

CONTRATO DE USO - MY SMART CLINIC

Atualizado em 12/06/2025

BEM-VINDO AO MY SMART CLINIC!

Este contrato estabelece os **termos e condições** para o uso do software **My Smart Clinic**, uma plataforma desenvolvida para **gestão** de consultórios, clínicas médicas e demais estabelecimentos de saúde e estética.

O My Smart Clinic é operado por **My Smart Clinic Tecnologia da Informação Ltda.**, inscrita no **CNPJ 36.952.649/0001-50**, com sede na **Rua Moreira César, 2019, 2º andar, Bairro Pio X - Caxias do Sul - RS**.

Ao utilizar a plataforma **My Smart Clinic**, você **concorda plenamente** com este Termo de Uso e declara ter **lido e compreendido** sua Política de Privacidade. Caso não concorde, **não utilize a plataforma**.

1. DEFINIÇÕES

Para a correta interpretação deste Termo, aplicam-se as seguintes definições:

- **Backup:** Cópia de segurança dos dados textuais (como prontuários e informações financeiras). O backup de arquivos multimídia (fotos, vídeos e documentos) pode estar sujeito a custos adicionais e avaliação técnica.
- **Ciclo de Faturamento:** Período correspondente à cobrança da assinatura do plano, podendo ser mensal, anual ou bienal, conforme a escolha do Usuário Final ou Usuário Secundário.

- **Dados do Usuário:** Informações inseridas pelo Usuário Final ou Usuário Secundário, incluindo dados cadastrais, financeiros, de pacientes, agenda, estoques e documentos em geral.
- **Downgrade:** Refere-se à mudança para um plano inferior (por exemplo, de Premium para Pro ou de Pro para Starter) ou à redução do número de recursos contratados.
- **Inteligência Artificial:** Ferramentas automatizadas que auxiliam no fluxo de trabalho clínico, oferecendo sugestões e resumos automatizados.
- **Início de Vigência:** Significa a data em que o Usuário Final ou Usuário Secundário seleciona a opção “Aceito”, após ter lido e compreendido todo o conteúdo do presente Termos de Uso, na tela apresentada ao final deste Contrato.
- **My Smart Clinic (MSC):** Software de gestão clínica fornecido como **Software as a Service (SaaS)**.
- **Plano Gratuito (Trial):** Período de teste oferecido antes da adesão a um plano pago.
- **Plataforma:** Trata-se do sistema My Smart Clinic objeto da contratação.
- **Prontuário:** Conjunto de informações padronizadas registradas durante os atendimentos, sendo de responsabilidade exclusiva do profissional de saúde.
- **Suporte Técnico:** Equipe responsável pelo atendimento e auxílio no uso da plataforma My Smart Clinic. O suporte técnico não tem acesso aos dados clínicos, financeiros ou sensíveis do usuário, limitando-se a oferecer instruções e soluções para questões relacionadas ao funcionamento do sistema.
- **Termos de Uso e Condições:** Contrato que rege a relação entre a My Smart Clinic e o Usuário Final ou Usuário Secundário.
- **Upgrade:** Refere-se à mudança para um plano superior (por exemplo, de Starter para Pro ou de Pro para Premium) ou à adição de recursos extras, como inteligência artificial, telemedicina, perfis profissionais da saúde, agendas, salas ou equipamentos.

- **Usuário Final:** Pessoa física ou jurídica que contrata e utiliza a plataforma.
- **Usuário Secundário:** Conta de acesso vinculada ao Usuário Final, podendo ser utilizada por colaboradores, funcionários, administradores ou profissionais autorizados pelo Usuário Final. As permissões deste usuário podem ser limitadas conforme as configurações definidas dentro da plataforma.

2. OBJETO

Este Contrato tem por objeto a disponibilização do software My Smart Clinic, como serviço, de acordo com o Plano contratado pelo Usuário Final ou Usuário Secundário.

O My Smart Clinic é uma plataforma digital **especializada na gestão de clínicas e consultórios** e oferece os seguintes recursos:

2.1. Gestão Clínica e Operacional

- **Agenda médica:** Agendamento, cancelamento e gerenciamento de horários.
- **Prontuário eletrônico:** Registro seguro e detalhado do histórico de pacientes, incluindo fotos, vídeos, áudios e documentos.
- **Prescrições e atestados:** Geração e envio de receitas digitais.
- **Documentos:** Emissão de relatórios, declarações e laudos.
- **Gestão de estoque:** Controle de materiais, medicamentos e insumos clínicos.
- **Gestão financeira:** Relatórios de fluxo de caixa, controle de pagamentos e recebimentos.
- **Videoteca:** Armazenamento e acesso a conteúdos multimídia para referência e treinamento.
- **Consulta interativa:** Ferramenta que facilita a explicação, captura e organização de informações.

