

TERMOS E CONDIÇÕES DE LICENÇA DE USO DA PLATAFORMA SOLUCARE PELO USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE

Definições

Para fins do presente termo, sem prejuízo das demais nomenclaturas nomeadas ao longo do presente instrumento, os termos abaixo deverão ter o seguinte significado:

“USUÁRIO”: Qualquer pessoa que acessar o site e/ou aplicativo, efetuando o seu cadastro como paciente ou como representante do paciente, mediante inserção de dados para alimentação sistêmica;

“CONTRATANTE”: Qualquer pessoa que acessar o site e/ou aplicativo e, após realizar o cadastro mediante inserção de dados para alimentação sistêmica, contratar os serviços ali disponibilizados através de COMPRA via cartão de crédito;

“CONTA DE ACESSO”: Credencial definida pelo USUÁRIO/CONTRATANTE, mediante cadastro de *login* e senha, pessoal e intransferível, que permite acesso à área restrita e às funcionalidades exclusivas na PLATAFORMA;

“AGENDA ou AGENDAMENTO”: São as datas e horários pela plataforma para a contratação dos serviços ali disponibilizados pelos PRESTADORES DE SERVIÇOS, mediante a devida contraprestação previamente informada.

“PLATAFORMA”: Site e aplicativo SOLUCARE para acesso aos serviços disponibilizados.

“PRESTADORES DE SERVIÇOS”: Profissionais nas áreas de enfermagem (enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem) e fisioterapia com diversas e comprovadas especialidades, bem como de cuidadores de idosos certificados por entidades reconhecidas devidamente cadastrados junto à PLATAFORMA SOLUCARE.

“PACIENTE”: Pessoa física a quem serão prestados os serviços contratados através da PLATAFORMA SOLUCARE, podendo ou não ser confundido com o CONTRATANTE, caso apresente capacidade para tal.



“COMPRA”: Transação por meio da qual o CONTRATANTE contrata quaisquer serviços disponíveis na PLATAFORMA SOLUCARE, mediante a realização de pagamento do valor do produto;

Apresentação

Este site e sua plataforma tecnológica, denominada SOLUCARE, de propriedade exclusiva da **SOLUCARE INOVAÇÃO EM SAÚDE LTDA.**, empresa brasileira de direito privado regularmente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 31.274.076/0001-39, com endereço na Avenida Paulista, nº 807, Bela Vista, CEP: 01311-100, na cidade de São Paulo – SP, doravante denominada simplesmente “Solucare”, disponibilizados através do site www.solucare.com.br bem como de seu aplicativo, têm por objetivo promover a intermediação de negócios que, através da PLATAFORMA por ela desenvolvida (site e aplicativo), aproxima USUÁRIOS/CONTRATANTES, PACIENTES e/ou seus representantes legais de profissionais nas áreas de enfermagem (enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem) e fisioterapia com diversas e comprovadas especialidades, bem como de cuidadores de idosos certificados por entidades reconhecidas, doravante denominados simplesmente de PRESTADORES DE SERVIÇOS.

Condições de Utilização

São os termos e condições que deverão ser observados pelo USUÁRIO/CONTRATANTE na utilização da PLATAFORMA SOLUCARE e, principalmente, de suas funcionalidades e ferramentas. Ao visitar nosso site e/ou aplicativo (PLATAFORMA SOLUCARE) o USUÁRIO/CONTRATANTE declara ter lido e aceitado estes Termos e Condições de Uso e das Políticas. O aceite dos Termos e Condições de Uso e das Políticas irá implicar no reconhecimento de que o USUÁRIO/CONTRATANTE é capaz ou tem poderes para representar e vincular legalmente o PACIENTE e que leu e entendeu todos os termos constantes nestes documentos. Caso o USUÁRIO/CONTRATANTE tenha qualquer dúvida sobre os Termos e Condições de Uso e das Políticas, recomenda-se que este contate diretamente a SOLUCARE antes de aceita-los, notadamente porque a aceitação destes o sujeitará e o vinculará, nos termos do presente.

O USUÁRIO/CONTRATANTE entende que estes Termos e Condições de Uso e das Políticas têm a natureza jurídica de um contrato e concorda que o aceite implicará na vinculação da SOLUCARE e do USUÁRIO/CONTRATANTE aos seus termos e condições. Dessa forma, recomendamos que o USUÁRIO/CONTRATANTE imprima uma cópia destes documentos para futura referência.

A SOLUCARE enviará avisos de atualizações dos Termos e Condições de Uso e das Políticas de por e-mail, mas será dever do USUÁRIO/CONTRATANTE manter-se atento a possíveis atualizações, que podem ocorrer a qualquer tempo.

Regras de utilização da PLATAFORMA SOLUCARE (site e aplicativo)

O USUÁRIO/CONTRATANTE está obrigado a utilizar a PLATAFORMA SOLUCARE respeitando e observando estes Termos e Condições de Uso, bem como a legislação vigente, os costumes e a ordem pública. Desta forma, concorda que não poderá: (i) lesar direitos de terceiros, independentemente de sua natureza, em qualquer momento, inclusive no decorrer do uso da PLATAFORMA SOLUCARE; (ii) executar atos que limitem ou impeçam o acesso e a utilização da PLATAFORMA SOLUCARE, em condições adequadas, aos demais USUÁRIOS/CONTRATANTES; (iii) acessar ilicitamente a PLATAFORMA SOLUCARE ou sistemas informáticos de terceiros relacionados ao site e/ou aplicativo ou à SOLUCARE sob qualquer meio ou forma; (iv) difundir programas ou vírus informáticos suscetíveis de causar danos de qualquer natureza, inclusive em equipamentos e sistemas da SOLUCARE ou de terceiros; (v) utilizar mecanismos que não os expressamente habilitados ou recomendados no site e/ou aplicativo para obtenção de informações, conteúdos e serviços; (vi) realizar quaisquer atos que de alguma forma possam implicar qualquer prejuízo ou dano à SOLUCARE ou a outros USUÁRIOS/CONTRATANTES; (vii) acessar áreas de programação do site e/ou aplicativo, bases de dados ou qualquer outro conjunto de informações que escape às áreas públicas ou restritas da PLATAFORMA SOLUCARE; (viii) realizar ou permitir engenharia reversa, traduzir, modificar, alterar a linguagem, compilar, decompilar, modificar, reproduzir, alugar, sublocar, divulgar, transmitir, distribuir, usar ou, de outra maneira, dispor do site e/ou aplicativo ou das ferramentas e funcionalidades nele disponibilizadas sob qualquer meio ou forma, inclusive de modo a violar direitos da SOLUCARE (inclusive de Propriedade Intelectual da SOLUCARE) e/ou de terceiros; (ix) praticar ou participar de qualquer ato que constitua uma violação de qualquer direito da SOLUCARE ou de terceiros ou ainda de qualquer lei aplicável, ou agir sob qualquer meio ou forma que possa contribuir com tal violação; (x) interferir na

