



helppi.me

## 1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO

A **Assistência Dental de Urgência** é um produto que **opera 100% por reembolso das despesas dentro dos limites contratados** e é um serviço destinado a fornecer aos Pacientes/Clientes a possibilidade de um importante benefício para cobrir despesas com procedimentos odontológicos, em atendimentos de urgência.

Dentre os serviços, conforme listado no **Item 5.3** deste Regulamento, são passíveis de reembolso diversos procedimentos apropriados para o atendimento de urgência odontológica com segurança, em qualquer município dentro do território nacional. Apoiados por uma Central de monitoramento de eventos e orientações 24h das condições desse produto.

Os serviços serão prestados ao Titular (e seus dependentes, caso se aplique em função do plano contratado) contemplando o atendimento de urgência, devendo ser realizados somente por profissionais dentistas habilitados.

Os profissionais que poderão realizar os atendimentos sob reembolso serão Dentistas de formação, legalmente autorizados a realizar os procedimentos cobertos, que sejam registrados e estejam ativos junto ao seu órgão de classe (CRO - Conselho Regional de Odontologia).

Para o atendimento geral 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 necessários a respeito dos procedimentos para a utilização adequada dos serviços.

O objetivo da Helppi.me é garantir o melhor serviço e comodidade de atendimento, com profissionais qualificados e de acordo com o padrão da empresa. 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.

As coberturas desse produto são de responsabilidade da Helppi.me, por meio da empresa de razão social HELPPI.ME LTDA., inscrita sob o CNPJ: 48.873.748/0001-25. A Helppi.me é uma 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 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:

**Plataforma:** ferramenta eletrônica que oferece um espaço virtual para a prática de atendimento da saúde entre os Pacientes e os Profissionais de Saúde de diferentes áreas, podendo contemplar o atendimento prévio, de suporte assistencial, de consulta, monitoramento e diagnóstico. A Plataforma engloba o software, o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões.

**Paciente (Cliente):** pessoa física com mais de 18 (dezoito) anos de idade completos, que deseja utilizar a solução de serviços de saúde da Helppi.me e que mantém vínculo com o ESTIPULANTE ou CONTRATANTE. O Paciente concorda com os Termos de Uso e demais políticas da Assistência, sendo também responsável pelo adimplemento dos pagamentos mensais do plano contratado junto ao seu canal de contratação (HELPPI.ME, ESTIPULANTE ou CONTRATANTE).

**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.

**Dependente/s:** 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 Termos de Uso e demais políticas da Assistência.

**Profissional de Saúde:** é o Profissional da saúde regularmente inscrito no seu respectivo Conselho e autorizado a oferecer serviços de saúde, que presta seus serviços por meio das Plataformas/Sistemas da Assistência e/ou seus prestadores de serviço e, para isso, concorda com os Termos de Uso e demais políticas da mesma.

**Cadastro:** ficha cadastral com os dados pessoais do Paciente ou com os dados dos profissionais da saúde, obrigatoriamente preenchida para a utilização dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço e dos Serviços da Helppi.me.

**Estipulante:** 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.

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

### 3. COMO SOLICITAR ATENDIMENTO DA ASSISTÊNCIA

Para a realização da comunicação na ocorrência de necessidade de atendimento do Cliente ou de Dependente, poderão os envolvidos contatar a Central de Atendimento por meio do **Telefone 0800 600 1816** ou **WhatsApp (41) 99266-9659**, dentro do território nacional, fornecendo todas as informações necessárias para identificação.

## CONDIÇÕES GERAIS

### 4. VIGÊNCIA, COBERTURAS E LIMITES DE UTILIZAÇÃO

- A vigência dos serviços indicados neste regulamento é de 12 (doze) meses a contar da data de contratação constante no contrato e/ou proposta comercial.
- 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 ilimitado (sem restrição prévia de quantidade) 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.
- Valores de consultas/utilizações adicionais aos limites mensais podem ser definidos em respectiva proposta comercial e as despesas correrão integralmente por responsabilidade do respectivo Paciente/Cliente.
- 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;

- 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.

### 5. SERVIÇOS

**5.1. Âmbito:** O presente Regulamento e suas Condições Gerais de Uso, Consentimento Livre e Esclarecido (denominado somente “Regulamento” ou “Condições Gerais”) vinculam todas as atividades desenvolvidas e serviços oferecidos pela Helppi.me por meio da sua Plataforma adotada (denominada somente “Plataforma”), que engloba o software, o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões, e/ou por meio de agendamento direto junto aos seus Prestadores de Serviço da Assistência.