- **Marketing:** Envio automático de mensagens para pacientes e contatos.
- **Inteligência Artificial:** Recursos automatizados de escrita e análise clínica baseado em Inteligência Artificial.
- **Assinatura de contratos:** Ferramenta que permite a assinatura digital de documentos e contratos de forma eletrônica.
- **Segurança de dados:** Armazenamento em nuvem com criptografia e proteção contra acessos não autorizados.

A My Smart Clinic **poderá adicionar, remover ou modificar funcionalidades** conforme necessário para melhorias e atualizações da plataforma.

O Usuário Final ou Usuário Secundário deverão se cadastrar como administradores, sendo a conta principal vinculada ao contrato com a My Smart Clinic e responsável por gerenciar as configurações, acessos e permissões da plataforma, incluindo a criação, inativação de usuários e cancelamentos. Antes do cadastro, o Usuário Final ou Usuário Secundário que assumir o papel de administrador deverá informar à equipe da My Smart Clinic que apoia o primeiro cadastramento.

3. CADASTRO, ACESSO, COMUNICAÇÃO E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

3.1. Cadastro: o cadastro do Usuário Final ou Usuário Secundário é condição para o acesso às funcionalidades do My Smart Clinic, de acordo com o Plano contratado.

3.2. O cadastro deverá considerar as seguintes exigências:

- O Usuário Final ou Usuário Secundário deve fornecer **dados verídicos**, completos e atualizados no cadastro.

- O login e senha são pessoais e intransferíveis, sendo **responsabilidade exclusiva do Usuário Final ou Usuário Secundário** protegê-los.
- O cadastro pode ser realizado diretamente pelo Usuário Final ou Usuário Secundário **ou por um terceiro autorizado pela My Smart Clinic, incluindo funcionários do suporte técnico e atendimento.**
- Caso o cadastro seja realizado por um terceiro ou por um funcionário da My Smart Clinic, **o Usuário Final ou Usuário Secundário deve, obrigatoriamente, alterar a senha no primeiro acesso.** Caso opte por não realizar a alteração e mantenha o uso com o login e senha registrados no momento do cadastro pelo terceiro ou por funcionário da My Smart Clinic, isenta integralmente a My Smart Clinic de quaisquer responsabilidades, ou prejuízos decorrentes desta decisão.
- Usuário Final ou Usuário Secundário é responsável pelo cadastro e administração de todos os perfis adicionais criados no sistema, incluindo o perfil master.

3.3. Uso da Plataforma

- O acesso ocorre **exclusivamente via internet**, pelo site www.mysmartclinic.com.br ou app.mysmartclinic.com.br ou aplicativo móvel.
- As **funcionalidades presentes em dispositivos móveis** como smartphones e tablets podem ser diferentes da versão acessada em computadores.
- **Recomenda-se o acesso por meio do navegador Google Chrome.** Outros navegadores podem apresentar desempenho inferior.
- A responsabilidade por dispositivos compatíveis com a plataforma **cabe ao usuário.**

3.4. Comunicação com os Usuários da Plataforma

- O Usuário Final ou o Usuário Secundário **autoriza expressamente a My Smart Clinic** a entrar em contato utilizando qualquer um dos seguintes meios:
 - **Displays e notificações dentro da plataforma** (ex.: mensagens pop-up ou banners informativos).
 - **E-mails enviados** para o endereço cadastrado pelo Usuário Final ou Usuário Secundário .
 - **Mensagens via WhatsApp ou outros aplicativos de mensagens instantâneas.**
 - **Chamadas telefônicas, caso necessário.**
- Essas comunicações podem ser utilizadas para **envio de avisos técnicos, suporte, atualizações da plataforma, notificações financeiras como de pagamento, multas e correções e informações relevantes sobre o serviço.**
- O Usuário Final ou Usuário Secundário podem **solicitar a exclusão de contatos promocionais**, mas **não poderá desativar comunicações essenciais**, como avisos de cobrança, segurança ou atualizações obrigatórias do sistema.

4. PLANOS, PAGAMENTOS E REAJUSTES

4.1. Planos Disponíveis

- O **My Smart Clinic** oferece planos de assinatura nas modalidades **mensal, anual e bienal**, permitindo que os usuários escolham a opção que melhor se adapta às suas necessidades. Ou seja, todos os planos podem ser contratados nas diferentes modalidades (mensal, anual ou bienal).
- Os **planos disponíveis** podem ser consultados em www.mysmartclinic.com.br.
- Também oferecemos um **período de teste gratuito (Trial)**, cuja duração pode variar conforme a **política comercial vigente** disponibilizada no site do teste gratuito (Trial).

