

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEMEDICINA DA VIIVA MAIS TECNOLOGIA E SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA.

Última atualização: Julho de 2026

Bem-vindo(a) à plataforma digital da Viiva + ("Plataforma").

Estes Termos e Condições Gerais de Uso ("Termos de Uso") constituem um contrato vinculante entre a VIIVA MAIS TECNOLOGIA E SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA, adiante denominada simplesmente "CLÍNICA", e você, pessoa física cadastrada no sistema, doravante denominado "USUÁRIO" ou "PACIENTE".

AO CLICAR NO BOTÃO "LI E ACEITO", AO CONCLUIR O CADASTRO OU AO UTILIZAR QUALQUER FUNCIONALIDADE DA PLATAFORMA, O USUÁRIO DECLARA TER LIDO, COMPREENDIDO E CONCORDADO INTEGRALMENTE COM ESTES TERMOS DE USO E COM A POLÍTICA DE PRIVACIDADE.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E DA NATUREZA DOS SERVIÇOS

1.1. O presente instrumento regula as condições de acesso e utilização da Plataforma tecnológica disponibilizada pela CLÍNICA, destinada à prestação de serviços de saúde humana na modalidade de Telemedicina, englobando teleconsulta, telediagnóstico, teleinterconsulta e teleorientação, nos estritos termos da Resolução CFM nº 2.314/2022 e da Lei nº 14.510/2022.

1.2. Os atendimentos médicos virtuais são prestados por profissionais de medicina devidamente habilitados, portadores de inscrição ativa perante seus respectivos Conselhos Regionais de Medicina (CRM), atuantes no corpo clínico próprio ou contratado da CLÍNICA.

1.3. A Plataforma opera sob as modalidades de:

- (i) Consultas Médicas Eletivas Agendadas;
- (ii) Atendimento Médico em Pronto Atendimento Digital/Plantão Virtual (sujeito à disponibilidade). C

LÁUSULA SEGUNDA – DA PROIBIÇÃO DE USO EM CASOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

2.1. A PLATAFORMA E OS SERVIÇOS DE TELEMEDICINA PRESTADOS PELA CLÍNICA NÃO SE DESTINAM, EM HIPÓTESE ALGUMA, AO ATENDIMENTO DE SITUAÇÕES DE URGÊNCIA OU EMERGÊNCIA MÉDICA.

2.2. Entende-se por urgência e emergência médicas as condições de dor intensa, trauma grave, perda de consciência, parada cardiorrespiratória, sintomas de Acidente Vascular Cerebral (AVC), Infarto Agudo do Miocárdio (IAM), falta de ar severa, hemorragias copiosas ou qualquer outra intercorrência que coloque em risco iminente a vida ou a integridade física do Paciente.

2.3. Em ocorrendo qualquer situação de urgência ou emergência, o USUÁRIO DEVE PROCURAR IMEDIATAMENTE O SERVIÇO DE PRONTO-SOCORRO PRESENCIAL MAIS PRÓXIMO ou acionar o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU (Telefone 192) ou o Corpo de Bombeiros (Telefone 193).

2.4. A CLÍNICA e seu corpo médico eximem-se de qualquer responsabilidade decorrente do atraso no socorro médico originado pelo uso inadequado da Plataforma para casos urgentes.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES TÉCNICAS E DA AUTONOMIA MÉDICA

3.1. O USUÁRIO reconhece e aceita que o atendimento remoto via Telemedicina possui limitações inerentes à impossibilidade de realização de exame físico presencial (palpação, ausculta, percussão e inspeção detalhada).

3.2. Nos termos do Código de Ética Médica e da Resolução CFM nº 2.314/2022, o médico assistente goza de plena autonomia profissional e técnica para:

- (i) Determinar a interrupção da teleconsulta caso conclua que os recursos tecnológicos são insuficientes ou que o quadro clínico exige avaliação presencial;
- (ii) Recusar a emissão de atestados, receitas de medicamentos de controle especial ou laudos caso não identifique elementos clínicos e éticos suficientes para fundamentá-los remotamente;
- (iii) Encaminhar o Paciente para atendimento presencial especializado, pronto atendimento ou realização de exames complementares.

3.3. A interrupção da consulta pelo médico com base na autonomia técnica para encaminhamento presencial não ensejará devolução do valor pago pelo atendimento já iniciado, visto que o ato médico de avaliação e orientação foi devidamente executado.

CLÁUSULA QUARTA – CADASTRO, REQUISITOS E CAPACIDADE CIVIL

4.1. Para utilizar a Plataforma, o USUÁRIO deve preencher o cadastro prestando informações exatas, precisas, verdadeiras e atualizadas, responsabilizando-se civil e criminalmente pela veracidade de seus dados cadastrais e de saúde.