segurança ou cometer usos indevidos contra o site e/ou aplicativo ou qualquer recurso do sistema, rede ou serviço conectado ou que possa ser acessado por meio do site e/ou aplicativo, devendo acessar o site e/ou aplicativo apenas para fins lícitos e autorizados; (xi) utilizar o domínio da SOLUCARE para criar links ou atalhos a serem disponibilizados em e-mails não solicitados (mensagens de *spam*) ou em *websites* de terceiros ou do próprio USUÁRIO/CONTRATANTE ou, ainda, para realizar qualquer tipo de ação que possa vir a prejudicar a SOLUCARE ou terceiros; (xii) utilizar aplicativos automatizados de coleta e seleção de dados para realizar operações massificadas ou para quaisquer finalidades ou, ainda, para coletar e transferir quaisquer dados que possam ser extraídos do site e/ou aplicativo para fins não permitidos ou ilícitos, (xiii) utilizar as ferramentas e funcionalidades do site e/ou aplicativo para difundir mensagens não relacionadas com a PLATAFORMA SOLUCARE ou com as finalidades desta, incluindo mensagens de cunho racista, étnico, político, religioso, cultural ou depreciativo, difamatório e/ou calunioso de qualquer pessoa ou grupo social.

Neste ato, o USUÁRIO/CONTRATANTE concorda em indenizar, defender e isentar a SOLUCARE de qualquer reclamação, notificação, intimação ou ação judicial ou extrajudicial, ou ainda de qualquer responsabilidade, dano, custo ou despesa decorrente de qualquer violação e/ou infração cometida por si ou por qualquer pessoa agindo em seu nome, com seu consentimento ou tolerância, em relação ao site e/ou aplicativo (inclusive com relação a qualquer disposição destes Termos e Condições de Uso), bem como qualquer pessoa que tenha obtido os dados do USUÁRIO/CONTRATANTE relacionado à sua Conta de Acesso ou à sua navegação no site e/ou aplicativo.

A SOLUCARE poderá, a seu exclusivo critério, bloquear, restringir, desabilitar ou impedir o acesso de qualquer USUÁRIO/CONTRATANTE à PLATAFORMA SOLUCARE, total ou parcialmente, sem qualquer aviso prévio, sempre que for detectada uma conduta inadequada do USUÁRIO/CONTRATANTE, sem prejuízo das medidas administrativas, extrajudiciais e judiciais que julgar convenientes, bem com ode eventuais perdas e danos.

A SOLUCARE tem por objetivo promover a intermediação de negócios que, através da PLATAFORMA por ela desenvolvida (site e aplicativo), aproxima USUÁRIOS/CONTRATANTES, PACIENTES e/ou seus representantes legais de profissionais nas áreas de enfermagem (enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem) e fisioterapia com diversas e comprovadas especialidades, bem como de cuidadores de idosos certificados por entidades reconhecidas, doravante denominados simplesmente de Prestadores de Serviços. Sendo assim, a SOLUCARE, em conformidade com as legislações nacionais e internacionais, códigos de ética e

disciplina, bem como diretrizes estabelecidas pelas respectivas entidades de classe atinentes a cada profissão, não recomenda a utilização da PLATAFORMA SOLUCARE para prescrever tratamentos e/ou medicamentos, bem como declara ser insubstituível a consulta médica realizada no consultório médico, clínica e/ou unidade hospitalar.

Ainda, os PRESTADORES DE SERVIÇOS não poderão cobrar qualquer valor adicional aos serviços contratados através da PLATAFORMA SOLUCARE, nem negociar diretamente com o USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE qualquer tipo de prestação de serviços, sob pena da aplicação das penalidades cabíveis.

O USUÁRIO/CONTRATANTE declara nesta ato, para todos os fins e efeitos, estar ciente de que, em se tratando de profissionais liberais autônomos os cadastrados na PLATAFORMA SOLUCARE, em caso de quaisquer danos e/ou prejuízos experimentados pelo USUÁRIO, CONTRATANTE, PACIENTE e/ou TERCEIROS, não recairá sobre a SOLUCARE qualquer tipo de responsabilidade, notadamente porque o seu trabalho é de mera intermediação, não possuindo qualquer poder de ingerência sobre o trabalho a ser executado pelos PRESTADORES DE SERVIÇOS que, assim, se responsabilizam pessoalmente por tais danos e/ou prejuízos, bem como por eventuais indenizações pleiteadas.

Cadastramento de USUÁRIO/CONTRATANTE e/ou PACIENTE

Para ter acesso a área restrita da PLATAFORMA SOLUCARE, o USUÁRIO/CONTRATANTE deverá cadastrar-se para abertura de Conta de Acesso como USUÁRIO/CONTRATANTE, mediante a inclusão dos seguintes dados:

– CONTRATANTE: Nome completo; Data de nascimento; Registro Geral (RG); Cadastro de Pessoa Física (CPF); dados de endereço residencial;

PACIENTE: Nome completo; Data de nascimento; Registro Geral (RG); Cadastro de Pessoa Física (CPF); dados de endereço residencial; dados médicos detalhados; cuidados e necessidades etc.

