



TERMO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE.

Este instrumento, denominado **TERMO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO PLATAFORMA SOULTELESSAÚDE**, aplica-se entre a **TRADE CRED TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 31.296.400/0001-10, doravante denominada "**TRADE CRED**", e, de outro lado, todo e qualquer " **USUÁRIO PACIENTE**, **USUÁRIO SAÚDE** ou **USUÁRIO EMPRESA**", abaixo definidos, usuários individuais da **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** e de outros serviços oferecidos no Espaço Cibernético, doravante referidos conjuntamente como "**Soul Healthcare Bank**", todos mantidos e operados pela **TRADE CRED**, que disponibiliza em particular acesso à **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** para os fins estabelecidos neste **Documento Eletrônico Interativo**.

1 – DEFINIÇÕES

1.1. Neste **Documento Eletrônico Interativo** todas as expressões definidas ou iniciadas com letra maiúscula, independentemente do gênero e utilizadas no plural ou no singular, deverão ser interpretadas conforme os significados abaixo, nos itens e subitens correspondentes, independentemente de quaisquer outros significados;

a. “TRADE CRED”: Proprietária e detentora das marcas “**TRADE CRED**” e “**SOUL HEALTHCARE BANK**”, devidamente registradas junto ao INPI – Instituto Nacional da Propriedade Industrial, assim como da **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** e dos portais web de negócios "soul-healthcare-bank.com" e “tradecred.com.br”, que comercializa entre outros produtos, a **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**, em conformidade ao outro instrumento contratual “**TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**”.

b. “PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE” ou simplesmente “plataforma”: programas de computador (softwares) de prestação de serviços de telessaúde na modalidade Software as a Service (“SaaS”) e no formato white label: WL “white label”, de propriedade do Trade Cred Tecnologia Ltda.

b.1. MODALIDADE SAAS: Sigla para Software as a Service, que significa "software como serviço" em português. Trata-se de um modelo de negócio que possibilita aos usuários acessar aplicativos e

soluções tecnológicas via internet. No caso da plataforma Soul.Telessaúde, o acesso é disponibilizado por meio de uma assinatura com valor mensal e recorrente, conforme os dispostos e estabelecidos no “TERMO DE CONVÊNIO DO USO DA PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE”.

b.2. “FORMATO WHITE LABEL, ou etiqueta branca”: é um conceito de mercado que descreve a terceirização do desenvolvimento de produtos e serviços, criando um molde que pode ser personalizado e redistribuído com a marca do USUÁRIO EMPRESA.

c. “TELESSAÚDE”: A utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) para oferecer serviços e cuidados de saúde à distância. A Lei 14.510/2022 regulamenta a prática da telessaúde no Brasil, permitindo a prestação desses serviços de saúde remotamente. As consultas na **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** poderão ser realizadas exclusivamente por profissionais da área da saúde, como médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, entre outros.

d. “USUÁRIO”: Qualquer pessoa que acessar a **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** de forma digital, com cadastro validado nas categorias: USUÁRIO PACIENTE, USUÁRIO SAÚDE ou USUÁRIO EMPRESA.

d.1. “USUÁRIO PACIENTE”: Pessoa física que pode realizar a COMPRA ou receber crédito de minutos, bem como, ser usuário do SUS (cidadão que utiliza o Sistema Único de Saúde, oferecido pelo estado brasileiro), para participar de TELECONFERÊNCIAS com o profissional de saúde que o assiste, cadastrado na qualidade de USUÁRIO SAÚDE na **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**.

d.1.1. “COMPRA”: Transação OBRIGATORIAMENTE registrada na conta bancária ou carteira digital do USUÁRIO EMPRESA, que por meio do gateway de pagamento da **PLATAFORMA SOUL.MED** – ver Termos de Uso desta plataforma -, ou por integração em A.P.I - Interface de Programação de Aplicativos com outros gateway terceiros, o USUÁRIO PACIENTE adquire minutos ou serviços oferecidos à venda TELESSAÚDE, através do seu cartão de crédito, mediante a sua aprovação por PIX, ou da efetiva quitação, por compensação de boleto bancário.

d.2. “USUÁRIO SAÚDE”: Profissional da saúde, pessoa física, que atua de forma independente na prestação de serviços. Está cadastrado como USUÁRIO SAÚDE na **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**, é devidamente inscrito e ativo no Conselho Regional de Classe do estado onde trabalha, e está habilitado a atender

chamadas de TELECONFERÊNCIA com o USUÁRIO PACIENTE por AGENDAMENTO em calendário eletrônico da **PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE** ou por integração em A.P.I - Interface de Programação de Aplicativos.

d.2.1. “AGENDA ou AGENDAMENTO”: São as datas e horários disponibilizados pelo USUÁRIO SAÚDE, para atender via TELECONFERÊNCIA o USUÁRIO PACIENTE. Dentro destas, o USUÁRIO SAÚDE inicia a TELECONFERÊNCIA com o seu USUÁRIO PACIENTE.