4.2. O cadastro é restrito a pessoas físicas plenamente capazes (maiores de 18 anos ou emancipadas).

4.3. O atendimento de menores de 18 (dezoito) anos somente será realizado mediante o prévio cadastro sob a responsabilidade de um dos pais ou do representante legal, devendo o responsável legal acompanhar integralmente a teleconsulta, permanecendo visível na transmissão de vídeo durante todo o ato médico.

4.4. O acesso à conta é pessoal e intransferível, protegido por credenciais (login e senha ou autenticação multifator), sendo o USUÁRIO o único responsável pela guarda e sigilo de suas credenciais de acesso.

CLÁUSULA QUINTA – PLANOS DE PAGAMENTO, REAGENDAMENTO E CANCELAMENTO

5.1. Modalidades de Contratação: Os serviços podem ser contratados de forma Avulsa (pagamento por consulta) ou mediante Plano de Assinatura (recorrência), conforme valores exibidos na Plataforma no momento da contratação.

5.2. Processamento financeiro: Todos os pagamentos são processados por meio de instituição de pagamento / gateway parceiro integrado, mediante cartão de crédito, PIX ou boleto bancário.

5.3. Direito de Arrependimento (Assinaturas): Para contratação de Planos de Assinatura Recorrente, o USUÁRIO poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar da data da contratação, nos termos do Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, com restituição integral dos valores pagos, desde que não tenha utilizado consultas no período.

5.4. Política de Cancelamento e Reagendamento (Consultas Agendadas):

(i) O cancelamento ou reagendamento sem ônus de uma consulta agendada poderá ser efetuado pelo USUÁRIO diretamente na Plataforma com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário marcado.

(ii) Cancelamentos ou solicitações de reagendamento realizados com antecedência inferior a 24 (vinte e quatro) horas ensejarão a retenção integral do valor da consulta (Taxa de No-Show), a título de indenização pela reserva da agenda médica e indisponibilização do horário a outros pacientes.

5.5. Atrasos e Tolerância: O USUÁRIO e o médico terão uma tolerância máxima de 10 (dez) minutos de atraso em relação ao horário agendado. Excedido esse prazo por culpa do USUÁRIO, a consulta será considerada "não comparecimento" (no-show), sem direito a reembolso. Caso o atraso decorra de indisponibilidade do médico por prazo superior a 15 (quinze) minutos, o USUÁRIO poderá optar pelo reembolso integral ou pelo reagendamento sem custos.

CLÁUSULA SEXTA – VEDAÇÃO ABSOLUTA DE GRAVAÇÃO E PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. Todos os direitos sobre o software, marca, layout, códigos, bases de dados e conteúdos da Plataforma pertencem exclusivamente à CLÍNICA.

6.2. É RIGOROSAMENTE PROIBIDO AO USUÁRIO GRAVAR, FILMAR, FOTOGRAFAR, CAPTURAR TELA (PRINT SCREEN), TRANSCREVER OU TRANSMITIR, NO TODO OU EM PARTE, O ÁUDIO, A IMAGEM OU O CONTEÚDO DA TELECONSULTA E DO ATENDIMENTO MÉDICO.

6.3. A violação do disposto no item 6.2 sujeitará o infrator à rescisão imediata do contrato, bloqueio da conta na Plataforma, além de responsabilização civil por danos morais e materiais, violação ao direito de imagem do profissional médico (Art. 5º, X da CF) e providências criminais cabíveis.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

7.1. A CLÍNICA compromete-se a:

- (i) Manter a Plataforma operacional com padrões razoáveis de segurança e criptografia;
- (ii) Manter corpo médico devidamente registrado nos respectivos CRM;
- (iii) Garantir a disponibilização do Prontuário Eletrônico do Paciente em conformidade com as normas sanitárias e éticas.

7.2. A CLÍNICA não se responsabiliza por:

- (i) Interrupções nos serviços decorrentes de falhas na conexão de internet do USUÁRIO, mau funcionamento dos dispositivos do USUÁRIO (câmera, microfone, sistema operacional) ou instabilidade de redes de telecomunicação de terceiros;
- (ii) Falsidade, omissão ou inexatidão nas informações de saúde prestadas pelo USUÁRIO ao médico durante o atendimento;
- (iii) Danos causados pelo descumprimento, por parte do USUÁRIO, das orientações, prescrições e tratamentos recomendados pelo médico.

CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS E FORO

8.1. A CLÍNICA reserva-se o direito de alterar estes Termos de Uso a qualquer tempo. As alterações surtirão efeito a partir de sua publicação na Plataforma, sendo o USUÁRIO notificado para aceite no próximo acesso.

8.2. Caso qualquer disposição destes Termos seja declarada nula ou inexecutável, as demais cláusulas permanecerão vigentes e plenamente eficazes.

8.3. Este instrumento é regido pelas leis da República Federativa do Brasil.

8.4. Fica eleito o Foro Regional do Tatuapé - São Paulo/SP, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas destes Termos.