É de conhecimento do USUÁRIO/CONTRATANTE que os dados cadastrados na SOLUCARE serão armazenados e utilizados por ela para identificação da COMPRA e da prestação de serviços geradas na PLATAFORMA SOLUCARE, nos termos da

Política de Privacidade e Segurança, ressaltando-se que a criação de cada Conta de Acesso pressupõe o consentimento expresso de cada USUÁRIO/CONTRATANTE sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, profissionais e bancários pela SOLUCARE e/ou por terceiros por ela contratados para realizar qualquer procedimento ou processo relacionado à COMPRA, processamento de pagamentos, controle de minutos, devoluções, repasse etc.

A cada USUÁRIO/CONTRATANTE será permitida a criação de apenas uma Conta de Acesso e a SOLUCARE se reserva o direito de suspender ou cancelar quaisquer Contas de Acesso em duplicidade. Contudo, será possível o cadastramento de mais de um PACIENTE por USUÁRIO/CONTRATANTE, cabendo a este último preencher o cadastro do PACIENTE com todas as informações solicitadas e arcar com os pagamentos em cada COMPRA realizada na PLATAFORMA SOLUCARE.

Importante: Para que o USUÁRIO/CONTRATANTE possa cadastrar um ou mais PACIENTES na PLATAFORMA SOLUCARE, será necessário que este comprove, documentalmente, a incapacidade do referido PACIENTE em praticar um ou mais atos da vida civil, cabendo à SOLUCARE analisar caso a caso para, a seu exclusivo e único critério, aquiescer ou não com tal cadastramento.

Ao completar a sua Conta de Acesso, o USUÁRIO/CONTRATANTE declara que as informações fornecidas são completas, verdadeiras, atuais e precisas, sendo de total responsabilidade do USUÁRIO/CONTRATANTE a atualização dos dados de sua Conta de Acesso sempre que houver modificação de nome, endereço ou qualquer outra informação relevante, notadamente em relação ao estado de saúde e cuidados a serem dispensados ao PACIENTE, em eventual caso de representação. A SOLUCARE poderá recusar, suspender ou cancelar a Conta de Acesso do USUÁRIO/CONTRATANTE sempre que suspeitar que as informações fornecidas são falsas, incompletas, desatualizadas ou imprecisas ou ainda nos casos indicados nas leis e regulamentos aplicáveis, nestes Termos e Condições ou em qualquer Política do Site, mesmo que previamente aceito.

O USUÁRIO/CONTRATANTE, no momento da criação de sua Conta de Acesso, determinará seu nome de usuário (*login*) e sua senha de acesso. É de sua exclusiva responsabilidade a manutenção do sigilo de sua senha de acesso relativos à sua Conta de Acesso, devendo o USUÁRIO/CONTRATANTE comunicar imediatamente à SOLUCARE em caso de perda, divulgação ou roubo da senha ou ainda de uso não

autorizado de sua Conta, não devendo o USUÁRIO/CONTRATANTE, em hipótese alguma, divulgar, emprestar ou conceder à pessoa estranha e/ou familiares seus dados de acesso.

Menores (idade inferior a 18 anos) não poderão utilizar a PLATAFORMA SOLUCARE, a menos que sejam representados e/ou assistidos por seus pais ou responsáveis legais e por estes autorizados no momento da criação da Conta. A efetivação de uma Conta em nome de um menor pressupõe a representação deste menor por uma pessoa maior de 18 anos, que será reputada responsável civil e criminalmente por qualquer COMPRA realizada, violação cometida ou declaração falsa, incompleta, desatualizada ou imprecisa prestada pelo menor de 18 anos.

Dados pessoais, privacidade e segurança

A SOLUCARE dispõe de uma Política específica para regular a coleta, guarda e utilização de dados pessoais, bem como a sua segurança: Política de Privacidade e Segurança. Essa Política específica integra inseparavelmente estes Termos e Condições de Uso, ressaltando-se que os dados de utilização da PLATAFORMA SOLUCARE serão arquivados nos termos da legislação em vigor.

Da forma de utilização

– CADASTRO DE LOGIN E SENHA PARA CRIAÇÃO DE CONTA JUNTO À PLATAFORMA SOLUCARE: Ao acessar o site www.solucare.com.br ou aplicativo na loja de aplicativos relacionada ao sistema operacional do *smartphone*, o USUÁRIO terá acesso à tela de busca, através do qual será direcionado para uma tela denominada cadastro, onde fará a inserção de seus dados pessoais, bem como prestadores de serviço, criando um *login* e senha de acesso.

O *login* e senha serão cadastrados uma única vez, bastando serem informados na tela cadastro para acesso ao sistema SOLUCARE.

Além dos dados pessoais, o USUÁRIO/CONTRATANTE deverá, obrigatoriamente, cadastrar um cartão de crédito válido e em seu nome para cobrança imediata tão logo haja a contratação de algum serviço. Em hipótese alguma será permitida a utilização de cartão de crédito de terceiro, exceto se este for o PACIENTE, ciente o

USUÁRIO/CONTRATANTE de que responderá pessoalmente, seja por dolo ou culpa, pela utilização de referidos dados, caso reste comprovado o uso indevido destes.

– ACESSO A TELA DE BUSCA: Criado o *login* e senha, basta o USUÁRIO informá-los na tela de cadastro para que tenha acesso a tela de busca de profissionais, bem como à agenda e profissionais disponíveis para o local em que será necessária a prestação dos serviços.