d.2.2. “CORPO DE SAÚDE”: Um ou mais USUÁRIO (S) SAÚDE inserido no cadastro(s) na plataforma através do USUÁRIO EMPRESA e diretamente vinculado a ele.

d.3. “USUÁRIO EMPRESA”: Pessoa jurídica, como hospitais ou clínicas, que atuam de forma independente na prestação de serviços, com relação estabelecida por “TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE”, na modalidade WL “white label”. Está inscrita no Conselho Regional de Classe dos estados onde atua e é habilitada a disponibilizar acesso ao USUÁRIO SAÚDE, que pode atender chamadas de TELECONFERÊNCIA com seu(s) USUÁRIO(S) PACIENTE(S).

d.3.1 “LOGIN DE ACESSO”: Credenciais de login e senha definidas pela **PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE**, fornecida ao(s) USUÁRIO(S), - DE ACORDO – “Termos de Consentimento Livre e Esclarecido para Telemedicina de USUÁRIO(S) PACIENTE”, que são códigos de acesso, pessoais e intransferíveis, que permite uso em área restrita e das funcionalidades exclusivas na **PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE**.

d.3.2. “TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA TELEMEDICINA – TCLE”: Documento eletrônico, disponível em canais digitais, de domínio da USUÁRIO EMPRESA, onde USUÁRIO PACIENTE, possa realizar sua análise, conhecer, compreender bem como, expressar seu – DE ACORDO - aos termos do serviço de assistência do USUÁRIO SAÚDE à distância a ser prestado.

d.3.3. “DE ACORDO”: Ato do USUÁRIO PACIENTE, que reconhece entre as partes, que, de livre e espontânea vontade, adere, aceita e concorda com o “Termos de Consentimento Livre e Esclarecido para Telemedicina de USUÁRIO(S) PACIENTE”.

e. “TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE”: É instrumento contratual que estabelece as condições para a utilização da **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** pela **USUÁRIO EMPRESA** (na qualidade de "CONVENIADA"). O **TERMOS DE CONVÊNIO** permite que o **USUÁRIO EMPRESA** utilize as funcionalidades da **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** na modalidade "WHITE LABEL", pertencente à **TRADE CRED** (na qualidade de "CONVENIENTE").

f. “PRONTUÁRIO DE SAÚDE ELETRÔNICO”: É o documento definido pela lei federal n. 13.709/18, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais, bem como, no que determina Resolução do Conselho Federal Medicina - CFM nº 1.638/2002 e o Conselho Federal de Enfermagem (Cofen) publicou a Resolução nº 754/2024, que destaca, entre outras, que o prontuário possui natureza legal, sigilosa e científica.

g. DADOS PESSOAIS: Informações fornecidas pelos **USUÁRIOS PACIENTES**, que permitem sua identificação, incluindo dados sensíveis relacionados à saúde.

h. INTEGRAÇÃO NATIVA: A integração nativa refere-se à conexão direta entre diferentes sistemas utilizando os recursos internos de cada um para funcionar de maneira otimizada.

2 – OBJETO

2.1. A **TRADE CRED** é desenvolvedora e detentora de ferramenta tecnológica (**“PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE”**), que proporciona um ambiente virtual de telessaúde, que permite a interação entre pacientes e profissionais de saúde, por meio de consultas online, agendamento de atendimentos e outras funcionalidades;

2.2. A **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** é licenciada pela **TRADE CRED** na modalidade Software as a Service (**“SaaS”**) e no formato white label, o qual permite a personalização da plataforma com a identidade visual de cada **USUÁRIO EMPRESA**;

2.3. Os presentes **TERMOS** têm por objeto regular a licença de uso da **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** concedida pela **TRADE CRED**, que inclui prestação de serviços de suporte técnico para auxiliar no correto uso da plataforma, pelo prazo de vigência contratual previsto em **“TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE”**, sempre mediante o pagamento da contraprestação, também, pactual em **TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE”**;

3. REQUISITOS PARA USO DA PLATAFORMA.

3.1. O USUÁRIO SAÚDE, terá em seu cadastro informações válidas como: (i) nome completo; (ii) CPF (Cadastro de Pessoa Física); (iii) telefone e telefone móvel; (iv) e-mail; (v) número de identidade profissional ativa e regular no respectivo órgão de classe; (vi) valor da consulta; (vii) endereço de atendimento (no caso de atendimento presencial) (viii) horários e dias disponíveis para consulta; (ix) planos de saúde aceitos, ou não;

3.1.1. A TRADE CRED não se responsabiliza pela correção dos dados cadastrais do USUÁRIO SAÚDE. O USUÁRIO EMPRESA garantirá e responderá, em qualquer caso, pela veracidade, atualização, exatidão e autenticidade dos dados relativos a profissional de saúde e sua atividade profissional na plataforma.

3.1.2. A TRADE CRED se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar o Profissionais cadastrados, bem como de solicitar dados adicionais e documentos que julgue serem pertinentes, a fim de conferir os dados informados, assim como provas que comprovem a qualificação e respectiva certificação perante os órgãos de classe aos quais os PROFISSIONAIS pertencem ou devam pertencer.