4.1.1 Condições Específicas do Plano Gratuito (Trial):

- O Plano Gratuito é disponibilizado apenas para fins de teste e avaliação da plataforma.
- **Os dados inseridos durante o período de teste não são garantidos e podem ser excluídos automaticamente após 30 dias**, caso o usuário não realize a adesão a um plano pago dentro desse prazo.
- O usuário **é responsável por armazenar quaisquer informações inseridas no sistema durante o período de testes, pois não há garantia de backup ou recuperação** após o encerramento do período de teste.
- Durante o período de testes, o usuário poderá **experimentar funcionalidades limitadas** em comparação aos planos pagos, sendo que algumas ferramentas podem **não estar disponíveis** para testes.
- Em alguns casos, o Trial pode oferecer **recursos adicionais** que não estarão incluídos no plano contratado posteriormente. O Usuário Final ou Usuário Secundário compreende que, ao finalizar o período de teste e escolher um plano, **poderá perder o acesso a determinadas funcionalidades que estavam disponíveis temporariamente no Trial.**

4.2. Regras de Pagamento:

- O Contratante se obriga por efetivar os pagamentos na forma prevista de acordo com o Plano contratado.
- O usuário deve manter **seus dados financeiros atualizados**, sendo responsável por quaisquer consequências decorrentes da falta de atualização, como cumulatividade de mensalidades, multas, correções e outras penalidades.
- **Em caso de inadimplência o Contratante está sujeito ao pagamento de:**

- **Multa de 2%** sobre o valor total devido.
- **Juros de 1% ao mês.**
- **Correção monetária pelo INPC, IPCA ou IGP-M.**

4.3. Bloqueio e Cancelamento por Inadimplência:

- Após **3 dias de atraso**, o Usuário Final ou Usuário Secundário será **notificado** para regularizar os pagamentos e seus consectários.
- Após **10 dias de atraso**, a plataforma será **bloqueada**.
- Após **60 dias de inadimplência**, a dívida será encaminhada para uma empresa especializada em cobrança, que atuará em nome da My Smart Clinic e o título será protestado. Nessa hipótese, poderão ser adotadas medidas administrativas e extrajudiciais de cobrança, inclusive o envio dos dados do Usuário Final ou Usuário Secundário para os órgãos de proteção ao crédito, como SPC e Serasa, para fins de negativação do CPF/CNPJ.
- Os prazos de 3, 10 e 60 dias iniciam a partir do primeiro dia de atraso e contam de forma corrida.

4.4. Reajustes de Preços

- Os valores são reajustados **anualmente de forma automática**.
- Os índices aplicados no reajuste podem ser o **INPC** (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), **IPCA** (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) **ou IGP-M** (Índice Geral de Preços - Mercado), o que melhor refletir a variação monetária no momento.

4.5. Alteração de Planos e Recursos

O Usuário Final ou Usuário Secundário podem **alterar o plano contratado**, mediante Downgrade ou Upgrade, ou seja, migrar para um plano superior ou inferior, ou ainda contratar recursos extra, como inteligência artificial, telemedicina, profissionais da saúde, agendas, salas e equipamentos ou excluir recursos contratados.

Os valores das mensalidades são cobrados considerando o Plano e a quantidade de profissionais da saúde, agendas, salas ou equipamentos contratados no mês, conforme descrito abaixo:

- **Upgrade ou Downgrade de Plano:** O Usuário Final ou Usuário Secundário pode solicitar a qualquer momento a mudança para um plano superior (upgrade) ou inferior (downgrade).
- O novo valor da mensalidade será aplicado a partir do próximo ciclo de faturamento.
- Em caso de upgrade, a cobrança pode ocorrer no ato da solicitação ou no ciclo seguinte.
- Em caso de downgrade, não há reembolso de valores pagos antecipadamente.
- **Adição ou Redução de Recursos:** O Usuário Final ou Usuário Secundário pode adicionar ou remover profissionais da saúde, agendas, salas ou equipamentos independentemente do plano contratado.
- A cobrança dos novos recursos será feita no próximo ciclo de faturamento.
- A efetivação das reduções para fins de diminuição do valor da mensalidade no próximo ciclo de faturamento depende de contato do Usuário Final ou Usuário Secundário com a My Smart Clinic, a fim de configurar tais reduções. Caso não seja realizado contato com o suporte para efetivação das reduções, a mensalidade permanecerá no valor original, conforme os recursos disponibilizados.
- A redução de recursos não gera reembolso proporcional dentro do mês da redução, com reflexos somente a partir do próximo ciclo de faturamento e desde que realizado o procedimento acima descrito.