– AGENDAMENTO: Para agendamento, será necessário o USUÁRIO preencher um questionário com informações relevantes sobre o paciente, sendo de sua inteira e total responsabilidade a exatidão e veracidade acerca destas. Com o preenchimento do questionário, o sistema, automaticamente, irá indicar o tipo de profissional capacitado para a prestar o serviço escolhido, ocasião em que, após confirmação do tipo de serviço por parte do USUÁRIO, este será direcionado para uma tela em que deverá informar a data e horário da prestação deste, ocasião em que o sistema ~~automaticamente, indicará~~ gerará uma lista de profissionais previamente cadastrados ~~s~~ e que serão classificados da seguinte forma: pPaciente parcialmente independente, pPaciente parcialmente dependente e pPaciente totalmente dependente. Basta o USUÁRIO escolher um dos prestadores constantes da lista, adotando o critério que melhor lhe apeter, para que seja direcionado à tela agendamento, na qual confirmará a contratação dos préstimos deste profissional para o dia e horário previamente escolhidos, mediante pagamento do preço ali suscitado.

O preço mostrado corresponderá ao exato valor a ser cobrado na fatura do cartão de crédito do USUÁRIO/CONTRATANTE, devendo ser observadas, todavia, as regras pertinentes ao cancelamento.

A disponibilidade da agenda do PRESTADOR DE SERVIÇOS dependerá, única e exclusivamente, do próprio PRESTADOR DE SERVIÇOS que, conseqüentemente, informará durante o seu cadastro, podendo modifica-las a qualquer tempo, mantidas, todavia, as contratações até então realizadas. Deste modo, dada a quantidade de profissionais cadastrados para prestação de serviços em uma mesma localidade, a SOLUCARE não garante a possibilidade do mesmo profissional ser destacado para prestar o serviço contratado, embora o sistema, automaticamente, procure indicar profissionais que já prestaram serviços anteriormente àquele PACIENTE.

- **CONFIRMAÇÃO DO AGENDAMENTO:** Escolhido o profissional pelo USUÁRIO/CONTRATANTE, ao clicar em AGENDAR haverá a cobrança do valor integral do serviço contratado, não sendo possível, salvo melhor entendimento por parte da SOLUCARE, o parcelamento do valor que, conseqüentemente, será imediatamente creditado à fatura do cartão de crédito do USUÁRIO/CONTRATANTE.

Havendo qualquer problema que implique na impossibilidade de cobrança do valor junto ao cartão de crédito, o USUÁRIO/CONTRATANTE será imediatamente avisado para que adote um dos seguintes posicionamentos: contatar seu banco ou administradora do cartão de crédito; revisar os dados de seu cartão de crédito; inserir dados de outro cartão de crédito.

Em hipótese alguma serão aceitos outros meios de pagamento pela SOLUCARE, não estando os PRESTADORES DE SERVIÇOS autorizados a aceitarem tais meios ou receberem qualquer pagamento pelos serviços prestados.

A PLATAFORMA SOLUCARE somente validará e liberará a prestação dos serviços após a confirmação do pagamento via cartão de crédito, não se responsabilizando a SOLUCARE, em hipótese alguma, pela manutenção do serviço nos moldes inicialmente contratados, uma vez que, por não ostentar qualquer vínculo empregatício ou de subordinação com os PRESTADORES DE SERVIÇOS, não pode exigir destes que aguardem a regularização dos pagamentos, notadamente ante a rotatividade que a PLATAFORMA SOLUCARE ostenta no que tange à contratação de profissionais.

Da mesma forma, a SOLUCARE não garante e nem se responsabiliza pela disponibilidade de profissionais no dia e horário escolhidos pelo USUÁRIO, caso o processo de contratação não se dê dentro do *timing* previamente configurado junto ao sistema no prazo de 48 horas do atendimento, o qual costuma ser de acordo com a atenção do PRESTADOR DE SERVIÇO.

Caso a contratação não se dê no tempo previamente configurado junto ao sistema para tal, o USUÁRIO deverá realizar uma nova busca, ciente, repise-se, de que poderá ocorrer indisponibilidade de dias, horários e profissionais, não recaindo sobre a SOLUCARE, em hipótese alguma, qualquer responsabilidade neste sentido.

Ainda que a contratação se dê dentro do tempo configurado previamente junto ao sistema, a SOLUCARE não garante, em hipótese alguma, que haverá disponibilidade de profissionais para os dias e horários escolhidos pelo USUÁRIO, notadamente porque tal disponibilidade é informada pelos PRESTADORES DE SERVIÇOS, profissionais autônomos sem qualquer vínculo empregatício ou de subordinação junto à SOLUCARE.

A contratação com maior ou menor antecedência, bem como a escolha de datas festivas, feriados etc. poderão influenciar nos valores a serem pagos pela prestação dos

serviços, bem como na disponibilidade de profissionais, independentemente de sua classificação qualitativa no sistema.

A classificação qualitativa do profissional no sistema é baseada na classificação ofertada pelos próprios USUÁRIOS/CONTRATANTE/PACIENTES, podendo não refletir a efetiva qualificação do PRESTADOR DE SERVIÇOS. A SOLUCARE não ostenta qualquer poder de ingerência sobre tal classificação, não se responsabilizando, em hipótese alguma, por eventuais danos e prejuízos ocasionados pelos PRESTADORES DE SERVIÇOS.

- DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS: No dia e horário previamente indicados pelo USUÁRIO/CONTRATANTE, o PRESTADOR DE SERVIÇOS irá comparecer ao endereço por ele, igualmente, previamente indicado quando de seu cadastramento, o qual pode ser modificado a qualquer tempo, respeitadas as contratações já realizadas.