3.1.3. Cada Profissional cadastrado possui suas Credenciais de login e senha, definidas pela **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**, que são códigos de acesso, pessoais e intransferíveis, que permite uso em área restrita e das funcionalidades exclusivas dos **SERVIÇOS de TELESSAÚDE**.

3.2. Os USUÁRIO EMPRESA, seus prepostos, USUÁRIO SAÚDE, reconhecem que a **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** possui limitações de responsabilidade, pois sua função é exclusivamente atuar como intermediária. Ela facilita a conexão entre os USUÁRIOS PACIENTES, USUÁRIOS DE SAÚDE e USUÁRIOS EMPRESA. A plataforma não tem responsabilidade direta pelos serviços prestados pelos profissionais de saúde nem por qualquer ação tomada durante o atendimento de telessaúde;

3.2.1. INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS: A **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** conecta os usuários aos profissionais de saúde, facilitando a realização de consultas e outros serviços por telessaúde, mas não é responsável pela execução dos serviços ou pela qualidade do atendimento.

3.2.2. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE: A **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** não será responsabilizada por quaisquer fatos ou atos resultantes direta ou indiretamente das contratações intermediadas. Isso inclui, mas não se limita a: (i) erro do profissional de saúde, (ii) negligência profissional, (iii) erro em exames, (iv) implicações tributárias, ou (v) insuficiência de informações.

3.2.3. AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE ADICIONAL:

No contexto comercial e jurídico, a **PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE** se posiciona como uma prestadora de serviços digitais, atuando exclusivamente como intermediária. Ela não tem responsabilidade direta sobre o conteúdo, a conduta dos profissionais de saúde ou os serviços prestados. O **USUÁRIO EMPRESA** deve assegurar que todos os usuários estejam cientes das condições de uso, incluindo as isenções de responsabilidade, e que haja um consentimento claro – “DE ACORDO” -, que inclui, mas não se limita o “TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA TELEMEDICINA – TCLE”, quanto à relação entre as partes envolvidas (**USUÁRIO PACIENTE**, **USUÁRIO SAÚDE** e **USUÁRIO EMPRESA**).

3.3. EMISSÃO DE RECEITUÁRIOS E ATESTADOS DIGITAIS: É do interesse do serviço de **TELESAÚDE**, que cada **USUÁRIO SAÚDE**, deve possuir sua assinatura digital no padrão Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), para a emissão de receitas digitais ou atestado, que é requisito fundamental para esta funcionalidade, junto à **PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE** e sua validação também, na interface das rotinas digitais de farmácias e drogarias. Cabe ao **USUÁRIO EMPRESA** informar e adequar o(s) profissional (is) de saúde do seu **CORPO DE SAÚDE**, a esta prerrogativa regulatória da **telessaúde**;

3.4. PARAMETRIZAÇÃO DA PLATAFORMA NA EMISSÃO DE RECEITUÁRIO E ATESTADO DE SAÚDE: No Brasil, a autorização para a emissão de atestados e receituários é restrita a profissionais de saúde regulamentados e que possuam competência legal para isso. Abaixo, estão os principais profissionais de saúde, que por identificação **LOGIN DE ACESSO**, tem habilitado em **PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE**, possibilidade emissão de receituário digital ou atestado de saúde;

3.4.1. MÉDICOS: Somente médicos têm a autorização legal para prescrever medicamentos, seja para o tratamento de doenças ou outras condições de saúde. Além disso, eles também são responsáveis por emitir atestados médicos, tanto para justificar faltas no trabalho quanto para outras finalidades, como atestados de saúde ou incapacidade temporária.

3.4.2. ENFERMEIROS: Podem emitir atestados relacionados aos cuidados de enfermagem e tratamentos registrados no prontuário eletrônico. No entanto, não têm autorização para prescrever medicamentos, exceto em casos específicos, como a administração de vacinas, conforme normas locais. Em algumas regiões, podem prescrever medicamentos em situações determinadas por protocolos do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN).

3.4.3. VETERINÁRIOS: Podem prescrever medicamentos exclusivamente para o tratamento de animais e têm a autorização para emitir atestados sobre a condição de saúde dos mesmos.

3.4.4. PSICÓLOGOS: Podem fornecer atestados relacionados à saúde mental, como justificativa para faltas no trabalho ou escola devido a

distúrbios psicológicos, mas não têm permissão para prescrever medicamentos.

3.4.5. FISIOTERAPEUTAS: Podem emitir atestados para justificar afastamento de atividades físicas ou trabalho devido ao tratamento fisioterápico.

3.4.6. FARMACÊUTICOS: Emitem receitas relacionadas à farmácia clínica e orientações sobre medicamentos, mas não têm permissão para prescrever tratamentos médicos, exceto em algumas situações dentro de protocolos.

