



helppi.me

ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

REGULAMENTO – VERSÃO 24.1.4 – AGOSTO de 2024

1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO (Planos Individuais e Familiares)

A Assistência Telemedicina (Individual ou Familiar) é um serviço destinado a fornecer aos Pacientes/Usuários a possibilidade de se conectarem a Profissionais de Saúde para a realização de atendimentos em diversas áreas da saúde, tais como medicina, psicologia e nutrição, tudo por meio da nossa plataforma adotada para a intermediação desses serviços. São serviços em atendimento à distância, com foco na promoção da saúde e prevenção dos riscos e doenças. Dentre os serviços, disponibilizamos opções de planos para atendimento de saúde disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, no serviço de Telemedicina, orientação médica e demais planos com atendimento com caráter de plantão. E, demais serviços especializados sob agendamento, com ampla disponibilidade de profissionais, facilidade para marcação e recorrência de consultas.

Os serviços serão prestados ao Titular (e seus dependentes, caso se aplique em função do plano contratado) podendo contemplar o atendimento pré-clínico, de suporte assistencial, de consulta, monitoramento e diagnóstico, sendo realizada pela Rede de profissionais de saúde Credenciados junto aos prestadores de serviços da Helppi.me ou por empresas por ela indicadas.

A equipe da Helppi.me está à sua disposição 24 horas por dia, todos os dias do ano, para lhe prestar todo o apoio e orientação de suporte necessários quanto ao acesso à plataforma e funcionalidades gerais destes serviços.

O objetivo da Helppi.me é garantir o melhor serviço e comodidade de atendimento, com profissionais qualificados e de acordo com os melhores padrões do mercado. Desta forma, não será responsável por quaisquer outros serviços ou custos que não tenham sido intermediados, indicados ou pré-autorizados por meio da nossa plataforma adotada ou conforme orientado pela nossa Central de Atendimento.

Os serviços são de responsabilidade da Helppi.me, de razão social HELPPI.ME LTDA., inscrita sob o CNPJ: 48.873.748/0001-25, que se responsabilizará pelo atendimento direto e/ou pela contratação de prestadores de serviços de empresas de Telessaúde correlatos ao objeto contratual. A Helppi.me, é marca da empresa HELPPI.ME LTDA. Ao

longo deste documento a empresa responsável pela prestação de serviços será identificada como Assistência ou simplesmente como Helppi.me. É/são parte/s integrante/s deste Regulamento de Assistência a/s respectiva/s proposta/s de prestação de serviços, assim como contratos e aditivos contratuais, quando existirem.

Caso inexistir um documento contratual específico, o presente Regulamento de Assistência e a/s respectiva/s Proposta/s Comerciais de Serviços serão assumidos pelas PARTES (CONTRATANTE, CONTRATADA, ESTIPULANTE e CLIENTE), como os documentos de Contrato e respectivos Anexos, para fins de regulação da relação entre as PARTES, determinando, para todos os efeitos, as regras, os limites e as responsabilidades entre os envolvidos.

2. DEFINIÇÕES GERAIS

- i. Para efeitos deste Regulamento devem ser consideradas as seguintes definições:

Regulamento: este documento, considerando a sua última atualização;

Helppi.me Ltda. (ou Helppi.me): a HELPPI.ME LTDA., Sociedade Empresária Limitada, com sede na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Rua Heitor Stockler de França, nº 396, Centro Cívico, CEP: 80030-030, email: contato@helppi.me, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 48.873.748/0001-25

App, Plataforma ou Sistema: plataforma que oferece um espaço virtual para a prática da Telemedicina entre os Pacientes e os Profissionais de Saúde de diferentes áreas, podendo contemplar o atendimento pré-clínico, de suporte assistencial, de consulta, monitoramento e diagnóstico; utilizada para conectar o usuário ao médico através do link de acesso disponível nas lojas mobile, seja da Helppi.me para prestação do serviço de Telemedicina e/ou de seu/s prestador/es de serviços, por meio do qual o Paciente/Cliente poderá acessar a Plataforma e solicitar os serviços contratados, mediante preenchimento do seu Cadastro. A Plataforma engloba o software, o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões.

Login: trata-se dos dados de acesso informados pelo Paciente/Cliente no ato do seu Cadastro, que serão utilizados para acessar a Plataforma.

Senha: sequência de caracteres (letras, números e outros símbolos) escolhida pelo Paciente/Cliente.

Vigência: período correspondente à disponibilização da plataforma;

Política de Privacidade: documento disponibilizado de forma complementar ao presente;

Pacientes/Usuários: são as pessoas que estão adimplentes com os pagamentos juntos a Helppi.me e que possuem um cadastro ativo para utilização da Plataforma. Pessoa física com mais de 18 (dezoito) anos de idade completos, que deseja utilizar a solução de serviços de Telemedicina da Helppi.me e que mantém vínculo com o ESTIPULANTE ou CONTRATANTE. O Paciente concorda com os Regulamentos de Assistência e demais políticas da Plataforma, sendo também responsável pelo adimplemento dos pagamentos mensais do plano contratado junto ao seu canal de contratação (HELPPI.ME, ESTIPULANTE ou CONTRATANTE).