Ao chegar ao local indicado para a prestação dos serviços, o PRESTADOR DE SERVIÇOS, obrigatoriamente, irá confirmar a sua chegada através do procedimento INICIAR ATENDIMENTO, recebendo o CONTRATANTE, através da PLATAFORMA SOLUCARE, um comprovante digital. A partir daí, está configurado o início da prestação dos serviços que continuarão a serem prestados até o horário para término escolhido pelo CONTRATANTE no ato da contratação, podendo ou não ser concedido ao USUÁRIO/CONTRATANTE a possibilidade de estender tal horário, mediante aceite expresso por parte do PRESTADOR DE SERVIÇOS e cobrança imediata do valor adicional na fatura do cartão de crédito vinculado à conta do USUÁRIO/CONTRATANTE.

A SOLUCARE não ostenta qualquer poder de ingerência sobre o aceite do PRESTADOR DE SERVIÇOS para a continuidade da prestação dos serviços inicialmente contratados para vigor por período e data inferiores, de modo que não poderá ser responsabilizada em caso de indisponibilidade por parte do PRESTADOR DE SERVIÇOS, ocasião em que será aberta ao USUÁRIO/CONTRATANTE a possibilidade de contratar outro profissional, desde que haja disponibilidade de dia e horário, bem como de profissional para o dia e hora escolhidos, podendo ocorrer a incidência de preço diferenciado.

Não havendo interesse, por parte do USUÁRIO/CONTRATANTE, em estender o horário da prestação dos serviços contratados, finalizada a prestação dos serviços por parte do PRESTADOR DE SERVIÇOS, este finalizará, junto à PLATAFORMA SOLUCARE, a referida prestação de serviços, preenchendo, na sequência, um relatório completo

acerca do atendimento prestado, o qual ficará disponível em sistema para acesso pelos próximos profissionais que, eventualmente, vierem a ser contratados pelo USUÁRIO/CONTRATANTE.

Caberá ao USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE verificar, no ato da chegada do PRESTADOR DE SERVIÇOS, se o profissional que se apresenta corresponde ao efetivamente contratado, mediante conferência da foto do referido PRESTADOR DE SERVIÇOS inserida em seu perfil junto à PLATAFORMA SOLUCARE, sendo de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE avisar à SOLUCARE sobre qualquer intercorrência neste sentido.

O USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE declara ciência de que, havendo qualquer inconsistência entre os dados informados quando da contratação e aqueles constatados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS quando da chegada ao local em que os serviços serão prestados, poderá o PRESTADOR DE SERVIÇOS se negar a prestar os serviços, ocasião em que deverá reportar os fatos imediatamente à SOLUCARE.

Declara, ainda, o USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE que o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá reportar incongruências quanto à contratação, inclusive, se não se fizer presente ao local em que os serviços deveriam ser prestados, caso o endereço não corresponda àquele informado pelo USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE quando da contratação.

Nestes e em casos parecidos, caberá à SOLUCARE avaliar a situação para eventual manutenção da cobrança, bem como incidência de eventuais multas, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Tanto no início da prestação dos serviços, quanto no final desta, será remetido automaticamente pelo sistema uma confirmação digital ao USUÁRIO/CONTRATANTE, ocasião em que lhe será concedida a possibilidade, ao final da prestação dos serviços, de classificar o trabalho prestado pelo profissional, remetendo à SOLUCARE eventuais observações.

As informações mencionadas durante a classificação do profissional, salvo determinação judicial/administrativa/legal, não serão disponibilizadas ao PRESTADOR DE SERVIÇOS que, assim como os demais USUÁRIOS/CONTRATANTES, somente terão acesso à classificação qualificativa geral, através da utilização de “estrelas”.

Caso seja reportada alguma intercorrência durante o atendimento, caberá a SOLUCARE apurar o ocorrido, ainda que a responsabilidade por eventuais danos e prejuízos recaia apenas e tão somente sobre o PRESTADOR DE SERVIÇOS. Apurada a veracidade da intercorrência, poderá a SOLUCARE bloquear futuras prestações de



serviços entre o USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE e o PRESTADOR DE SERVIÇOS, sem prejuízo da adoção de outras medidas.

Promoções

A SOLUCARE poderá, a qualquer momento, por motivos puramente comerciais e a seu exclusivo critério, criar e manter campanhas promocionais oferecendo seus pacotes a preços inferiores aos usualmente praticados ou com a incidência de descontos.

As promoções serão por tempo limitado e serão veiculadas na própria PLATAFORMA SOLUCARE e, também, em outros meios de comunicação. Havendo eventuais dúvidas, o USUÁRIO poderá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Usuário, através dos seguintes endereços e telefones disponíveis no site Solucare.

Pagamentos

O USUÁRIO/CONTRATANTE tem conhecimento de que a SOLUCARE é uma plataforma que permite a intermediação para aproximação entre USUÁRIO/CONTRATANTE e profissionais autônomos nas áreas de enfermagem, cuidadores e fisioterapeutas. Por tal motivo, não existe qualquer prestação de serviços entre a SOLUCARE e o USUÁRIO/CONTRATANTE, não recaindo sobre a SOLUCARE nenhuma responsabilidade decorrente da prestação dos serviços contratados.

Desta forma, o USUÁRIO/CONTRATANTE poderá exigir do PRESTADOR DE SERVIÇOS a emissão de nota fiscal ou recibo com valor relativo aos serviços prestados.

Preço

O preço dos serviços poderão variar, dependendo de elementos como quantidade de profissionais disponíveis para determinada localidade, feriados, datas festivas etc., assim como dependendo do tipo de serviço a ser prestado e da qualificação do PRESTADOR DE SERVIÇOS que, por sua vez, é livre, obedecido o valor mínimo estabelecido na PLATAFORMA SOLUCARE, para estipular o valor de seus préstimos. Em tais preços já estão contabilizados todos os impostos incidentes.

A SOLUCARE reserva-se o direito de revisar, aprimorar, modificar e/ou atualizar os preços praticados em sua PLATAFORMA, atendendo a critérios de necessidade, conveniência ou flutuações do mercado, sem necessidade de comunicação prévia.