3.4.7. PROTOCOLO NATIVO DA PLATAFORMA: Profissionais de Saúde, entre eles, mais não se limitando a este: Nutricionista, Educador Físico, Terapeuta Ocupacional, Fonoaudiólogo, Podólogo, ou Técnico de Radiologia, não são habilitados para emissão de receituários e atestados digitais.

3.4.8. DENTISTAS (CIRURGIÕES-DENTISTAS): Conselho Federal de Odontologia (CFO) permite a prática de telessaúde para orientação, porém as consultas odontológicas complexas ou procedimentos invasivos não são adequados para a telessaúde, compativelmente a esta orientação, a prescrição de medicamentos e diagnósticos definitivos não devem ser feitos por meio de telessaúde. Nestes termos a **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**, não habilita emissão de receituário e atestado para estes profissionais.

3.5. De tempos em tempos, a TRADE CRED pode atualizar a **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**. Se uma atualização for disponibilizada, ela poderá incluir correções de erros, aprimoramentos ou melhorias de funcionalidade ou versões inteiramente novas da plataforma. Se as atualizações forem disponibilizadas pela TRADE CRED, estes TERMOS regerão tais atualizações, a menos que a atualização seja acompanhada por uma licença separada, caso em que os TERMOS dessa licença prevalecerão;

4 – SEGURANÇA DE DADOS -TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.

4.1. Estes TERMOS e Condições Gerais são regidos pelos princípios, garantias, direitos e obrigações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e suas respectivas regulamentações;

4.2. A TRADE CRED, na qualidade de operadora de dados, se compromete a realizar o tratamento dos dados pessoais em nome da organização contratante, a controladora de dados, conforme as disposições legais vigentes, bem como nos moldes da LGPD, em especial seu artigo 11, sempre visando dar efetiva proteção aos dados pessoais, utilizando tais dados tão somente para os fins necessários ao cumprimento de suas obrigações e protocolos na relação entre USUÁRIO PACIENTE, USUÁRIO SAÚDE e USUÁRIO EMPRESA, bem como para o adequado cumprimento destes TERMOS, ou, ainda, com fundamento em outra base legal válida e específica;

4.2.1. O parágrafo 4º do artigo 11 da LGPD, quando da efetiva vigência, veda a comunicação ou o uso compartilhado entre controladores de dados pessoais sensíveis de saúde com objetivo de obter vantagem econômica. Contudo, abre exceções. Isso está permitido nas hipóteses relativas à prestação de serviços de saúde, de assistência farmacêutica e de assistência à saúde, incluídos os serviços auxiliares de diagnose e terapia, desde que em benefício dos interesses dos titulares de dados, proibida a prática de seleção de riscos, e para permitir as transações financeiras e administrativas resultantes do uso e da prestação desses serviços (artigo 11, parágrafo 4º, II, da LGPD). Ainda assim, quando estritamente necessária, essa comunicação e compartilhamento devem ser realizados respeitando-se os princípios de finalidade, necessidade, transparência, proporcionalidade, segurança e não discriminação.

4.2.2. Já o parágrafo 2º do mesmo artigo 11 da LGPD, ainda afirma, que o tratamento de dados pessoais sensíveis poderá ser realizado sem o consentimento do titular, para fins de estudo e pesquisa, quando o tratamento for feito sob a responsabilidade de um órgão de pesquisa, desde que garantidas a anonimização dos dados ou a preservação da confidencialidade.

4.3. A TRADE CRED se compromete a notificar o USUÁRIO EMPRESA, em caso de qualquer evento que comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de dados pessoais, através do e-mail do responsável da USUÁRIO EMPRESA por ela indicado formalmente;

4.4. A TRADE CRED se compromete a adotar todas as medidas técnicas e organizacionais de segurança da informação razoáveis de mercado para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados;

4.5. A TRADE CRED declara que para cumprir os fins estipulados em “TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE” poderá compartilhar dados com prestadores de serviços ou parceiros específicos relacionados ao setor de atividade da organização, que deverão também cumprir com todas as obrigações aqui estipuladas, desde que para cumprir obrigação legal ou a fim de conduzir o serviço ou parceria conforme autoriza o artigo 11 da LGPD, bem como, o permitido pela **cláusula 8. – “LINKS PARA OUTROS WEBSITES”**, neste Documento Eletrônico Interativo;

4.6. A TRADE CRED se compromete a armazenar os seus dados pessoais enquanto durar a relação entre a TRADE CRED e o USUÁRIO EMPRESA, podendo ser estendido para cumprimento de obrigação legal, regulatória ou para fins de exercício regular de direitos, conforme autoriza o artigo 16 da LGPD, bem como, o permitido pela **cláusula 11. – “TÉRMINO”**, neste Documento Eletrônico Interativo;

4.6.1. Artigo 16 da LGPD, afirma que os dados pessoais, incluindo os de saúde, devem ser coletados e mantidos apenas pelo tempo necessário para atingir a finalidade específica para a qual foram coletados, ou ainda, as informações de saúde devem ser conservadas somente pelo período exigido por lei ou protocolos de saúde. Após esse prazo, os dados devem ser anonimizados ou excluídos, a não ser que haja uma base legal que justifique

a sua continuidade, como exigências regulatórias ou a necessidade de acompanhamento de profissional de saúde.