Dependente/s (apenas para Planos Familiares): é(são) a(s) pessoa(s) designada(s) pelo Paciente/Cliente (com dados cadastrados junto aos sistemas da Helppi.me e em condição de ativo por adimplência de pagamento e totalidade de dados registrados) para também receber/em a cobertura da assistência. Pessoa física dependente legal do Paciente/Cliente, absoluta ou relativamente incapaz, sem limitações de idade, que solidariamente está submetido aos Regulamentos de Assistência e demais políticas do presente Regulamento.

Contratante: pessoa jurídica ou física responsável pela contratação dos serviços da Helppi.me, e que responderá legalmente pelas obrigações do presente.

PropONENTE: pessoa física cuja adesão à assistência é solicitada, e que passará à condição de paciente/usuário somente após a sua aceitação.

Profissional de Saúde: é o Profissional da saúde regularmente inscrito no seu respectivo Conselho e autorizado a oferecer serviços de Telemedicina, que presta seus serviços por meio da Plataforma e, para isso, concorda com os Regulamentos de Assistência e demais políticas da mesma.

Cadastro: ficha cadastral com os dados pessoais do Paciente ou com os dados dos profissionais da saúde, obrigatoriamente preenchida com o Login e a Senha para a utilização da Plataforma e dos Serviços da Helppi.me e de seus prestadores de serviço.

Estipulante: quando houver, será a pessoa jurídica responsável pela contratação da Helppi.me para prestar os atuais serviços de Assistência aos seus Pacientes/Clientes.

Evento Coberto: é o acontecimento futuro e incerto, previsto nas garantias da assistência, ocorrido durante sua vigência e não excluído nos Regulamentos/Condições Gerais ou do Contrato de assistência.

- ii. Sempre que exigido pelo contexto, as definições contidas neste Regulamento serão aplicadas tanto no singular quanto no plural e o gênero masculino incluirá o feminino e vice-versa, sem alteração de significado.

3. COMO SOLICITAR ATENDIMENTO DA ASSISTÊNCIA

Para utilização dos serviços de Telemedicina o usuário deverá realizar o acesso pelas plataformas digitais oferecidas pela Helppi.me, conforme orientado ao longo deste regulamento.

Para o esclarecimento de dúvidas e outras informações, o usuário poderá contatar a Central de Atendimento através do Telefone 0800 600 1816 ou WhatsApp (41) 8886-6494, dentro do território nacional, fornecendo os dados básicos para a identificação do

Cliente (Nome Completo e CPF) e receber as orientações da equipe de atendimento com relação aos procedimentos e próximos passos.

ATENÇÃO: Dados complementares poderão ser solicitados pela assistência, unicamente a fim de atualização ou complemento cadastral do cliente junto a Helppi.me, de forma a facilitar futuros contatos da assistência para a prestação do serviço junto do cliente.

CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS:

4. VIGÊNCIA, COBERTURAS E LIMITES DE UTILIZAÇÃO

A vigência e limite de utilização passa a contar a partir da data de contratação e pelo prazo definido na proposta comercial e, na sua ausência, vigência dos serviços indicados neste regulamento é de 12 (doze) meses.

O produto terá 72 (setenta e duas) horas de carência após a efetivação do pagamento.

Poderá ser estabelecido um período de Carência no Contrato e/ou Certificado Individual da assistência, conforme condições estipuladas na proposta comercial.

Todo o pacote de serviços está limitado à 01 (um), 02 (dois), 04 (quatro), 08 (oito), ilimitado (sem restrição prévia de quantidade), ou em quantidade de atendimentos personalizada conforme proposta comercial/contrato firmado entre o Cliente e a Helppi.me, de eventos previstos mensais, por vigência do contrato, respeitadas as demais limitações expressas para cada serviço. Planos Ilimitados podem ter a aplicação de coparticipação por utilização, conforme previsto na respectiva proposta comercial/contrato.

Valores de consultas/utilizações adicionais aos limites mensais podem ser definidos em respectiva proposta comercial/contrato e as despesas correrão integralmente por responsabilidade do respectivo Paciente ou Cliente, conforme estabelecido entre as partes contratuais.

A cobertura atende até a quantidade de pessoas indicada em cada tipo de plano (Individual ou Familiar), sendo elas limitadas a:

- Plano Individual: com cobertura que abrange exclusivamente o Titular do serviço (identificado pelo seu CPF), ou seja, é limitado até 1 (uma) pessoa, sendo ela o titular da conta de serviços e cadastrada junto aos sistemas da Helppi.me como usuário ativo e que esteja totalmente adimplente e em dia com suas obrigações financeiras e cadastrais junto à Assistência;
- Plano Familiar (Regular): com cobertura que atende até 5 (cinco) pessoas (identificadas pelos seus 5 CPF, grau de parentesco com o titular e suas datas de nascimento no sistema da Helppi.me como usuário ativo e que esteja totalmente adimplente e em dia com suas obrigações financeiras e cadastrais junto à Assistência), sendo elas limitadas a 1 (um) titular, seu cônjuge (uma pessoa) e até 3 (três) de seus filhos com até 21 (vinte e um) anos de idade;
- Plano Familiar (Estendido): com cobertura que atende até 9 (nove) pessoas (identificadas pelos seus 9 CPF, grau de parentesco com o titular e suas datas de nascimento no sistema da Helppi.me como usuário ativo e que esteja totalmente adimplente e em dia com suas obrigações financeiras e cadastrais junto à Assistência), sendo elas limitadas a 1 (um) titular, seu cônjuge (uma pessoa), seus pais (duas pessoas), seus sogros (duas pessoas) e até 3 (três) de seus filhos com até 21 (vinte e um) anos de idade;
- Planos Personalizados: planos (Individual ou Familiar) definidos com coberturas personalizadas de acordo com os limites e condições presentes na respectiva proposta comercial;

Os serviços serão prestados exclusivamente dentro do território do Brasil.