5. CANCELAMENTO E EXPORTAÇÃO DE DADOS

5.1. Cancelamento de Assinatura

- O **Usuário Final** ou **Usuário Secundário** pode solicitar o **cancelamento da assinatura junto ao suporte a qualquer momento** cuja formalização dar-se-á através do preenchimento e devolução do **formulário de cancelamento** disponibilizado pela My Smart Clinic.
- Caso o cancelamento ocorra **antes do término do período contratado**, aplicam-se as seguintes regras:
 - **Planos anuais/bienais:** Em caso de cancelamento antecipado, será cobrado 50% do saldo restante do período contratado.
 - **Plano mensal:** O cancelamento será efetivado ao **final do ciclo vigente**, garantindo que o Usuário Final ou Usuário Secundário tenha acesso ao sistema e suporte técnico até essa data. Além disso, será cobrado um valor correspondente à manutenção do serviço durante o período de transição e encerramento da conta, equivalente a uma mensalidade, denominada taxa de processamento de encerramento. A **taxa de processamento de encerramento** cobre o suporte à exportação de dados, manutenção da infraestrutura e a finalização segura das informações na plataforma, conforme a cláusula 5.2.
- A **Efetivação do Cancelamento** ocorrerá após o encerramento do ciclo atual de faturamento.
- Durante esse período, o Usuário Final ou Usuário Secundário **continuará tendo acesso ao sistema normalmente** e deverá cumprir com eventuais **obrigações financeiras pendentes**.
- Caso haja **valores em aberto**, o cancelamento pode ser solicitado, mas a My Smart Clinic poderá continuar cobrando valores pendentes até a quitação total das obrigações financeiras do Usuário Final ou Usuário Secundário, conforme regras da cláusula 4.3.
- A **ausência de uso da plataforma não configura automaticamente um cancelamento**, sendo **necessário formalizar o pedido** pelo canal adequado de suporte, com o preenchimento e devolução do formulário. **Enquanto não for formalizado o pedido**

de cancelamento, as mensalidades seguirão incidindo e sendo cobradas normalmente.

- Após o término do processo de cancelamento, o **acesso ao My Smart Clinic será desativado e o Usuário Final ou Usuário Secundário terá o prazo de 30 dias para solicitar a exportação dos dados.**

5.2. Taxa de Processamento de Encerramento

- Durante o período de cancelamento, a plataforma permanece disponível para que o Usuário Final ou Usuário Secundário possa exportar as informações armazenadas no sistema. Esse processo exige a **manutenção da infraestrutura tecnológica e suporte técnico especializado** para garantir a disponibilização dos dados de forma segura.
- **Para cobrir os custos operacionais relacionados a esse processo**, será cobrada uma taxa, equivalente a uma mensalidade.
- O Usuário Final ou Usuário Secundário reconhece que essa taxa não é uma multa, mas sim um valor necessário para garantir:
 - **Manutenção do acesso aos dados por 30 dias**, permitindo a exportação conforme prevê a LGPD.
 - **Suporte técnico especializado** para auxiliar na extração e organização das informações.
 - **Encerramento seguro e definitivo dos dados**, cumprindo as obrigações legais e garantindo a conformidade com a legislação vigente.

5.3. Exportação de Dados

- **Após o cancelamento, o Usuário Final ou Usuário Secundário poderá solicitar a exportação de seus dados para outro sistema**, desde que o pedido seja feito **dentro do prazo de 30 dias** após a confirmação do cancelamento. A exportação de dados poderá ser solicitada a qualquer tempo durante a vigência do contrato. Por

padrão, ao finalizar o processo de cancelamento a My Smart Clinic remete ao Usuário Final ou Usuário Secundário os dados referentes à “migração gratuita”.

- **A migração gratuita está disponível apenas para dados textuais**, como cadastro de pacientes e prontuários de saúde, fornecidos no formato **.csv**.
- **Arquivos não textuais** (fotos, vídeos, documentos PDF, exames digitalizados, receitas, etc.) **não estão incluídos na migração gratuita** e necessitam de uma **avaliação técnica para orçamento específico** antes de serem extraídos.
- Após **30 dias do cancelamento**, todos os dados serão excluídos permanentemente, salvo se houver obrigação legal da My Smart Clinic de retenção.
- **Recuperação de dados após o prazo de 30 dias:**
 - Caso o Usuário Final ou Usuário Secundário **solicite a recuperação de seus dados após o prazo de 30 dias do cancelamento**, a My Smart Clinic **não garante a disponibilidade dessas informações**.
 - Se houver possibilidade de recuperação, será cobrado um valor **proporcional ao volume de dados e à complexidade do serviço**.
 - O tempo estimado para tentativa de recuperação será informado ao usuário **após avaliação da equipe técnica**, caso a recuperação seja viável.
 - O Usuário Final ou Usuário Secundário compreende que **a My Smart Clinic não tem obrigação legal ou contratual de armazenar os dados após o período de 30 dias**, salvo nos casos em que a retenção seja exigida por legislação aplicável.

5.4. Suspensão Temporária

- O Usuário Final ou Usuário Secundário pode optar por **suspender sua assinatura temporariamente**, mediante o pagamento de uma

taxa de manutenção para preservar seus dados sem acesso ativo ao sistema.

- Durante a suspensão, **o acesso ao sistema será bloqueado**, mas os dados permanecerão armazenados.
- Para reativar a conta, basta o Usuário Final ou Usuário Secundário **retornar ao pagamento do plano contratado**.
- Para cancelamento definitivo da assinatura que se encontra em suspensão temporária, será necessário formalizar o cancelamento conforme descrito na cláusula **5. Cancelamento e exportação de dados**.