**5.2. Atuação:** A Assistência fornece aos Pacientes/Clientes serviços de Odontologia de Urgência em serviços listados no *roll* coberto pela Assistência (conforme expresso no **Item 5.3**), possibilitando que eles sejam atendidos por dentistas habilitados para execução de atendimentos pré-clínicos, de suporte assistencial, de consulta e diagnóstico, por meio de tecnologia da informação e comunicação (“serviços”), dentro dos limites informados neste Regulamento.

**5.3. Serviços:** Os Pacientes, por intermédio da Assistência Helppi.me poderão utilizar os serviços de Profissionais de Saúde Dental para o atendimento de urgências odontológicas dos seguintes serviços:

- I. Controle de hemorragia com aplicação de agente hemostático em região bucomaxilofacial
- II. Controle de hemorragia sem aplicação de agente hemostático em região bucomaxilofacial
- III. Tratamento em odontalgia aguda
- IV. Imobilização dentária em dentes permanentes
- V. Imobilização dentária em dentes decíduos
- VI. Recimentação de trabalho protético
- VII. Tratamento de alveolite
- VIII. Colagem de fragmentos dentários
- IX. Incisão e drenagem extraoral de abscesso, hematoma e/ou flegmão da região bucomaxilofacial
- X. Incisão e drenagem intraoral de abscesso, hematoma e/ou flegmão da região bucomaxilofacial
- XI. Tratamento de abscesso periodontal agudo
- XII. Reimplante de dente com contenção
- XIII. Sutura de ferida em região bucomaxilofacial
- XIV. Redução simples de luxação de articulação temporomandibular (ATM)
- XV. Tratamento conservador de luxação da articulação temporomandibular - ATM
- XVI. Curativo de demora em endodontia
- XVII. Tratamento de pericoronarite
- XVIII. Consulta odontológica
- XIX. Consulta odontológica inicial
- XX. Consulta odontológica de urgência
- XXI. Consulta odontológica de urgência 24 hs
- XXII. Consulta para técnica de clareamento dentário caseiro
- XXIII. RX Periapical
- XXIV. RX interproximal - bite-wing
- XXV. Aplicação tópica de flúor (incluso profilaxia com pasta profilática, taças e escovas - p/ menores de 13 anos)

**5.4.** A Assistência se destina apenas aos serviços descritos na cláusula anterior, não devendo ser utilizada como substituição de consultas com profissionais da saúde a que deva ou que deveria ser o Paciente/Cliente submetido por outros meios. Portanto, o Paciente/Cliente não deverá utilizar a Assistência:

- I. como meio para um atendimento em razão de emergência odontológica ou situação que exige exame não-coberto por este Regulamento;
- II. como meio de orientação odontológica a qualquer terceiro não capacitado e/ou habilitado para atender os procedimentos dos serviços listados no **Item 5.3.**

**5.5. Adesão e Aceite:** Pelo presente instrumento, os Pacientes/Clientes ficam cientes e concordam que, ao utilizar a Assistência e a Plataforma adotada, automaticamente, fazem adesão e concordam em se submeter às condições dos presentes Termos de Uso, da Política de Privacidade e das demais políticas.

**5.6. Violação das condições:** Na eventualidade de um Paciente/Cliente ou Profissional de Saúde descumprir qualquer das condições aqui previstas, a Helppi.me e seus prestadores de serviços reservam-se o direito de responsabilizá-los na medida cabível e encerrar os seus respectivos cadastros, bem como suspender ou anular seu acesso à Assistência e à Plataforma utilizada, sem necessidade de aviso prévio e devolução de eventuais valores pagos. A Assistência, ainda, não será responsável por eventuais perdas e danos advindos de violações dessa natureza.

**5.7. Capacidade:** O Paciente/Cliente declara, ao utilizar a

Assistência, que detém plena capacidade civil, podendo celebrar contrato e assumir obrigações, ficando ciente, desde já, que as informações cadastrais falsas ou inverídicas registradas ou fornecidas durante o processo eletrônico de contratação de quaisquer serviços constitui crime, nos termos do Artigo 299 do Código Penal Brasileiro.

**5.8. Decisão:** A Helppi.me e seus prestadores de serviços não tomam qualquer decisão pelos Pacientes/Clientes e não são responsáveis por elas.

**5.9. Usuários:** Poderão se cadastrar, na Assistência e sua Plataforma:

- a) Pacientes: pessoas físicas, maiores de 18 (dezoito) anos,
- b) Dependentes: sejam eles absolutamente ou relativamente incapazes, desde que comprovado estarem legalmente representados (caso haja previsão desse tipo de usuário na proposta/contrato de serviços).

