginas do My Smart Clinic há o recurso de “ajuda” ao Usuário Final, bem como vídeos tutoriais de autoaprendizagem estão disponíveis no website www.mysmartclinic.com.br e ajuda.mysmartclinic.com.br.

12.2. Em caso de dúvidas, o Usuário Final poderá entrar em contato com a My Smart Clinic Ltda preferencialmente através do Chat presente na tela do sistema ou um dos canais de atendimento divulgados no website www.mysmartclinic.com.br. O contato de suporte realizada pelo canal WhatsApp poderá levar até 48h para ser retornando.

12.3. O suporte técnico estará disponível ao Usuário Final, de segunda-feira a sexta-feira, das 8:00h às 12h e das 13:30 às 17h, de acordo com as instruções previstas no website www.mysmartclinic.com.br.

13. Cancelamento, suspensão e rescisão

13.1. As Partes poderão cancelar/rescindir o presente contrato a qualquer tempo, sem ônus, desde que enviem notificação de uma parte à outra com 30 (trinta) dias de antecedência.

13.2. Se a rescisão imotivada se der antes de completado 06 (seis) meses de vigência do presente contrato, quando da contratação do My Smart Clinic na modalidade de contratação de plano mensal, o Usuário Final deverá pagar multa correspondente a uma mensalidade para fins dos serviços realizados como organização e exportação da base de dados conforme item 13.5.

13.3. Se a rescisão imotivada se der antes do prazo contratado pelo Usuário Final, quando da contratação do My Smart Clinic na modalidade de contratação de plano anual ou bienal, o Usuário Final deverá pagar

multa correspondente a soma dos valores das parcelas vincendas conforme seu plano anual ou bienal.

13.4. No caso de rescisão imotivada, descrita nos itens 13.1 a 13.3, a taxa de adesão não será devolvida e, caso tenha sido parcelada, deverá ser integralmente admitida pelo Usuário Final.

13.5. OS DADOS DO USUÁRIO FINAL FICARÃO DISPONÍVEIS POR 30 (TRINTA) DIAS APÓS O PEDIDO/NOTIFICAÇÃO DE CANCELAMENTO/RESCISÃO DO PRESENTE CONTRATO. O USUÁRIO FINAL DECLARA EXPRESSAMENTE TER CONHECIMENTO DE QUE OS DADOS DO USUÁRIO FINAL SERÃO ENTREGUES EM FORMATO “CSV”.

13.6. Caso o Usuário Final pretenda migrar os Dados do Usuário Final para outro programa de computador que exija formato diferente do “CSV” e, desde que tecnicamente possível, poderá contratar diretamente os serviços da My Smart Clinic Ltda, mediante o pagamento de hora técnica.

13.7. O Usuário Final declara que a My Smart Clinic Ltda não tem obrigação de guardar/reter os Dados do Usuário Final, após transcorrido o prazo de trinta dias da rescisão/cancelamento, sendo estes eliminados ou anonimizados pela My Smart Clinic, salvo nos casos de armazenamento de dados para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ou, ainda, em outras hipóteses permitidas no art. 7º da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.853/2019).

13.8. Qualquer violação das obrigações deste contrato, especialmente as de pagamento ou de uso não autorizado da tecnologia/software/serviço My Smart Clinic, será considerado violação material do presente contrato. A My Smart Clinic Ltda, diante de qualquer violação ao presente contrato, poderá cancelar a Conta e impedir o acesso do Usuário Final ao My Smart Clinic. Nesses casos o Usuário Final DEVERÁ, NO PRAZO MÁXIMO DE 30 DIAS, REQUERER A ENTREGA DOS DADOS DO USUÁRIO FINAL NO FORMATO CSV, NOS TERMOS DA CLÁUSULA

13.5. Caso o Usuário Final não requeira a entrega dos Dados do Usuário Final no prazo de 30 (trinta) dias contados da rescisão/cancelamento, aplicar-se-á integralmente a cláusula 13.7 acima.

13.9. A My Smart Clinic Ltda considerará cancelado/rescindido o presente contrato diante de atraso no pagamento de qualquer prestação por prazo superior a 30 (trinta) dias, aplicando-se nesse caso, as previsões contidas nas cláusulas 13.2 e 13.3, acima.

13.10. O Usuário Final pode a qualquer momento solicitar a suspensão do seu plano mediante o pagamento de uma taxa de manutenção mensal calculada de acordo com o volume de dados armazenados no My Smart Clinic. A suspensão bloqueia acesso ao sistema My Smart Clinic, mas mantém todos os dados intactos para que o usuário retome o uso no futuro. Para retomar o uso basta o Usuário Final voltar a pagar a mensalidade normal do plano escolhido.

14. Modificação dos termos

14.1. A My Smart Clinic Ltda poderá modificar os termos e as condições deste contrato ou de suas políticas relacionadas ao serviço a qualquer momento, passando a vigorar a partir da disponibilização de uma versão atualizada deste Contrato. O Usuário Final deverá concordar com as modificações, mediante a aceitação dos novos termos em janela que será apresentada no My Smart Clinic. O uso continuado dos serviços após a disponibilização das alterações significará a anuência tácita do Usuário Final.

15. Disposições finais

15.1. O Usuário Final declara que é maior de idade, capaz, e, se for pessoa jurídica, declara que está legalmente investido de poderes para a contratação desses serviços.

15.2. O Usuário Final está obrigado a manter seus dados cadastrais, incluindo os dados de pagamento, sempre atualizados no My Smart Clinic.

15.3. O Usuário Final não poderá transferir a terceiros, a qualquer título, a sua Conta no My Smart Clinic.

15.4. Todas as notificações de uma parte à outra serão feitas no ambiente do My Smart Clinic.

15.5. Aplica-se ao presente contrato a lei brasileira e, em caso de conflito, elege-se o Foro da Comarca de Caxias do Sul, Estado do Rio Grande do Sul, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao presente contrato.

16. Do contrato

16.1. Em caso de esclarecimentos de eventuais dúvidas, sugestões e reclamações sobre estes Termos de Uso, entre em contato conosco pelos seguintes meios:

- Endereço de e-mail: suporte@mymartclinic.com.br
- Telefone: +55 (54) 99160-9549

Ótimo! Agora você já sabe quais são os Termos de Uso com os quais concorda para utilizar o software My Smart Clinic!

Podemos começar!