Garantias

Apesar dos melhores esforços da SOLUCARE no sentido de fornecer informações precisas, atualizadas, corretas e completas, sua PLATAFORMA poderá conter erros técnicos, inconsistências ou erros tipográficos. O site e aplicativo, seus conteúdos, suas funcionalidades e ferramentas são disponibilizados pela SOLUCARE tal qual expostos e oferecidos na Internet, sem qualquer garantia, expressa ou implícita, quanto aos seguintes itens: (i) atendimento, pelo conteúdo do site e aplicativo, das expectativas dos USUÁRIOS/CONTRATANTES/PACIENTES; (ii) continuidade do acesso ao site e aplicativo ou ao conteúdo destes; (iii) adequação da qualidade do site ou aplicativo ou do conteúdo destes para um determinado fim e (iv) a correção de defeitos, erros ou falhas no site e aplicativo, bem como no conteúdo deste.

A SOLUCARE se reserva ao direito de, unilateralmente, modificar, a qualquer momento e sem aviso prévio, o site e aplicativo, bem como a configuração, a apresentação, o desenho, o conteúdo, as funcionalidades, as ferramentas ou qualquer outro elemento destes, inclusive no que tange ao cancelamento.

Responsabilidades

A SOLUCARE engaja seus melhores esforços para informar, atender e proteger o USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE. Todavia, o USUÁRIO/CONTRATANTE é o único responsável pela utilização do site e aplicativo, de suas ferramentas e funcionalidades, sendo certo que, em nenhuma hipótese, a SOLUCARE será responsabilizada por qualquer dano emergente, indireto, punitivo ou expiatório, lucros cessantes ou outros prejuízos monetários relacionados a qualquer reclamação, ação judicial ou outro procedimento tomado em relação à utilização do site e aplicativo, seu conteúdo, funcionalidades e/ou ferramentas, bem como no que tange à atuação dos profissionais autônomos cadastrados em sua PLATAFORMA e possíveis danos decorrentes disso.

Notadamente, fica excluída a responsabilidade da SOLUCARE sobre as seguintes circunstâncias, entre outras: (i) danos e prejuízos que o USUÁRIO/CONTRATANTE possa experimentar pela indisponibilidade ou funcionamento parcial do site e aplicativo,

bem como de todos ou alguns de seus serviços, informações, conteúdos, funcionalidade e/ou ferramentas, assim como pela incorreção ou inexatidão de qualquer destes elementos; (ii) qualquer falha, intercorrência, dano ou prejuízo eventualmente decorrente da prestação dos serviços pelos PRESTADORES DE SERVIÇOS que, conseqüentemente, respondem pessoal, civil e criminalmente; (iii) danos e prejuízos que o USUÁRIO/CONTRATANTE possa experimentar em sites de internet acessíveis por links incluídos na PLATAFORMA SOLUCARE; (iv) diferenças de preços entre os artigos disponibilizados na PLAFATORMA SOLUCARE e aqueles expostos à venda em outros meios de comunicação utilizados pela SOLUCARE em todo o território nacional; (v) danos e prejuízos que o USUÁRIO/CONTRATANTE possa experimentar em decorrência do uso da PLATAFORMA em desconformidade com estes Termos e Condições de Uso ou com as Políticas; (vi) danos e prejuízos que o USUÁRIO/CONTRATANTE possa experimentar em decorrência do uso da PLATAFORMA em desconformidade com a lei, com os costumes ou com a ordem pública; (vii) danos e prejuízos que o USUÁRIO/CONTRATANTE possa experimentar em decorrência de falhas na PLATAFORMA, inclusive decorrentes de falhas no sistema, no servidor ou na conexão de rede ou, ainda, de interações maliciosas como vírus, *softwares* que possam danificar o equipamento ou acessar informações do equipamento do USUÁRIO/CONTRATANTE; (viii) danos e prejuízos que o USUÁRIO/CONTRATANTE possa experimentar em decorrência da prestação de serviço do PRESTADOR DE SERVIÇOS, inclusive no que tange à não prestação dos serviços, ocasião em que deverá ser observa a regra contida no item “CANCELAMENTOS”.

O USUÁRIO/CONTRATANTE toma ciência, neste ato, que apenas o PRESTADOR DE SERVIÇOS da sua escolha poderá ter acesso ao seu prontuário ~~médico~~-eletrônico e ~~dados pessoais médicos~~, isentando qualquer responsabilidade da SOLUCARE caso referidas informações sejam indevidamente utilizadas pelo referido PRESTADOR DE SERVIÇOS, seja com dolo ou culpa.

Ainda, é de responsabilidade do USUÁRIO/CONTRATANTE a escolha do seu PRESTADOR DE SERVIÇOS, isentando este a SOLUCARE de qualquer responsabilidade pelos danos pessoais e materiais que este, por ventura, vier a lhe causar.

Links para outros *websites*

A PLATAFORMA SOLUCARE poderá conter *links* para *sites* de terceiros, os quais são inseridos apenas para conveniência do USUÁRIO. A inclusão de tais *links* não implica qualquer vínculo, monitoramento ou responsabilidade da SOLUCARE sobre os *sites*, respectivos conteúdos ou titulares. O acesso aos *sites* vinculados a tais *links* não é regido por esses Termos e Condições de Uso e não se encontra protegido pelas Políticas.

A SOLUCARE recomenda que o USUÁRIO consulte os termos e condições de uso estabelecidos por cada *site* vinculado aos *links* inseridos em sua PLATAFORMA.

A SOLUCARE não será responsável, direta ou indiretamente, por quaisquer danos ou prejuízos causados ou relacionados à utilização de qualquer informação, conteúdo, bens ou serviços disponibilizados em sua PLATAFORMA ou em qualquer *site* de terceiros acessado por meio dos *links* disponibilizados através de sua PLATAFORMA.