5 – DAS FUNCIONALIDADES NATIVAS DA PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE.

5.1. Atendimentos Simultâneos 24x7: Não há limite de cadastramento de profissionais de saúde, cada profissional PODERÁ customizar sua agenda de TELESSAÚDE, na demanda 24 horas por dia, 7 dias por semana, OBSERVANDO OS LIMITES ESTABELECIDOS PELA PLATAFORMA, SE HOUVER, QUE ESTÁ ACORDADO EM “TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE”;

5.1.1. O USUÁRIO EMPRESA é único responsável pelo cadastro das AGENDAS, ou seja, das escalas de plantão dos profissionais de saúde do seu CORPO DE SAÚDE, que prestará o serviço como USUÁRIO SAÚDE, sem nenhuma interferência, opinião ou ingerência da TRADE CRED.

5.1.2. As AGENDAS dos profissionais devem respeitar, também, o limite de atendimento SIMULTANEAMENTE, ou seja, CONSULTAS AGENDAS NO MESMO HORÁRIO, QUE ESTÁ ESTIPULADO EM “TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE”.

5.1.3. Sobre hipótese do cancelamento de consultas telessaúde, seja por parte do USUÁRIO PACIENTE ou USUÁRIO SAÚDE, o USUÁRIO EMPRESA poderá criar e estabelecer políticas próprias, assim como aplicadas fora da plataforma.

5.2. Integração Nativa com Webex Cisco: A PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE, está integrada com solução de videoconferência Webex Cisco, garantindo alta qualidade de áudio e vídeo, sem interrupções e com suporte para gravação de consultas e compartilhamento de tela (paciente – profissional de saúde – prontuário), ideal para consultas mais técnicas ou multidisciplinares;

5.3. Prontuários Customizados: Na PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE, os prontuários eletrônicos são personalizáveis conforme as necessidades do USUÁRIO EMPRESA, seus prepostos, USUÁRIOS SAÚDE, permitindo o registro detalhado de todas as informações médicas, histórico do paciente, diagnósticos, prescrições e anotações;

5.3.1. A PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE oferece a possibilidade de integração de ficha de anamnese – ao pedido do USUÁRIO EMPRESA - para avaliação do paciente e construção de uma hipótese diagnóstica, que economiza tempo, já que as perguntas padronizadas dispensam o profissional de saúde de criar questionamentos diferentes para cada paciente.

5.4. Sistema de Agendamento e Gestão de Consultas: A PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE possui as ferramentas completas de agendamento, que

permitem aos USUÁRIOS PACIENTES marcar, remarcar e cancelar consultas diretamente no sistema, enquanto os médicos podem visualizar suas agendas de maneira intuitiva;

5.4.1. A possibilidade de integração com calendários externos e envio de lembretes automáticos para os USUÁRIOS PACIENTES, reduzindo faltas e otimizará o atendimento.

5.5. Personalização White Label: A plataforma é fornecida com personalização da marca (logo, cores, nome do USUÁRIO EMPRESA), oferecendo uma experiência coesa para os USUÁRIOS PACIENTES, que interagem diretamente com a identidade do USUÁRIO EMPRESA, sem perceberem que estão utilizando uma solução terceirizada;

5.5.1. Tela inicial, formulários e e-mails enviados aos pacientes são totalmente personalizáveis para que sua clínica tenha uma presença de marca única.

5.6. Integração Nativa com Stripe para Pagamentos: Opção de integração com Stripe permite que a clínica aceite pagamentos online, incluindo cartão de crédito e boleto bancário, de forma segura e automatizada;

5.6.1 A plataforma oferece pagamentos pontuais por consulta ou modelos de pagamento recorrente (assinaturas), permitindo que a clínica crie planos de pagamento flexíveis. Expansão da Stripe no Brasil permite que os pagamentos sejam feitos em reais (BRL), com um sistema de cobrança internacional.

5.7. Integração Nativa com SOUL.MED para Pagamentos: A PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE possui integração nativa com o Gateway de Pagamento Fechado da SOUL.MED, que é outro serviço oferecido no Espaço Cibernético, "**Soul Healthcare Bank**";

5.7.1 A soluções de pagamento Gateway de Pagamento Fechado SOUL.MED, está em conformidade com as normas e regulamentos descritos no "Termo e Condições Gerais de Uso da Plataforma Soul.Med", publicada virtualmente em - <https://soul-healthcare-bank.com/home->, garantindo que todas as transações sejam realizadas de maneira segura, eficiente e de acordo com as exigências legais aplicáveis.

5.8. A Integração Nativa com Memed: Em observância ao já estabelecido neste TERMOS e Condições Gerais, é permitindo que USUÁRIO SAÚDE realizem a prescrição de tratamentos e atestados de forma digital, sem perder a segurança, praticidade e conformidade legal. Além disso, essa integração contribui para a modernização dos processos de atendimento remoto, garantindo uma experiência eficiente e descomplicada para profissionais e pacientes;

5.8.1. Memed é uma plataforma digital de prescrição médica que permite aos médicos criarem e enviarem receitas e atestados de forma eletrônica. Com o

Memed, o USUÁRIO SAÚDE pode prescrever medicamentos e registrar atestados de forma rápida, segura e legal, com validade jurídica.