6. MIGRAÇÃO DE DADOS ENTRE SISTEMAS

A migração de dados refere-se à **transferência de informações entre sistemas**, seja para **Importação de dados** de um sistema externo para o My Smart Clinic ou **Exportação dos dados** do My Smart Clinic para outro sistema externo.

6.1. Responsabilidades do Usuário Final ou Usuário Secundário na Migração

- O **Usuário Final ou Usuário Secundário é integralmente responsável** pela **veracidade, integridade e confiabilidade** dos dados provenientes do sistema anterior e pela obtenção das **autorizações legais necessárias** para a transferência das informações.
- O Usuário Final ou Usuário Secundário deve garantir que possui **direito de tratamento e compartilhamento dos dados**, conforme previsto na **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/18)**.
- A **My Smart Clinic não se responsabiliza por erros, duplicações ou inconsistências nos dados migrados** que sejam oriundos do sistema anterior, sendo **obrigação do Usuário Final ou Usuário**

Secundário revisar a integridade das informações após a conclusão do processo.

6.2. Condições para Realização da Migração

- A migração de dados poderá ser cobrada, conforme avaliação da complexidade técnica e do volume de informações a serem transferidas. O custo será definido **caso a caso e informado ao Usuário Final ou Usuário Secundário antes da realização do procedimento.**
- A migração gratuita está limitada a uma única remessa de arquivo(s) de dados escritos no formato .csv, contendo apenas informações textuais de cadastro de pacientes e prontuários. Para dados não textuais como fotos, imagens, vídeos, áudios, PDF, etc. poderá ser gerado um orçamento, conforme avaliação da equipe da My Smart Clinic.
- Para a migração de diversas remessas de arquivos, **sistemas diferentes ou dados de períodos distintos**, poderá ser aplicada uma **taxa técnica**, conforme orçamento e avaliação da equipe da My Smart Clinic.
- **Se os dados forem enviados em um formato diferente de .csv**, a My Smart Clinic poderá analisar a viabilidade da conversão. Caso seja possível, será apresentado um orçamento antes da realização do serviço.

6.3. Limitações da Migração de Dados

- A My Smart Clinic **não garante a formatação idêntica dos dados ao sistema de origem**, visto que cada software possui estrutura e regras próprias para armazenamento de informações.
- O Usuário Final ou Usuário Secundário reconhece que **pode haver divergências na exibição e organização dos dados migrados** e deve **validar a integridade das informações** após a finalização do processo.

- Para a **migração de arquivos não textuais** (fotos, vídeos, documentos PDF, exames digitalizados, imagens médicas, receitas, etc.), será necessária uma **avaliação técnica prévia para definição de viabilidade e orçamento específico**.
- A **My Smart Clinic não realiza cópia de segurança (backups) de sistemas de terceiros**, sendo responsabilidade do Usuário Final ou Usuário Secundário **manter cópias de segurança de seus arquivos antes da migração**.

6.4. Prazos e Procedimentos

- O **tempo de migração pode variar** conforme a complexidade dos dados e será informado ao Usuário Final ou Usuário Secundário **após a análise técnica da equipe da My Smart Clinic**.
- Para que a migração seja realizada, é **obrigatório indicar um profissional responsável pelos prontuários migrados**.
- Caso o sistema anterior contenha prontuários gerados por múltiplos profissionais, deve haver um **campo identificando o autor de cada prontuário, sendo responsabilidade exclusiva do Usuário Final ou Usuário Secundário providenciar essa identificação**.
- O **Usuário Final ou Usuário Secundário assume a obrigação de revisar os dados migrados** e validar a exatidão do conteúdo, **isentando a My Smart Clinic de qualquer responsabilidade** por erros provenientes do sistema de origem.

6.5. Uso Indevido e Penalidades

- **É vedado ao usuário:**
 - **Compartilhar credenciais de acesso** (login e senha) com terceiros não autorizados.
 - **Utilizar a plataforma para finalidades ilícitas**, incluindo, mas não se limitando à falsificação de documentos, emissão de prontuários fraudulentos ou adulteração de informações.