Condições Gerais do serviço de Telessaúde

Temos o prazer de lhe oferecer acesso a nossa plataforma adotada para os serviços de Telessaúde, servindo esse Regulamento como documento essencial para a sua leitura. Aqui você irá se familiarizar com a forma que esperamos nos relacionar dentro da Plataforma e as premissas que devem reger esta relação, tanto pelo lado da Helppi.me, quanto pelo lado do Paciente/Usuário. Ao acessar a plataforma oferecida pela Helppi.me, você expressa a concordância e o consentimento com tudo o que consta apresentado neste documento e seus complementos.

Caso não esteja de acordo com qualquer dos termos aqui inseridos, o cliente/usuário deverá abster-se de fazer uso da plataforma. Em caso de qualquer dúvida, estamos à disposição pelo nosso canal de atendimento através do e-mail suporte@helppi.me ou o telefone +55 (41) 8886-6494.

5. Características Gerais das Condições de Uso

A Helppi.me oferece, para os serviços de telemedicina e orientação médica, médico generalista registrado junto ao seu órgão regulador (Médico Clínico, Médico da Família e/ou Pediatra) 24h por dia, 7 dias na semana. Para os serviços de Telepsicologia e orientação psicológica, psicólogo registrado junto ao seu órgão regulador; sendo psicólogo especialista sob agendamento para os serviços de telepsicologia; e, para o serviço de orientação psicológica, profissional psicólogo em regime de plantão de atendimento 24h por dia, 7 dias na semana; para os serviços de Nutrição e orientação nutricional, nutricionista registrado junto ao seu órgão regulador; sendo nutricionista especialista sob agendamento para os serviços de telenutrição; e, para o serviço de orientação nutricional, profissional nutricionista em regime de plantão de atendimento 24h por dia, 7 dias na semana. A Helppi.me age como uma plataforma que conecta o usuário ao profissional de saúde de maneira segura através de um link direto à plataforma

de atendimento online, permitindo acessar os serviços conforme as características do plano contratado.

6. Permissão para o uso do conteúdo exclusivo

- i. Ao aceitar este Regulamento, o Paciente/Usuário tem garantido o direito não exclusivo, intransferível, não sublicenciável e limitado de acessar o site e utilizar a plataforma disponível.
- ii. Os direitos não garantidos expressamente neste Regulamento estão reservados à Helppi.me e seus prestadores de serviço.
- iii. O acesso a plataforma por completo é garantido por meio de uma conta cadastrada para o seu exclusivo uso pessoal e não comercial. Ninguém além do Paciente/Usuário cadastrado poderá usufruir da plataforma.
- iv. O Paciente/Usuário poderá ter acesso ao sistema oferecido pela Helppi.me, mediante cadastro dos seus dados (nome, e-mail, telefone, CPF e demais dados complementares), seguido da necessidade de validar seu acesso. Após o aceite e a confirmação do login/acesso, será automaticamente efetivado a entrada na plataforma para utilização do plano e pelo prazo contratado.
- v. A conexão com a internet é de exclusiva responsabilidade do Paciente/Usuário, cabendo à Helppi.me tão somente manter à sua disposição os acessos previstos neste Regulamento.
- vi. A Helppi.me assegura, em condições normais, o funcionamento dos sistemas utilizados para entrega e disponibilização do acesso à plataforma, salvo motivos de força maior, falta de energia ou queda de tensão, acidentes meteorológicos, interrupções de conexão de internet causada por terceiros, falhas ou defeitos nos computadores de acesso dos Pacientes/Usuários.

7. Descrição do serviço

- i. Helppi.me oferece atendimento com profissional de saúde devidamente registrado junto ao seu conselho regulador da profissão.
- ii. Atendimento não presencial com profissional de saúde.
- iii. A utilização do serviço Helppi.me está indicado para condições de baixa complexidade em atenção primária;
- iv. A utilização do serviço Helppi.me não está indicado para atendimento de emergências de saúde de média e alta complexidade.
- v. As vídeo consultas podem ser realizadas na hora ou sob agendamento, conforme opção/conveniência e dentro das condições do plano contratado;
- vi. A Plataforma Helppi.me permite uma conexão fácil e segura, online, com profissional de saúde devidamente registrado junto ao seu conselho regulador da profissão;
- vii. Comodidade no acesso à consulta, sem necessidade de deslocamento;
- viii. Disponibilização de agenda para escolha de horário de atendimento, para aqueles planos com serviço sob regime de agendamento;
- ix. Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- x. A contratação do plano acontecerá durante o período estipulado pela parceira comercial ou conforme proposta comercial/contrato junto a Helppi.me;
- xi. Sem limite de idade.