6. COMPRAS DE MINUTOS DE TELESAÚDE.

6.1. O USUÁRIO EMPRESA é responsável pela definição do valor e do tempo (em minutos) para cada consulta de telemedicina. A plataforma oferece as opções de pagamento em arranjo de pagamento aberto via boleto bancário ou cartão de crédito, pela integração nativa com Stripe e ainda em arranjo de pagamento fechado com os cartões de crédito SOUL.MED;

6.1.1. No caso de monetização, e o pagamento aconteça via boleto bancário, o USUÁRIO PACIENTE arcará com a tarifa de emissão do boleto, e no caso de pagamento via cartão de crédito, as tarifas adicionais e IOF serão de responsabilidade do USUÁRIO PACIENTE.

6.2. Caso haja monetização, as consultas serão agendadas e confirmadas somente após a comprovação do pagamento, ao contrário, o agendamento específico será cancelado automaticamente;

7. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

7.1. A TRADE CRED oferecerá suporte técnico necessário ao cumprimento do objeto deste TERMO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE, bem como, em caso de falha ou dúvidas quanto aos serviços contratados, QUE JÁ NÃO ESTEJA ANTECIPADAMENTE publicado nos portais web de negócios "soul-healthcare-bank.com" e "tradecred.com.br";

7.2. A TRADE CRED prestará suporte por meio telefônico, teleconferência ou acesso remoto e, caso o USUÁRIO EMPRESA solicite suporte técnico presencial, suportará os custos do atendimento conforme tabela vigente, sem prejuízo das despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação da equipe técnica da TRADE CRED conforme preços vigentes no ato da solicitação;

8. DO CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

8.1. A TRADE CRED não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de serviços decorrentes de caso fortuito ou força maior, nem por limitações impostas pelo Poder Público ou por operadoras de telecomunicações interconectadas ao USUÁRIO EMPRESA, ou ainda, por má utilização da PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE, por parte do USUÁRIO EMPRESA, seus prepostos, USUÁRIOS SAÚDE em favor dos USUÁRIOS PACIENTES ou por qualquer outro evento alheio à responsabilidade da TRADE CRED;

8.2. A TRADE CRED não se responsabiliza por alterações na regulamentação e legislação de esferas Federal, Estadual ou Municipal, e outros órgãos reguladores,

que eventualmente ou efetivamente alterem as normas e impeçam a comercialização ou entrega de produtos e/ou serviços realizados pelo USUÁRIO EMPRESA, tanto no presente quanto no futuro;

9. LINKS PARA OUTROS WEBSITES

9.1. A TRADE CRED permite que terceiros, fornecedores, prestadores de serviços teleconferência, desenvolvedores de software e empresas emissoras de receituários forneçam serviços e produtos por meio da tecnologia **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**, podendo e não se limitando, oferecer serviços integrados por meio: (i) do licenciamento de tecnologia de terceiro e sua incorporação aos serviços; ou (ii) do estabelecimento de conexão ou canal com a plataforma de software do terceiro ou sistema de informações de terceiro possibilitando o USUÁRIO SAÚDE, por livre iniciativa, e sempre em favor do USUÁRIO PACIENTE, por meio autorização acordada em TERMOS específicos, oferecer e enviar dados ou qualquer tipo de informações à parte pretendida, em especial fornecimento dos serviços terceiros: Emissão de Receituário e Atestados, Triagem por Inteligência Artificial, Prontuário de Saúde, entre outros;

10. DA CONFIDENCIALIDADE

10.1. A TRADE CRED e o USUÁRIO EMPRESA, seus prepostos, USUÁRIO SAÚDE, cada qual, reconhecido como uma das Partes neste compromisso de confidencialidade, reconhecem e fazem cumprir as regras estabelecidas em documentos emitidos pela TRADE CRED: POLÍTICA DE PRIVACIDADE, POLÍTICA DE COOKIES e a POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - PPDSI, todas publicadas nos portais web de negócios "soul-healthcare-bank.com" e "tradecred.com.br". As Partes, obrigam-se ainda, a manter e fazer com que seus empregados e representantes mantenham em confidencialidade informações sigilosas e sensíveis (informações proprietárias) de qualquer natureza a que venham a ter conhecimento em razão de condições de utilização da **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**, na medida em que a confidencialidade tenha sido indicada ou se resultar inequivocamente da própria natureza das informações;

10.2. Cada Parte se obriga a respeitar e fazer respeitar permanentemente os direitos autorais, marcas, patentes, segredos do negócio e indústria e outros direitos de propriedade intelectual da outra Parte e/ou dos fornecedores desta e informar de imediato cada um deles, qualquer violação de que venha a ter conhecimento;