**5.10. Modificações:** A Helppi.me e seus prestadores de serviços reservam-se o direito de, a qualquer momento, modificar os Termos de Uso e alterar ou modificar a aparência ou o funcionamento de seus sistemas e Plataformas de serviços (e de seus Prestadores de Serviço), sem necessidade de avisos prévios e sem qualquer responsabilização perante os Pacientes/Clientes.

**5.10.1.** Quaisquer modificações efetuadas pela Helppi.me e seus prestadores de serviços entrarão em vigor imediatamente após sua implementação, excetuando-se os casos em que atualizações dos Termos de Uso dispuserem de forma diferente.

**5.10.2.** Será entendido que o Paciente/Cliente aceitou as alterações dos Termos de Uso caso não se manifeste em contrário ou continue acessando a Plataforma normalmente. As modificações não se aplicam a operações que tenham sido feitas antes da publicação das respectivas alterações.

**5.10.3.** Se qualquer alteração for inaceitável para o Paciente/Cliente, a sua única opção é desativar o seu cadastro e não mais utilizar a Assistência e sua Plataforma.

**5.11. Disponibilidade.** Os Sistemas e Plataforma da Assistência estarão disponíveis para uso dos Pacientes/Clientes e é oferecida "no estado em que se encontra" e "conforme disponível". Além disso, a Helppi.me e seus prestadores de serviços não declaram que os serviços serão fornecidos sem interrupções ou erros.

**5.11.1.** O acesso aos Sistemas e à Plataforma pode ser interrompido, suspenso ou ficar intermitente temporariamente, sem qualquer aviso prévio, em caso de falha de sistema ou servidor, manutenção, alteração de sistemas, ou por qualquer motivo que escape ao controle da Helppi.me e seus prestadores de serviços, sem que se faça devida qualquer indenização ou reparação por parte desta.

**5.11.2.** Para que as ocorrências acima não causem dano, prejuízo ou perda aos Pacientes/Clientes, recomendamos fortemente que, por segurança e cautela, mantenham registros próprios dos Serviços dos Sistemas e as Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço, conforme o caso, sendo certo que não será devida qualquer reparação ou indenização por parte da Helppi.me e seus prestadores de serviços.

**5.12.** Dúvidas. Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade, Termos de Uso ou qualquer outro assunto, os Pacientes/Clientes poderão entrar em contato com os administradores da Helppi.me pelo e-mail [contato@helppi.me](mailto:contato@helppi.me).

## 6. MODO DE UTILIZAÇÃO

**6.1. Uso dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço:** O uso dos Sistemas e as Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço está submetido à legislação acerca do uso de tecnologias para conectar Profissionais de Saúde e Pacientes/Clientes. O conteúdo e os serviços não substituem os direcionamentos desses profissionais, o diagnóstico, o tratamento ou os cuidados de outros profissionais de saúde que assistam os Pacientes/Clientes.

**6.2. Incorreção de informações cadastrais:** A Helppi.me se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar os Pacientes/Clientes nos Sistemas e na Plataforma, podendo solicitar dados adicionais e documentos que estime serem idôneos a conferir os dados pessoais informados, assim como inabilitar, temporária ou definitivamente, os cadastros que apresentarem qualquer informação inverídica ou que não puderem ser confirmados com o Paciente/Cliente.

**6.2.1.** Em caso de informações incorretas, inverídicas ou não confirmadas, a Assistência poderá enviar notificação ao Paciente/Cliente, permitindo a correção dos dados em tempo hábil a ser definido. Não havendo correção ou envio de documentos que comprovem a veracidade das informações prestadas, a Helppi.me e seus prestadores de serviços reservam-se o direito de não concluir o cadastro em curso ou,

ainda, de bloquear o cadastro já existente a fim de impedir o Paciente/Cliente de utilizar a Assistência até que a situação de anormalidade seja regularizada.

**6.3. Uso de cadastro por terceiros:** Os cadastros na Assistência são individuais e intransferíveis, devendo a Helppi.me ser imediatamente notificada sobre qualquer uso não autorizado de conta de Paciente/Cliente ou outra violação de segurança causada por Paciente/Cliente, os quais serão responsabilizados pela violação ao disposto nesta Cláusula.