8. Comunicados

- i. A Helppi.me e seus fornecedores podem, quando bem entenderem, exibir publicidades ou apresentar ofertas promocionais e materiais desde que estejam

- ii. alinhados com o ecossistema dos serviços contratados (e previamente acordados com o parceiro comercial responsável pelo contrato, quando existir).
- ii. A participação do Paciente/Usuário em qualquer promoção ou oferta está sujeita às regras aplicáveis associadas à respectiva promoção.
- iii. Suas negociações com outras entidades ou terceiros e a sua participação em promoções ou ofertas de terceiras partes que sejam anunciadas ou apresentadas no site da Helppi.me e/ou de seus fornecedores serão exclusivamente entre o Paciente/Usuário e a parte envolvida (essas condições comerciais serão alvo de negociação entre as partes contratuais e estarão previstas em contrato entre as partes, na sua ausência, a contratante autoriza a Helppi.me e seus prestadores de serviço a realizar as referidas promoções e ofertas aos seus Pacientes/Usuários). Paciente/Usuário deve ter pelo menos 18 (dezoito) anos de idade para participar de qualquer promoção ou oferta que esteja em conexão ou relacionada ao acesso de qualquer forma. O Paciente/Usuário concorda que a Helppi.me e seus fornecedores não serão responsáveis ou responsabilizáveis por qualquer perda ou dano de qualquer tipo ocorrido como resultado de tais negociações, ou como resultado da presença de tais anunciantes no acesso.

9. Regras e Políticas gerais da Helppi.me

- i. Ao acessar a Plataforma disponibilizada pela Helppi.me, o Paciente/Usuário estará sujeito a todas as regras aplicáveis, podendo a Plataforma publicar diretrizes modificando ou adicionando novas regras.
- ii. Tais diretrizes e regras passarão a fazer parte deste Regulamento, sendo aplicáveis a todos aqueles que acessam a Plataforma disponibilizada pela Helppi.me.

- iii. A Helppi.me monitora as atividades em seu site e de seus fornecedores. Sendo assim, o Paciente/Usuário deve conferir também a Política de Privacidade e uso de cookies.
- iv. O Paciente/Usuário deve ter pelo menos 18 (dezoito) anos de idade para concordar e aceitar o Regulamento em seu próprio nome. No caso de Paciente/Usuário com menos de 18 (dezoito) anos de idade, seus pais ou representante legal devem aceitar o Regulamento e se inscreverem na Plataforma em seu nome.
- v. O Paciente/Usuário concorda que não utilizará a Plataforma disponibilizada pela Helppi.me para exibir, tornar disponível ou transmitir quaisquer conteúdo ou materiais: ilegais, ameaçadores, obscenos, de natureza spam, invasivas de privacidade, discriminatórias e/ou difamatórias; que infrinjam e/ou violem quaisquer direitos autorais, patentes, segredos comerciais, marcas, direito de privacidade ou publicidade, outros direitos de propriedade industrial ou, quaisquer outras leis aplicáveis; que prejudiquem, de qualquer forma, menores; campanha política; e vírus de software ou outros códigos de programação projetados para interferir na funcionalidade de quaisquer sistemas de computador ou redes de internet, e-mail etc.
- vi. Os Pacientes/Usuários devem ter uma postura adequada e respeitosa ao utilizarem a plataforma disponibilizada pela Helppi.me.
- vii. Qualquer violação ao disposto no Regulamento garantirá à Helppi.me e seus fornecedores o direito de adotar as medidas que julgarem necessárias, podendo vedar o acesso do Paciente/Usuário sem direito a reembolso.
- viii. O Paciente/Usuário não poderá fornecer um e-mail falso ou qualquer outra informação que possa enganar a Helppi.me em relação à sua identidade, conteúdo ou origem da mensagem.
- ix. O uso da Plataforma incluirá componentes de segurança, sendo aplicadas regras e políticas especiais. O Paciente/Usuário não deve tentar ou incentivar terceiros a

driblar, reverter à engenharia, decodificar, descompilar, desmontar ou fraudar ou interferir de qualquer forma com aspectos do acesso.

- x. O Paciente/Usuário não deve distribuir, modificar, intercambiar, vender, revender ou retransmitir qualquer parte do acesso, para qualquer pessoa ou finalidade empresarial, comercial ou pública.
- xi. Além das formas descritas neste Regulamento, o Paciente/Usuário concorda em não transmitir o acesso da Plataforma disponibilizada pela Helppi.me de qualquer outra maneira, contanto que expressamente autorizada.

10. Restrição de uso relacionada à conta da Helppi.me

- i. As contas da Helppi.me são pessoais e intransferíveis.
- ii. O Paciente/Usuário concorda que não autorizará que outras pessoas utilizem sua conta e concorda que irá manter a confidencialidade e a segurança de suas informações de registro.
- iii. O Paciente/Usuário concorda em notificar a Helppi.me imediatamente após verificar ou desconfiar que sua conta foi utilizada por outra pessoa.