- **Acessar, copiar, modificar ou divulgar dados de terceiros** sem permissão legal ou contratual.
- **Realizar engenharia reversa, tentar burlar a segurança da plataforma ou explorar falhas do sistema.**
- **Simular ou criar múltiplas contas com o intuito de obter vantagens indevidas**, como a extensão de períodos de teste gratuitos.
- Caso seja identificado **uso indevido da plataforma**, incidirão as seguintes penalidades e consequências, de forma isolada ou cumulativa:
 - **Advertência formal ao Usuário Final ou Usuário Secundário envolvidos.**
 - **Suspensão temporária do acesso à plataforma** até a regularização da situação.
 - **Rescisão do contrato sem reembolso.**
 - **Adoção de medidas legais**, incluindo mas não se limitando à notificação aos órgãos competentes, como por exemplo Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, Autoridade Nacional da Saúde – ANS, conselhos médicos e de profissionais da saúde, ajuizamento de ações para fazer cessar o ato ilícito e buscar o devido ressarcimento.
- A My Smart Clinic **não se responsabiliza por danos causados por ações indevidas do Usuário Final ou Usuário Secundário**. O Usuário Final ou Usuário Secundário será responsável por eventuais consequências legais, danos materiais ou morais, prejuízos, ressarcimentos, decorrentes do mau uso da plataforma por seus colaboradores ou pessoas que autorizar ou facilitar o acesso à plataforma.

7. FERRAMENTAS DE PARCEIROS E INTEGRAÇÕES

7.1. Integração com Ferramentas de Terceiros

- Para incrementar os **recursos disponíveis ao Usuário Final ou Usuário Secundário**, a **My Smart Clinic Ltda. integra ferramentas fornecidas por empresas terceiras, ao sistema My Smart Clinic.**
- Essas integrações permitem funcionalidades adicionais, como:
 - Soluções de pagamento, faturamento e emissão de notas fiscais.
 - Integrações com sistemas de prescrição eletrônica e farmácias.
 - APIs para envio de mensagens, notificações e lembretes para pacientes.
 - Ferramentas de telemedicina.

7.2. Responsabilidades e Limitações

- A manutenção, suporte e **funcionamento das ferramentas de parceiros são de responsabilidade exclusiva de seus desenvolvedores.**
- A **My Smart Clinic não detém controle, domínio ou participação** sobre essas empresas e, portanto, **não pode garantir disponibilidade contínua ou funcionamento isento de falhas** dessas integrações, inclusive por perda de dados dessas ferramentas de terceiros.
- As integrações com ferramentas de terceiros podem ser **modificadas, substituídas ou descontinuadas a qualquer momento**, a critério do fornecedor da tecnologia, sem responsabilidade da My Smart Clinic.
- Caso uma ferramenta de parceiro apresente falhas, ou seja, descontinuada, a **My Smart Clinic se compromete a avaliar alternativas e buscar soluções**, mas **não se responsabiliza pela indisponibilidade ou interrupção de serviços de terceiros.**

7.3. Segurança e Privacidade das Integrações

- A integração entre o **My Smart Clinic** e as ferramentas de parceiros ocorre por meio de **API (Application Programming Interface)**, garantindo **segurança e privacidade na troca de dados**.
- Todas as integrações seguem protocolos de segurança compatíveis com **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)**, **HIPAA Compliance** e outras normas aplicáveis.

8. SEGURANÇA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DADOS SENSÍVEIS

Seguem as regras aplicáveis às Partes em relação à proteção de dados pessoais, além da responsabilidade de atenderem às determinações da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD n. 13.709/18 (LGPD), cada qual em sua competência, a My Smart Clinic como operadora de dados e o Usuário Final ou Usuário Secundário como controlador.

8.1. Armazenamento e Proteção

O **My Smart Clinic** está hospedado na **Oracle**, utilizando **infraestrutura de segurança avançada**, incluindo:

- **Criptografia de ponta** para proteção de dados em trânsito e em repouso.
- **Monitoramento contínuo e detecção de ameaças** para evitar acessos indevidos.
- **Protocolos de conformidade** compatíveis com **HIPAA Compliance** e **SBIS Nível 1**.

8.2. Definição de Dados Pessoais e de Dados Sensíveis

De acordo com o artigo 5º, da **LGPD (Lei 13.709/2018)**, **dados pessoais** são os que identificam ou tem o potencial de identificar uma pessoa física e **dados sensíveis** são aqueles que envolvem informações pessoais relacionadas à **origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião**

política, filiação sindical, dados genéticos, biométricos, de saúde, vida sexual e dados criminais. Dentro do **My Smart Clinic**, os **dados pessoais e dados sensíveis** podem incluir, mas não se limitam a:

- Documentos de identificação (ex.: CPF, RG, CRM, CNS).
- Informações dos pacientes, como diagnósticos, tratamentos e prescrições.
- Prontuários e registros clínicos.
- Resultados de exames e imagens.
- Dados financeiros de pacientes e profissionais (caso cadastrados no sistema).

8.3. Tratamento e Uso dos Dados Pessoais e Dados Sensíveis

- O My Smart Clinic **não acessa, processa, analisa nem utiliza** os dados dos usuários para fins comerciais.
- **Todos os dados armazenados são controlados exclusivamente ao Usuário Final ou Usuário Secundário**, que deve garantir que o uso das informações esteja em conformidade com a legislação.
- **O My Smart Clinic não compartilha dados pessoais e dados sensíveis com terceiros, que não sejam suboperadores**, salvo nos seguintes casos:
 - **Mediante ordem judicial ou exigência legal.**
 - **Para operadores de serviços essenciais**, como hospedagem na **Oracle** ou provedores de segurança da informação, sendo que tais empresas seguem **protocolos rigorosos de privacidade e segurança.**
 - Mediante **consentimento expresso** do Usuário Final ou Usuário Secundário e/ou paciente.