10.3. Cada Parte se compromete a não utilizar, exceto mediante prévia e expressa anuência por escrito do respectivo titular, qualquer nome, marca, logotipo ou símbolo de propriedade da outra Parte e/ou dos fornecedores desta, nem fazer qualquer declaração ou referência que indique a existência de qualquer vínculo ou relação contratual e negocial com elas, sem que tal referência ou declaração seja previamente acordada, pela outra Parte e/ou fornecedores desta, conforme o caso;

10.4. Cada Parte adotará medidas de proteção das informações relativas aos serviços, tão ou mais rigorosas do que aquelas adotadas pela outra Parte, para evitar que essas informações sejam de qualquer modo violadas, divulgadas, reveladas, publicadas, vendidas, cedidas, locadas, arrendadas ou de qualquer maneira transferidas pela Parte em questão, seus diretores, empregados, prepostos ou quaisquer terceiros;

11 - DA NOVAÇÃO

11.1. Qualquer omissão ou tolerância das partes na exigência do cumprimento do “TERMO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE”, ou no exercício das prerrogativas dele decorrentes, não constituirá novação ou renúncia ao direito de aplicar as sanções previstas neste Documento Eletrônico Interativo ou decorrentes de lei;

12 – TÉRMINO

12.1. Encerramento voluntário pelo USUÁRIO EMPRESA: O USUÁRIO EMPRESA poderá parar de utilizar a plataforma a qualquer momento, mediante aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Se quiser parar de usar a plataforma, o USUÁRIO EMPRESA deve ANUNCIAR, desejo encerrar conforme disposto em “TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE”, em canais, também, convencionados neste termo de convênio;

12.1.1. Ao encerrar do “TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESAÚDE”, ao fim do período do aviso prévio, o USUÁRIO EMPRESA e todos os usuários a ela vinculados não terão mais acesso a plataforma. Essa ação pode ser irreversível.

12.2. Encerramento pela TRADE CRED: A TRADE CRED poderá a qualquer momento e sem aviso prévio, encerrar ou suspender de imediato toda ou uma parte da plataforma, sob as seguintes circunstâncias: (a) violações desta licença ou quaisquer outras políticas ou diretrizes aqui mencionadas ou publicadas neste TERMO e Condições de Uso, (b) um pedido ou ordem de órgão de aplicação da lei, entidade judicial ou outra agência governamental, (c) caso o uso da plataforma pelo USUÁRIO EMPRESA, seus prepostos, USUÁRIO SAÚDE seja ou possa se tornar ilegal, (d) questões ou problemas técnicos ou de segurança inesperados, (e) a participação do USUÁRIO EMPRESA em atividades fraudulentas ou ilegais, ou (f) o não pagamento de valores devidos pela organização em relação a plataforma;

12.3. Efeitos do encerramento: O encerramento do acesso não desobriga USUÁRIO EMPRESA do pagamento dos valores devidos pelo uso da plataforma (por exemplo, durante o cumprimento do período de aviso prévio), se existentes. Além disso, nós devolveremos para a USUÁRIO EMPRESA, sempre mediante solicitação expressa desta, todos os dados ou informações referentes aos processos que envolvem tratamento de dados pessoais inseridos na plataforma, em até 30 (trinta) dias úteis contados da solicitação da organização, por meio do formato digital disponível na data do término do “TERMO DE CONVÊNIO DO USO

PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE”. Contudo, nós poderemos manter esses dados ou informações em nossos servidores, a fim de resguardar nossos direitos, durante o prazo de prescrição legal do artigo 205 do Código Civil;

12.4. Sobrevivência: As disposições do “TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE” que por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo sobreviverão ao seu término e permanecerão válidas, eficazes e vinculantes pelos prazos específicos definidos neste contrato ou na lei aplicável;

13. DA CESSÃO DA ASSINATURA

13.1. USUÁRIO EMPRESA, bem como, por extensão, USUÁRIO SAÚDE, especificamente na relação à ACEITE deste Documento Eletrônico Interativo expressa concordância que a **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** é fornecida da maneira “COMO ESTA” e “É DISPONÍVEL”, incluindo todas suas funcionalidades e recursos, e que todo o risco referente à qualidade satisfatória, desempenho, exatidão e esforço, depende efetivamente do entendimento dos USUÁRIOS para seu acesso, usabilidade e aplicabilidade objetiva;

13.1.1. A TRADE CRED não garante que: (i) a sua utilização da plataforma será ininterrupta ou isenta de erros, ou que quaisquer defeitos, erros ou falhas técnicas na plataforma ou nos serviços serão corrigidos imediatamente; (ii) as funções ou recursos contidos ou que os serviços realizados ou fornecidos pela plataforma atendem a um fim particular; (iii) qualquer serviços ou funcionalidade continuarão disponíveis; (iv) a plataforma será compatível ou funcione adequadamente com qualquer equipamento (hardware), software, aplicações ou serviços de terceiros.