11. Faturamento

Todos os Pacientes/Usuários devem primeiro concordar com este Regulamento e estar adimplentes com seus compromissos de pagamento, de acordo com a contratação do serviço.

12. Política de reembolso

Nenhuma despesa é reembolsável. Ao adquirir o acesso, o Paciente/Usuário poderá usufruí-lo ao longo do período contratado e dentro dos limites e condições deste regulamento e seus complementos.

13. Rescisão

- i. A Helppi.me e seus fornecedores se reservam ao direito de rescindir a conta do Paciente/Usuário e impedir o seu acesso a qualquer tempo, caso seja constatada qualquer violação a este Regulamento e seus complementos.
- ii. Caso ocorra a possibilidade acima descrita, nenhuma taxa ou despesa será reembolsável.
- iii. Para cancelar sua assinatura, o Paciente/Usuário deverá entrar em contato com o parceiro comercial responsável pela sua contratação do serviço ou a Helppi.me diretamente, conforme foi realizado o seu processo de contratação, podendo contar com a orientação da nossa Central de Atendimento caso reste qualquer dúvida.

14. Pagamento

A contratação, forma de pagamento, questionamentos comerciais ou qualquer outra dúvida sobre questões financeiras do seu contrato deverão ser realizadas junto ao parceiro comercial por meio do qual o Paciente/Usuário realizou a contratação dos serviços ou a Helppi.me, conforme o caso aplicável do seu canal de contratação deste serviço. Caso a correspondente proposta de prestação de serviços seja aceita, fica autorizada pela CONTRATANTE a prestação dos serviços pela CONTRATADA, obrigando-se assim a CONTRATANTE ao pagamento integral do valor da proposta.

A título de remuneração pelas Assistências prestadas, o Cliente pagará à Helppi.me o valor indicado na proposta comercial.

A forma de pagamento será estabelecida na proposta e será indicada ao Cliente por ocasião da adesão ao Contrato. O atraso de quaisquer pagamentos pelo Cliente ensejará multa e juros conforme previsto em proposta comercial/contrato e, na sua ausência, caberá multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do débito em atraso e juros de 2% ao mês, calculados *pro rata die*.

O Cliente é solidariamente responsável pelo pagamento de eventuais valores devidos pelos seus Usuários e/ou Pacientes em decorrência da utilização das Assistências, conforme valores definidos em proposta comercial/previsão contratual.

15. Alteração de Valores

A política de preços e eventuais alteração de valores estão sujeitos à política e proposta comercial de responsabilidade do parceiro comercial por meio do qual o Paciente/Usuário realizou a contratação dos serviços ou da Helppi.me, conforme o seu respectivo processo de contratação, podendo ocorrer a qualquer momento, sem que haja a necessidade de prévia notificação, conforme previsto na proposta comercial/contrato aceito.

16. Privacidade

- i. Ao registrar-se na Helppi.me, o Paciente/Usuário consente na coleta e processamento de todas as informações relacionadas ao uso da Plataforma, incluindo as fornecidas para tal registro.

- ii. Tais informações estão, igualmente, sujeitas à Política de Privacidade da Helppi.me e seus fornecedores.

17. Qualidade da Informação

- i. O Paciente/Usuário declara que todas as informações fornecidas à Helppi.me são corretas, atuais e completas e, compromete-se a atualizá-las sempre que houver alteração.
- ii. O Paciente/Usuário declara que as informações fornecidas à Helppi.me não violam nenhuma lei ou regulamento, nem infringem direitos de terceiros.

18. Risco de uso

O Paciente/Usuário está ciente de que é responsável pela segurança de sua navegação, sendo assim, concorda expressamente que a Helppi.me e seus fornecedores não poderão ser responsabilizados por quaisquer danos ou vírus que possam danificar o seu equipamento ou outras propriedades por causa do seu acesso, uso, download ou navegação do nosso sistema.

19. Alteração do Regulamento

- i. A Helppi.me reserva o direito de alterar este Regulamento a seu critério, podendo alterar, adicionar, modificar ou remover partes.
- ii. Após a alterações no documento, a nova versão será disponibilizada ao Paciente/Usuário por meio do seu canal de contratação e/ou diretamente pela própria Helppi.me ou seus fornecedores.

20. Limitação e isenção de responsabilidade

- i. O Paciente/Usuário compreende e concorda que usará o acesso por sua conta e risco. Nenhuma informação oral ou escrita criará garantias de qualquer tipo relacionadas à Helppi.me e seus fornecedores.
- ii. A Helppi.me não garante que seu equipamento é compatível com todo o conteúdo disponibilizado na Plataforma. O Paciente/Usuário deverá buscar sempre manter atualizados os programas e plug-ins instalados.

21. Incorporação e aquisição da empresa

Ao utilizar a Plataforma disponibilizada pela Helppi.me, Paciente/Usuário concorda que a Helppi.me poderá, no momento de uma fusão, aquisição ou venda do acesso, ou todos ou substancialmente os ativos da empresa, ceder os seus direitos e obrigações quanto ao acesso a um proprietário ou operador subsequente aplicável. No caso de uma fusão, aquisição ou venda, o seu uso continuado do acesso significa a sua concordância em limitar-se ao Regulamento e seus documentos complementares do proprietário ou operador subsequente do acesso.