8.4. Responsabilidade do Usuário Final ou Usuário Secundário pelo Tratamento dos Dados Pessoais e Dados Sensíveis

- **O Usuário Final ou Usuário Secundário é integralmente responsável pelo conteúdo inserido na plataforma**, garantindo

que o armazenamento e tratamento dos dados estejam de acordo com a **LGPD** e demais normas aplicáveis.

- O My Smart Clinic **não se responsabiliza pelo uso indevido** dos dados pessoais e dados sensíveis por parte do Usuário Final ou Usuário Secundário ou terceiros autorizados ou vinculados de qualquer forma a ele.

8.5. Direitos dos Titulares de Dados

De acordo com a **LGPD**, os pacientes ou demais titulares dos dados armazenados na plataforma têm os seguintes direitos, dentre outros previsto na LGPD:

- **Acesso aos seus dados pessoais** mediante solicitação.
- **Correção de informações incorretas ou desatualizadas.**
- **Exclusão de dados pessoais**, exceto quando houver obrigação legal para armazenamento.
- **Portabilidade dos dados para outro sistema**, se solicitado.
- **Revogação do consentimento** para uso de dados.

O **Usuário Final** ou **Usuário Secundário** é responsável por garantir que os direitos dos titulares sejam respeitados e deve responder diretamente a qualquer solicitação de exclusão, correção ou portabilidade de dados feita por seus pacientes.

Sempre que a execução do direito do titular depender de uma ação da My Smart Clinic, o **Usuário Final** ou **Usuário Secundário** deverá contatar a My Smart Clinic, em tempo hábil, a fim de que a mesma promova mediante prévia avaliação técnica e orçamento, a execução da ação.

8.6. Segurança e Riscos

O My Smart Clinic adota medidas técnicas avançadas para proteger os dados sensíveis, mas **não pode garantir 100% de segurança** contra falhas imprevistas, ataques cibernéticos ou mau uso da plataforma pelo usuário.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

- A My Smart Clinic é exclusiva proprietária e detentora dos direitos autorais sobre software My Smart Clinic e quaisquer atualizações tecnológicas, melhorias agregadas ou afins, protegidos e regulados pela Lei 9.609/98, bem como de suas marcas protegidas pela Lei de Propriedade Industrial n. 9.279/96, sendo vedado qualquer ato do Usuário Final ou Usuário Secundário, por si ou por terceiros a si de qualquer modo vinculados, fora dos limites estabelecidos neste Contrato.
- A infração aos direitos autorais e de marca da CONTRATANTE implica em indenização por perdas e danos e demais cominações previstas em lei.
- Dentre outras práticas ilegais, considera-se violação de direitos autorais da My Smart Clinic a utilização, comercialização, licenciamento, cópia de códigos-fonte e engenharia reversa, sem sua autorização prévia e expressa.
- Está proibida a utilização das marcas da My Smart Clinic, que incluem o nome, logotipo e signos, salvo mediante consentimento expresso da My Smart Clinic, sob pena de indenização em perdas e danos.

10. INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Falhas sob Responsabilidade da My Smart Clinic

- São de responsabilidade da My Smart Clinic **falhas e interrupções que ocorram por problemas técnicos internos** da plataforma, incluindo:
 - **Erros no servidor**, falhas de software ou bugs que impactem a operação do sistema.

- **Indisponibilidade superior a 48 horas consecutivas**, quando causada exclusivamente por falha da My Smart Clinic e não decorrem de interrupção por manutenção programada, manutenção de urgência ou de problemas em ferramentas de terceiros.
- **As interrupções programadas serão comunicadas com pelo menos 48 horas de antecedência.**
- As interrupções abruptas para manutenção de urgência a fim de corrigir problemas que ocorram de forma imprevisível, serão informadas nos canais de comunicação da My Smart Clinic com o Usuário Final ou Usuário Secundário.
- Caso a interrupção de responsabilidade da My Smart Clinic conforme acima identificado, ultrapasse 72 horas consecutivas, será concedido um crédito proporcional na mensalidade seguinte, mediante solicitação do Usuário Final ou Usuário Secundário.