13.2. Os direitos e obrigações decorrentes do “TERMO DE CONVÊNIO DO USO PLATAFORMA TELESSAÚDE” somente poderão ser cedidos pela USUÁRIO EMPRESA a terceiros mediante anuência prévia da TRADE CRED.

13.2.1. O USUÁRIO EMPRESA não estará autorizado a formalizar compromissos em nome da TRADE CRED, nem será responsável por assinar documentos em seu nome.

14 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** licenciada pela TRADE CRED só poderá ser utilizada para os fins especificados e estabelecidos nestes TERMOS e Condições Gerais. Sendo proibido utilizá-las para fins comerciais ou compartilhá-las com terceiros, bem como copiar, modificar ou distribuir a tecnologia por trás delas. Além disso, qualquer tentativa de acessar o código fonte ou realizar engenharia reversa no sistema é estritamente proibida, sob pena de responder pelo seu uso indevido.

14.2. Direitos de propriedade de terceiros. A TRADE CRED poderá permitir que USUÁRIO EMPRESA customize parte da plataforma, no modelo white label (rótulo

em branco). Com exceção do material que possamos licenciar, a TRADE CRED não reivindica a propriedade dos materiais e/ou conteúdo que O USUÁRIO EMPRESA envia ou disponibiliza na plataforma para customizá-la;

14.2.1. O envio ou a publicação do conteúdo oferecido pelo USUÁRIO EMPRESA em áreas da plataforma que são acessíveis ao público será de sua responsabilidade exclusiva, não violará nem infringirá os direitos de qualquer outra parte, não violará leis, não encorajará nem contribuirá para condutas infratoras, ou de outro modo ilegais, não será obsceno, censurável nem de mau gosto.

14.2.2. Ao enviar ou publicar tal conteúdo em áreas da plataforma que são acessíveis ao público ou outros usuários, USUÁRIO EMPRESA declara que é o proprietário de tal material e/ou tem todos os direitos, licenças e autorizações necessários para distribuí-lo. O USUÁRIO EMPRESA concorda que, no caso de qualquer alegação de terceiros de que materiais e/ou conteúdo enviado ou publicado por você na plataforma infringem os direitos de propriedade intelectual de terceiros, USUÁRIO EMPRESA, e não a TRADE CRED, será o único responsável pela investigação, defesa, liquidação e quitação de qualquer alegação de violação de propriedade intelectual.

14.3. A TRADE CRED reserva-se no direito exclusivo de, a todo o tempo, suspender, restringir ou cancelar, total ou parcialmente, o acesso a **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** ou a qualquer funcionalidade incorporada a ele, designadamente, em virtude de operações de manutenção, atualização ou reparação da tecnologia embarcada nas funcionalidades da **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**, podendo, ainda, encerrar, definitiva ou provisoriamente, a funcionalidade embarcada na **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**, de acordo com as exigências de órgãos reguladores nacionais, informando o USUÁRIO EMPRESA com 30 (trinta) dias de antecedência para que seja possível extrair os dados do sistema, sem prejuízo dos compromissos contratuais assumidos com terceiros;

14.4. O presente TERMO e Condições de Uso, NÃO poderá resultar, em hipótese alguma, vínculo de natureza trabalhista, societária, de compra e venda de estabelecimento comercial ou associativa entre as partes, nem tampouco entre qualquer delas e os sócios, funcionários, administradores ou prepostos da outra parte, ficando consignado que o presente termo tampouco implica na transformação ou nomeação das partes em sócios de direito.

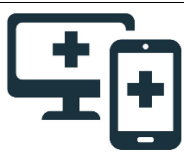
14.5. Todos os conteúdos na **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE**, ora regulados, ficam armazenados em nuvem (Cloud Computing); contratado pela TRADE CRED, o que a isenta de responsabilidade técnica sobre a hospedagem da **PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE** no que tange ao acesso ao mesmo.

14.6. A TRADE CRED se reserva o direito de modificar, incluir e/ou alterar, a qualquer momento e sem necessidade de notificação prévia, qualquer das disposições destes TERMOS e Condições de Uso, políticas e/ou instruções, ao seu exclusivo critério.

14.6.1. Quaisquer mudanças, inclusões e/ou alterações do presente TERMOS e Condições de Uso entrarão em vigor imediatamente após sua divulgação, podendo, ou não, haver necessidade de aceite prévio por parte dos USUÁRIOS EMPRESA

15 - Do Foro

15.1. As TRADE CRED e o USUÁRIO EMPRESA, bem como, por extensão, USUÁRIO PACIENTE, USUÁRIO SAÚDE, elegem o foro de Criciúma/SC, em detrimento de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, sobre dúvidas e questionamentos sobre este Documento Eletrônico Interativo.

IMPORTANTE	
Além deste • TERMO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA SOUL.MED, deverá consultar:	
	• POLÍTICA DE PRIVACIDADE
	• POLÍTICA DE COOKIES
	• PPDSI (POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO)
	• TERMO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA SOUL.MED
	• TERMO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA SOUL.TELESSAÚDE
	• TERMO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA SOUL.GOV

.

Soul Healthcare Bank