Aplicações de *Internet* ou vírus de computador

Em virtude de dificuldades técnicas, aplicações de *Internet* ou problemas de transmissão, é possível ocorrer cópias inexatas ou incompletas das informações contidas na PLATAFORMA SOLUCARE.

Vírus de computador ou outros programas danosos também poderão ser baixados inadvertidamente da PLATAFORMA, não se responsabilizando a SOLUCARE por qualquer aplicação, vírus de computador ou outros arquivos danosos ou invasivos ou programas que possam prejudicar ou afetar a utilização do computador ou outro bem do USUÁRIO devido ao acesso, utilização ou navegação sua PLATAFORMA ou de terceiros, ou ainda pelo *download* de qualquer material neles contidos, sendo recomendada a instalação de aplicativos antivírus ou protetores adequados.

Licença de uso

O USUÁRIO, ao efetuar o cadastro na SOLUCARE como USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE receberá, automaticamente, da SOLUCARE, licença de uso gratuita, limitada, não exclusiva, não passível de sublicença, revogável e não transferível para utilização de sua PLATAFORMA, podendo acessar, modificar seu cadastro e/ou do paciente (quando não se tratar da mesma pessoa), bem como transmitir documentos para instrução de seu prontuário eletrônico.

Prontuário eletrônico

O USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE declara neste ato, para todos os fins e efeitos, que autoriza o acesso ao seu prontuário eletrônico pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS escolhido para lhe prestar serviços, acesso este que se dará apenas e tão somente durante a prestação de serviços por parte do referido PRESTADOR DE SERVIÇOS.

O acesso ao seu prontuário poderá ocorrer, excepcionalmente, pela SOLUCARE, caso lhe seja reportada, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ou USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE alguma incongruência ou intercorrência durante a prestação dos serviços.

Direitos de Propriedade Intelectual

O USUÁRIO não está autorizado a utilizar, sob qualquer forma ou pretexto, as marcas, suas reproduções parciais ou integrais ou ainda suas imitações, independentemente da destinação de tal uso.

O USUÁRIO compromete-se a não contestar a validade de qualquer marca ou de qualquer outro sinal distintivo depositado ou registrado pela SOLUCARE ou por quaisquer empresas a ela vinculadas, sob qualquer forma, no Brasil ou no exterior.

O USUÁRIO compromete-se a se abster de fazer qualquer uso das marcas ou de suas variações (incluindo erros de ortografia ou variações fonéticas) como nome de domínio ou parte de nome de domínio ou em qualquer nome de empresa, de qualquer tipo ou natureza, sob qualquer meio ou forma, inclusive por meio da criação de nomes de domínio ou *e-mails*.

Todas as outras marcas, nomes de produtos, ou nomes de companhias que aparecem na PLATAFORMA SOLUCARE são de propriedade exclusiva de seus respectivos titulares.

Todo o conteúdo da PLATAFORMA – incluindo o nome de domínio [solucare.com.br], programas, bases de dados, arquivos, textos, fotos, *layouts*, cabeçalhos e demais elementos – foi criado, desenvolvido ou cedido à SOLUCARE, é de propriedade da SOLUCARE ou à ela licenciado e encontra-se protegido pelas leis brasileiras e tratados internacionais que versam sobre direitos de propriedade intelectual.

O USUÁRIO, ao acessar a PLATAFORMA SOLUCARE, atesta que respeitará a existência e a extensão dos direitos de Propriedade Intelectual da SOLUCARE, bem como de todos os direitos de terceiros que sejam usados, a qualquer título, na referida PLATAFORMA ou que venham a ser disponibilizados nesta.

O acesso à PLATAFORMA e a sua regular utilização pelo USUÁRIO não lhe confere qualquer direito ou prerrogativa sobre o qualquer Propriedade Intelectual, Marca ou outro conteúdo nele inserido.

É vedada a utilização, exploração, imitação, reprodução, integral ou parcial, de qualquer conteúdo sem a autorização prévia e por escrito da SOLUCARE. É igualmente vedada a criação de quaisquer obras derivadas de qualquer Propriedade Intelectual da SOLUCARE sem a autorização prévia e por escrito da SOLUCARE.

É expressamente proibido ao USUÁRIO reproduzir, distribuir, modificar, exibir e criar trabalhos derivados ou qualquer outra forma de utilização de qualquer Propriedade Intelectual ou outro conteúdo da PLATAFORMA SOLUCARE e dos materiais veiculados na ou pela referida PLATAFORMA.

O USUÁRIO que violar as proibições contidas na legislação sobre propriedade intelectual e nestes Termos e Condições de Uso será responsabilizado, civil e criminalmente, pelas infrações cometidas.

A SOLUCARE não concede nenhuma autorização relacionada ao conteúdo da PLATAFORMA SOLUCARE para qualquer fim.

O USUÁRIO assume toda e qualquer responsabilidade pela utilização indevida de qualquer Propriedade Intelectual ou Marcas da SOLUCARE ou de terceiros, tanto de caráter civil quanto criminal.

Ao enviar qualquer conteúdo da PLATAFORMA SOLUCARE, o USUÁRIO retém a titularidade de seus direitos sobre dito conteúdo (textos, vídeos, imagens, áudio, entre outros), cedendo à SOLUCARE uma licença de caráter gratuito, irrevogável, mundial e não exclusivo para a reprodução e exibição, sob qualquer meio ou forma, inclusive na PLATAFORMA, declarando, ainda, o USUÁRIO ser titular de todos os direitos relacionados ao referido conteúdo.

Comunicações

A SOLUCAREM disponibiliza um canal para atendimento ao usuário para receber todas as comunicações que o USUÁRIO desejar fazer. O canal opera diariamente por meio dos seguintes canais de atendimento:

(a) Por correspondência endereçada à SOLUCARE, no endereço constante do preâmbulo da presente, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor para que o atendimento possa ser concretizado.