10.2. Falhas Externas (fora da responsabilidade da My Smart Clinic)

- **A My Smart Clinic não é responsável por falhas externas que afetem o acesso ou uso da plataforma**, tais como:
 - **Problemas na conexão de internet do Usuário Final ou Usuário Secundário.**
 - **Falhas nos dispositivos, computadores ou navegadores utilizados pelo Usuário Final ou Usuário Secundário.**
 - **Interrupções nos serviços de terceiros**, como servidores de pagamento, integrações com outras plataformas e APIs de parceiros.
 - **Eventos de caso fortuito ou de força maior**, tais como ataques cibernéticos, desastres naturais ou instabilidades na rede elétrica.
- Caso ocorra uma falha externa, a My Smart Clinic poderá oferecer suporte para auxiliar o Usuário Final ou Usuário Secundário na identificação do problema, mas **não poderá garantir solução para problemas que não sejam de sua responsabilidade.**

10.3. Manutenção e Atualizações

- A My Smart Clinic realiza **manutenções contínuas para aprimorar o sistema e corrigir eventuais falhas**, conforme estabelecido pela Lei 9.609/98 (Lei do Software).
- As atualizações podem incluir **correções de segurança, novas funcionalidades e melhorias na experiência do usuário**.
- O Usuário Final ou Usuário Secundário concorda que, em casos de manutenção programada ou manutenção de urgência, **o serviço poderá ficar temporariamente indisponível**, sendo informado com antecedência em caso de manutenção programada.

11. SUPORTE E ATENDIMENTO

11.1. Horários e Canais de Atendimento:

- O suporte técnico está disponível de **segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h**, horário de Brasília.
- O contato pode ser feito por meio dos seguintes canais:
 - **Chat na plataforma:** Atendimento prioritário.
 - **E-mail (suporte@mysmartclinic.com.br);**
 - **WhatsApp;**

11.2. Prazos Médios de Resposta

- O tempo estimado de resposta para **questões operacionais e dúvidas comuns** é de até **2 horas** dentro do horário comercial.
- Para **solicitações técnicas mais complexas**, que envolvam análise detalhada, o prazo pode ser de **até 3 dias úteis**, dependendo da complexidade do problema.
- Chamados abertos **fora do horário de atendimento** serão analisados no próximo dia útil.
- A solução do problema será em tempo compatível com a complexidade enfrentada.

11.3. O Que Está Incluído no Suporte Técnico

O suporte técnico cobre **dúvidas e dificuldades operacionais** sobre o uso da plataforma, incluindo:

- Orientações sobre funcionalidades do sistema.
- Esclarecimento de dúvidas sobre planos e pagamentos.
- Apoio técnico para recuperação de senhas e problemas de login.
- Auxílio básico na configuração de permissões de usuários dentro do sistema.

11.4. O Que Não Está Incluído no Suporte Técnico

- O suporte **não cobre** serviços que não sejam relacionados diretamente ao funcionamento do My Smart Clinic, tais como:
 - **Treinamentos personalizados** para equipes do Usuário Final ou Usuário Secundário;
 - **Configuração de dispositivos do usuário** (computadores, smartphones, impressoras, internet, redes Wi-Fi, etc.);
 - **Recuperação de dados excluídos há mais de 30 dias** (exceto nos casos em que a recuperação for tecnicamente viável, conforme cláusula 5.2.1).
- Caso o Usuário Final ou Usuário Secundário precise de **treinamentos personalizados ou suporte técnico avançado**, esses serviços poderão ser oferecidos sob demanda, mediante orçamento prévio.

11.5. Serviços Especiais e Personalização

- A My Smart Clinic poderá oferecer serviços especiais sob demanda, que **não estão incluídos no suporte padrão**, sendo cobrados separadamente, conforme orçamento prévio.
- **Treinamentos e Consultorias:**
 - Caso o Usuário Final ou Usuário Secundário necessite de **treinamentos personalizados** para uso da plataforma ou

- consultorias especializadas**, esses serviços poderão ser contratados separadamente.
- O valor do treinamento ou consultoria será definido conforme a complexidade e duração do serviço solicitado.
 - O agendamento do serviço deverá ser solicitado pelo Usuário Final ou Usuário Secundário via suporte e estará sujeito à disponibilidade da equipe.
- **Personalização de Fichas de Atendimento e Relatórios:**
 - O My Smart Clinic oferece modelos-padrão de fichas de atendimento e relatórios.
 - Caso o Usuário Final ou Usuário Secundário necessite de **personalizações específicas**, como formulários exclusivos ou relatórios customizados, o serviço poderá ser contratado sob demanda, mediante orçamento e viabilidade técnica.
 - A My Smart Clinic **não se compromete** a realizar personalizações que sejam incompatíveis com a estrutura da plataforma.
 - **Cópias de Segurança (backup):**
 - Caso o Usuário Final ou Usuário Secundário necessite de **cópia de segurança para seus dados** armazenados no My Smart Clinic, o serviço poderá ser contratado sob demanda, mediante orçamento e viabilidade técnica.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

- Este Termo pode ser **modificado**, com **aviso prévio de 10 dias**.
- O uso contínuo após alterações significa **aceitação automática**.

Qualquer questão ou controvérsia decorrente deste Contrato será resolvida no foro da Comarca de Caxias do Sul, estado do Rio Grande do Sul.