22. ACESSO E RESTRIÇÕES DE FUNCIONALIDADE

Restrições: Não é permitido acessar as áreas de programação da Plataforma, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da atividade de webmastering, realizar ou permitir que se realize qualquer tipo de engenharia reversa, tradução, descompilação, cópia, modificação, reprodução, locação, sublocação, sublicenciamento, publicação, divulgação, transmissão, empréstimo, distribuição ou, de qualquer outra forma, a disposição de ferramentas de consulta deste website e de suas funcionalidades para terceiros sem a prévia e expressa autorização da Helppi.me e/ou seus prestadores de serviço, ficando sujeito quem o fizer a penalidades da legislação

brasileira, sem prejuízo da obrigação de reparar os danos que causarem. Esta restrição inclui qualquer tentativa de incorporar quaisquer informações da plataforma em qualquer outro diretório, produto ou serviço.

É proibida a utilização de programas do tipo spider/crawler ou de mineração de dados, que tenham como finalidade a quebra de sistemas de segurança, senha, captcha, ou ainda de qualquer tipo ou espécie correlata, além de outros aqui não tipificados, mas que atue de modo automatizado, tanto para realizar operações massificadas ou para quaisquer outras finalidades, sob pena de aplicação da legislação correlata de proteção dos interesses da Helppi.me, sem prejuízo da obrigação de reparar quaisquer perdas e danos eventualmente apurados ou suportados pela Helppi.me e que decorrerem desta utilização indevida.

É proibida, ainda, a coleta de informações de identificação pessoal e cadastro de outros Pacientes e Profissionais de Saúde da Plataforma para quaisquer fins.

23. EXCLUSÕES E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Limitação de Responsabilidade da Helppi.me: A Helppi.me e seus prestadores de serviços não serão responsabilizados, de nenhuma maneira, por:

- I. conteúdo, informação, dados, documentos e arquivos disponibilizados ou compartilhados por Paciente ou Profissional de Saúde;
- II. por erros, calúnia ou difamação, sejam escritas ou verbais, omissão, falsidade, obscenidade, pornografia, profanação, perigo ou inexatidão que ocorram durante o atendimento realizado através da Plataforma;
- III. falsidade ideológica praticada por Pacientes/Clientes, no seu cadastro pessoal, ou por Profissionais de Saúde;
- IV. por inverdades ditas sobre qualquer tema abordado nas conversas entre Pacientes e Profissionais de Saúde que possam resultar em ações prejudiciais para o tratamento de saúde;
- V. por danos a terceiros gerados por Pacientes/Clientes ou Profissionais de Saúde no uso da Plataforma;

- VI. por perda econômica, financeira ou de negócio, ou por qualquer perda indireta, suportada por qualquer Paciente/Cliente ou Profissional de Saúde na utilização da Plataforma;
- VII. por danos de qualquer natureza relacionados ao uso da Plataforma ou dele decorrentes que o Paciente/Cliente ou o Profissional de Saúde sofra, ainda que gerados pela conduta de outros utilizadores da Plataforma;
- VIII. por qualquer dano, prejuízo ou perda sofridos pelo Paciente/Cliente ou Profissional de Saúde em razão de falhas na internet, no sistema ou no servidor utilizado por ele;
- IX. por danos resultantes de condutas de terceiros, de caso fortuito ou de força maior;
- X. por qualquer vírus ou outro malware que possa corromper o equipamento do Paciente/Cliente ou do Profissional de Saúde em decorrência do acesso, da utilização ou da navegação na internet ou como consequência da transferência de dados, arquivos, imagens, textos ou áudio;
- XI. por declarações e garantias, expressas, implícitas ou estatutárias de terceiros, não expressamente previstas neste Regulamento de Assistência, incluindo garantias implícitas de comerciabilidade, adequação a um determinado fim e de não violação.;
- XII. o teor do atendimento, prescrições ou recomendações, diante da autonomia total e irrestrita dos Profissionais de Saúde no âmbito das suas atribuições legais para a prestação dos respectivos serviços de saúde para os quais estiverem habilitados nos Conselhos Profissionais.

Confidencialidade e Sigilo Profissional: Eventuais documentos e arquivos trocados entre os Pacientes e os Profissionais de Saúde, conectados por meio da Plataforma, são restritos e não visíveis a terceiros, de modo a respeitar a confidencialidade e o sigilo profissional determinado pelos Conselhos Profissionais (CRM, CRP, CRN, COREN, CFM, CFP, CFN, COFEN, entre outros).

Eventuais riscos: O Paciente/Usuário ou Profissional de Saúde aceita que todos os eventuais riscos decorrentes da utilização da Plataforma são de sua exclusiva responsabilidade, na medida dos limites legais.

Responsabilidade da Helppi.me: A Helppi.me e seus correspondentes prestadores de serviço responderão, exclusiva e limitadamente, pela disponibilização de espaço virtual seguro voltado para a conexão entre os Pacientes e os Profissionais de Saúde, para execução de Serviços de Telessaúde, como teleconsulta, teleatendimento de emergência, entre outros, nos exatos termos e condições previstos no presente instrumento.