(b) Através do site solucare.com.br, no link www.solucare.com.br;

(c) Através da Central de Atendimento ao Usuário pelo telefone disponível no site Solucare:

Em todos os casos, o USUÁRIO receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação do recebimento da sua demanda que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias [úteis](#).

Além disso, a SOLUCARE disponibiliza em sua PLATAFORMA uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas Políticas que complementam e integram estes Termos e Condições de Uso.

Da mesma forma, todas as comunicações que a SOLUCARE desejar fazer ao USUÁRIO deverão ser realizadas por meio do e-mail cadastrado ou utilizado pelo USUÁRIO em qualquer comunicação com a SOLUCARE.

Excepcionalmente, a SOLUCARE poderá comunicar-se com o USUÁRIO por outros meios de comunicação, como telefone celular, SMS, MMS ou correspondência física.

Duração

Estes Termos e Condições de Uso e as Políticas têm duração indefinida e permanecerão em vigor enquanto a PLATAFORMA SOLUCARE estiver ativa.

A redação aplicável é aquela da atualização imediatamente anterior ao acesso ou à COMPRA.

Da mesma forma, o acesso e a utilização da PLATAFORMA e dos recursos por ela oferecidos têm, em princípio, duração indeterminada, a exclusivo critério da SOLUCARE.

A SOLUCARE reserva-se, no entanto, o direito de suspender e/ou cancelar, de forma unilateral e a qualquer momento, o acesso à sua PLATAFORMA ou a algumas de suas partes ou a alguns de seus recursos, sem necessidade de prévio aviso.

Atualizações destes Termos e Condições

A SOLUCARE poderá unilateralmente revisar, aprimorar, modificar e/ou atualizar, a qualquer momento, qualquer cláusula ou disposição contidas nestes Termos e Condições de Uso ou nas Políticas.

A versão atualizada valerá para o uso da PLATAFORMA e para as COMPRAS realizadas a partir de sua divulgação pela SOLUCARE.

A continuidade de acesso ou utilização da PLATAFORMA, depois da divulgação de quaisquer modificações, confirmará a aceitação dos novos Termos e Condições de Uso ou das novas Políticas pelo USUÁRIO.

Caso o USUÁRIO não esteja de acordo com uma determinada alteração das Políticas ou dos Termos e Condições de Uso, poderá rescindir seu vínculo com a SOLUCARE por meio de pedido de exclusão da CONTA DE ACESSO na PLATAFORMA ou de contato com um dos canais de atendimento ao usuário disponibilizados pela SOLUCARE.

Esta rescisão não eximirá, no entanto, o USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE de cumprir com todas as obrigações assumidas sob as versões precedentes das Políticas e dos Termos e Condições de Uso.

Confidencialidade

Cada uma das partes, SOLUCARE, PRESTADOR DE SERVIÇOS e USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE, por si e por seus funcionários e prepostos comprometem-se a manter como confidenciais, todos os dados recebidos, mais especialmente quanto aos dados de USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE, nos termos da legislação vigente, bem como Código de Ética e Disciplina aplicável a cada profissão, de todas as informações recebidas e conhecimentos não públicos, recebidos em decorrência desse Contrato objetivando sua execução, não podendo torná-las acessíveis a quaisquer terceiros sem autorização judicial, vigendo a presente cláusula por prazo indeterminado e irrevogável, ainda que deixe de existir qualquer relação entre as partes.

Idioma

Toda a documentação legal da PLATAFORMA, incluindo os presentes Termos e Condições de Uso, foi elaborada em língua portuguesa.

Diversos

Na COMPRA realizada pela PLATAFORMA, deverá ser considerado oficial o horário de Brasília, inclusive nos períodos de horário de verão.

Caso a SOLUCARE não consiga fazer valer ou cumprir qualquer cláusula ou condição contida nestes Termos e Condições de Uso ou nas Políticas, tal fato não configurará desistência, tolerância ou novação dessa cláusula ou condição destes Termos ou de qualquer Política e seus anexos.

Se alguma cláusula ou condição contida nestes Termos e Condições de Uso ou nas Políticas for declarada inexecutável, no todo ou parcialmente, tal inexecutabilidade não afetará as demais cláusulas dos Termos e Condições de Uso e das Políticas e seus anexos. Neste caso, a SOLUCARE fará as adaptações necessárias para que reflitam, da forma mais próxima possível, os termos da provisão declarada inexecutável.

Nenhuma das Partes será responsabilizada perante a outra quando o descumprimento ou o cumprimento extemporâneo de uma obrigação prevista nas Políticas ou nestes Termos e Condições de Uso e seus anexos for causado por casos fortuitos ou eventos de força maior, enquanto perduraram as suas consequências.

A SOLUCARE tem como princípio de sua atuação o respeito ao USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE, agindo sempre em conformidade com as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei Federal n. 8078/90), do Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12965/14) e das demais normas referentes ao comércio de produtos em ambiente eletrônico.

Lei aplicável e Foro de Eleição



A PLATAFORMA é controlada, operada e administrada pela SOLUCARE no município de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, podendo ser acessada por qualquer dispositivo conectado à *Internet*, independentemente de sua localização geográfica. Em vista das diferenças que podem existir entre as legislações locais e nacionais, ao acessar a PLATAFORMA, o USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE concorda que a legislação aplicável para fins destes Termos e Condições de Uso será aquela vigente na República Federativa do Brasil.

A SOLUCARE e o USUÁRIO/CONTRATANTE/PACIENTE concordam que o Foro da Comarca de São Paulo – SP, Brasil, será o único competente para dirimir qualquer questão ou controvérsia oriunda ou resultante do uso da PLATAFORMA SOLUCARE, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ou venha a ser.

E, por estarem justos e acertados, firmam o presente, ambos na forma eletrônica, mediante aceite diretamente na PLATAFORMA SOLUCARE, a partir de quando passará a vigor.