Autonomia do Profissional de Saúde: Por ter aceitado as condições do Regulamento de Assistência e demais documentos contratuais, o profissional de saúde declarou ter ciência de que dispõe de ampla e irrestrita autonomia em relação ao diagnóstico clínico, atendimento e prescrições de medicamentos e tratamentos, de modo a isentar a Helppi.me e seus prestadores de serviços de toda responsabilidade relacionada ou decorrente de qualquer erro, problema ou complicação de saúde que possam levar à morte, lesão, doença, perda financeira ou a quaisquer outras perdas.

Limitações e exceções: As limitações e exceções constantes do presente capítulo não pretendem constituir uma limitação da responsabilidade ou alterar os direitos dos Pacientes/Clientes, na qualidade de consumidores, que, por lei, não podem ser ignorados.

Indenização: O Paciente/Cliente indenizará a da Helppi.me, seus diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer demanda promovida por outros Pacientes, Profissionais de Saúde ou terceiros, decorrentes de sua utilização da Plataforma, pelo descumprimento dos Regulamentos de Assistência e Condições e demais políticas ou, ainda, pela violação de qualquer lei ou direito de terceiro. A indenização abrangerá eventuais gastos com custas processuais e honorários advocatícios.

Polo passivo: Os Pacientes/Clientes responsáveis perante terceiros por qualquer ato ou fato decorrente destes Regulamentos de Assistência, comprometem-se a defender a Helppi.me e/ou qualquer sociedade do grupo, suas subsidiárias, afiliadas, diretores, agentes e funcionários, quando algum destes for demandado em seu lugar, incluindo, mas não se limitando, a demandas decorrentes das relações entre os Pacientes e Profissionais de Saúde terceiros, reclamações, seja judicial ou extrajudicialmente. Para

tanto, deverá pagar da Helppi.me todos os valores desembolsados com sua defesa ou indenizações, inclusive com a contratação de advogados, devendo a parte responsável, quando cabível, providenciar a substituição processual da Helppi.me e/ou qualquer sociedade do grupo, suas subsidiárias, afiliadas, diretores, agentes e funcionários.

24. ENGENHARIA DA PLATAFORMA

Aperfeiçoamento: Os Pacientes/Clientes concordam que todo e qualquer sistema, plataforma ou serviço, independentemente de seu produtor ou características, é uma espécie de produto que está sempre em atualização e aperfeiçoamento, possuindo, constante e incondicionalmente, aspectos a serem melhorados, o que não pode ser considerado em si como falha ou defeito.

Erros de funcionamento: Eventuais erros no funcionamento da Plataforma serão corrigidos o mais breve possível, durante o período necessário para manutenção. A Helppi.me e seus prestadores de serviços não pretendem que o funcionamento do servidor da Plataforma, bem como de seu sistema, do seu banco de dados, software e de seu website, sejam livres de erros, falhas ou de interrupções, portanto, não fornecem qualquer tipo de garantia expressa ou implícita, como também não se responsabiliza por danos acidentais ou indiretos sofridos pelos Pacientes/Clientes, salvo expressa comprovação de ausência de manutenção.

25. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Propriedade Intelectual: O Paciente/Cliente ou o Profissional de Saúde não adquire, pela utilização da Plataforma, qualquer direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, incluindo patentes, desenhos, marcas, direitos autorais ou quaisquer direitos sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, bem como todo o conteúdo disponibilizado na Plataforma, incluindo, mas não se limitando a textos, gráficos, imagens, logotipos, ícones, fotografias, conteúdo editorial e qualquer outro material relacionado à Plataforma.

Utilização da propriedade intelectual: O uso comercial da marca, nome empresarial, nome de domínio, logotipo, estrutura, conteúdo das telas da Plataforma, software, website, bancos de dados, redes, arquivos e afins são de propriedade exclusiva da Helppi.me e/ou suas Prestadoras de Serviço, conforme a respectiva produção e propriedade comprovada. Todos os direitos estão protegidos, no Brasil e internacionalmente, por leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. A Helppi.me reserva-se todos os direitos relativos a autorias, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais, quer sejam de sua propriedade ou licenciados em seu favor, a si.

- I. Não é permitido reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender, visitar, ou de qualquer outra forma explorar para fins comerciais o conteúdo da Plataforma sem o prévio consentimento escrito dos seus proprietários. Particularmente, é expressamente proibida a utilização de mineração de dados, robôs, ou outras ferramentas de coleta e extração de dados para extrair, de forma isolada ou recorrente, qualquer parte substancial da Plataforma visando sua reutilização.
- II. A menos que haja um contrato de licença celebrado com a Helppi.me e/ou suas Prestadoras de Serviço, não é permitido baixar, distribuir, exibir ou copiar qualquer conteúdo da Plataforma.
- III. A violação aos direitos de propriedade intelectual da Helppi.me e/ou suas Prestadoras de Serviço ensejará a exclusão do violador da Plataforma, sem prejuízo das demais responsabilizações legais e contratuais.

26. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DO CONTRATO

- a) A inclusão do proponente titular é feita por adesão a este Regulamento de Assistência e deve ser formalizada com a inclusão dos seus dados e documentos cadastrais junto ao seu canal de contratação (e posteriormente para atualização);

- b) A aceitação das vidas/massas pela Helppi.me estará sujeita à análise prévia do risco por ela;
- c) A Helppi.me poderá solicitar documentos complementares para análise e aceitação do risco ou da alteração da proposta individual, sempre que houver necessidade em função da análise de risco da conta;
- d) Poderá ser estabelecida a quantidade mínima de clientes necessária para a aceitação e manutenção dos valores e condições do Contrato.

27. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

Todas as Assistências previstas pelo Contrato, Regulamento e demais documentos complementares ficarão automaticamente suspensas, independentemente de qualquer aviso por parte da Helppi.me, nas seguintes hipóteses:

- a) Inadimplência de pagamento de parcelas da contratação do serviço;
- b) Esgotamento do limite de utilização;
- c) O Paciente/Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento de Assistência;
- d) O Paciente/Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- e) Prática de qualquer ato fraudulento ou fora dos limites da mais estrita boa-fé.

A suspensão dos serviços se faz por tempo ilimitado até que seja sanada a pendência ou situação irregular pelo Paciente/Cliente e até que seja realizado pedido de reativação dos serviços pelo Paciente/Cliente e aprovado pela Helppi.me.

Na ocorrência de qualquer das hipóteses imediatamente anteriores, não serão devidos quaisquer valores ao Paciente/Cliente, sendo de responsabilidade do Paciente/Cliente pagar a diferença de valor cabível, bem como, eventuais indenizações por perdas e

danos em caso de comprovação de má fé, fraude, tentativa de fraude ou mesmo de valores contratados em aberto ou de serviços avulsos e complementares que não tenham sido saldados até a data em questão ou que tenham sido geradas sob sua autorização e não tenham sido quitadas até a data do efetivo encerramento da prestação de serviços, devendo os mesmos serem quitados no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da data do comunicado de encerramento do contrato.

Comprovada a fraude ou tentativa de fraude por parte do Paciente/Cliente, poderá a Helppi.me CANCELAR o respectivo contrato de assistência, sem devolução dos valores já pagos até a restituição total do custo gerado para a Helppi.me pelo orçamento no atendimento da respectiva fraude.

O contrato também poderá ser rescindido de forma total ou parcialmente, por acordo entre as partes, dentro das condições acordadas mutuamente entre as mesmas.

28. CONDIÇÕES FINAIS

Ausência de vínculo: A Helppi.me declara que não constitui com nenhum dos Pacientes/Clientes ou Profissionais de Saúde da Plataforma:

- i. sociedade, associação ou representação;
- ii. relação empregatícia.

Direito de comunicação: A Helppi.me e seus Prestadores de Serviço se reservam ao direito de comunicar informação sobre os Pacientes e Profissionais de Saúde a entidades públicas quando houver motivos suficientes para considerar que a atividade de um deles seja potencialmente ilícita ou prejudicial a si ou outras pessoas. Esse direito será utilizado pela Helppi.me e seus Prestadores de Serviço nos termos previstos na legislação brasileira quando considerar apropriado ou necessário para manter a integridade e a segurança da Plataforma e dos seus demais utilizadores.

Vigência: Os Regulamentos de Assistência passarão a vigor para cada Paciente/Usuário a partir do seu primeiro acesso à Plataforma, com o respectivo aceite, e terminarão

quando o seu cadastro for desativado, permanecendo as responsabilidades pelo período de utilização.

Nulidades: Se qualquer cláusula deste instrumento for considerada ilegal, inválida ou inaplicável, no seu todo ou em parte, ao abrigo de qualquer lei, essa cláusula ou parte dela será nesta exata medida entendida como não fazendo parte dos Regulamentos de Assistência, sendo que a legalidade, validade e aplicabilidade das demais cláusulas não serão afetadas. Neste caso, a Helppi.me deverá substituir a parte da disposição ilegal, inválida ou inaplicável por uma disposição que seja legal, válida e aplicável e que tenha, na maior medida possível, um efeito semelhante à disposição anterior, tendo em conta o conteúdo e a finalidade do presente instrumento.

Contrato: Quando houver documento de contrato e/ou proposta comercial firmado entre as partes, esses terão suas cláusulas e condições superiores às condições estabelecidas no presente regulamento. Na ausência de contrato e/ou proposta comercial entre as partes o presente regulamento de Assistência constitui o acordo e o entendimento integral das partes no que se refere ao seu assunto e tem força de contrato, nos termos dos artigos 421 e 425 do Código Civil. Quando houver outros documentos contratuais, o presente regulamento complementa as condições ausentes nos demais acordos entre as partes.

29. CANCELAMENTO

Os valores contratados são correspondentes ao período vigente em contrato e/ou proposta comercial e, na ausência desses, vigorará por 12 (doze) meses. Os procedimentos contratuais seguirão o que é preconizado pelo Código Civil Brasileiro.

30. FORO

O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas do contrato, proposta e/ou deste Regulamento de Assistência será o da cidade de Curitiba/PR.

31. CENTRAL DE ATENDIMENTO HELPPI.ME:

Telefone: 0800 000 3499 das 08:00 às 18:00

E-mail: atendimento@helppi.me

WhatsApp: +55 (41) 8886-6494