**6.4. Obrigações aplicáveis a todos os Sujeitos (PARTES):** Os Pacientes/Clientes e a CONTRATANTE/ESTIPULANTE deverão:

- a) ser cuidadosos com os dados de sua identificação individual sempre que acessarem a internet;
- b) tomar todas as medidas de segurança necessárias para se protegerem de danos, inclusive fraudes “online” e “offline”;
- c) ser diligentes no uso do conteúdo disponibilizado nos Sistemas e na Plataforma da Assistência, sabendo de suas responsabilidades.
- d) não utilizar os Sistemas e a Plataforma de qualquer outra maneira que afete, adversamente, a sua disponibilidade de uso por outros Pacientes/Clientes ou de qualquer outra forma que possa danificar, desativar, ou sobrecarregar os servidores ou redes;
- e) agir de boa-fé, apresentar conduta proba e cordial;
- f) não permitir que terceiros utilizem o seu perfil de acesso nos Sistemas e na Plataforma;
- g) não utilizar os Sistemas e a Plataforma para qualquer propósito que seja ilícito ou proibido pelos Termos de Uso ou pelas leis aplicáveis.



**6.5. Obrigações dos Pacientes/Clientes:** Além das demais obrigações informadas nestes Termos, os Pacientes/Clientes se obrigam a:

- I. estar em situação regular com a Helppi.me e a CONTRATANTE/ESTIPULANTE para a contratação dos serviços prestados pelos Profissionais de Saúde por meio dos Sistemas e as Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço;
- II. respeitar os Profissionais de Saúde e autonomia profissional deles, sobretudo em relação ao atendimento e/ou prescrição;

**6.6. Obrigações dos Profissionais de Saúde:** Além das demais obrigações informadas nestes Termos, os Profissionais de Saúde se obrigam a:

- I. atender os Pacientes/Clientes com todo o zelo, diligência, sigilo e ética profissional, conforme as orientações do Código de Ética de suas profissões, dos respectivos Conselhos Federais e Regionais em que estiverem inscritos e das leis aplicáveis;
- II. caso julgue necessário, prescrever apenas os remédios previstos através de receita simples (branca), os antimicrobianos e os remédios prescritos através de receita de controle especial, abstendo-se de quaisquer outras prescrições.

**6.7. Obrigações da Assistência e seus Prestadores de Serviços:** Além das demais obrigações informadas nestes Termos, se obrigam a:

- I. realizar manutenção dos Sistemas e as Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço, sempre que preciso;
- II. credenciar os Profissionais de Saúde nos Sistemas e na Plataforma da Assistência para realizarem os atendimentos;
- III. proteger a privacidade e confidencialidade de todas as informações dos Pacientes/Clientes e dos Profissionais de Saúde e o sigilo profissional.

**6.8. Regulamentação:** A Helppi.me por meio de seus prestadores de serviço e os Profissionais de Saúde, quando aplicável, atuam de acordo com a legislação brasileira, atendendo, inclusive e especialmente, os termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), Lei nº. 12.965/2014 (o Marco Civil da Internet), Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), da Lei nº 13.787/2018 (Lei do Prontuário do Paciente), Resolução CFO nº 226/2020, Resolução CFO nº 118/2012 (Código de Ética Odontológica) e demais normas que venham a ser aplicadas.

## **7. ACESSO E RESTRIÇÕES DE FUNCIONALIDADE**

**7.1. Restrições:** Não é permitido acessar as áreas de programação dos Sistemas e as Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço, 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, decompilação, 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 dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço em qualquer outro diretório, produto ou serviço.

**7.1.1.** 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.

**7.1.2.** É proibida, ainda, a coleta de informações de identificação pessoal e cadastro de outros Pacientes/Clientes dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço para quaisquer fins.

## 8. REMUNERAÇÃO DA HELPPI.ME E REEMBOLSO DO CLIENTE

**8.1. Remuneração:** Para utilizar os recursos dos Serviços, dos Sistemas e as Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço para si e/ou para seus dependentes, os Pacientes/Clientes e/ou em seu lugar o CONTRATANTE/ESTIPULANTE, conforme condição comercial contratada, deverão efetuar o pagamento pelo serviço da Helppi.me conforme sua respectiva proposta comercial, que, por sua vez, emitirá a nota fiscal correspondente.

**8.2. Reembolso do Paciente/Cliente:** O Paciente/Cliente poderá solicitar no prazo máximo de 30 (trinta) dias da consulta

realizada com um Profissional de Saúde (conforme estabelecido neste Regulamento), seu reembolso de despesas estritamente dentro dos limites de valores e frequência do período contratado, desde que os serviços estejam explicitamente descritos no respectivo documento fiscal válido do território nacional e com emissão tempestiva com relação ao prazo já mencionado.

**8.1.1.** Caso o documento fiscal não esteja exclusivamente em nome do respectivo Paciente/Cliente e o documento fiscal não seja encaminhado para conhecimento e análise da Helppi.me de forma tempestiva, ou seja, se o documento e a comunicação de atendimento não ocorrerem em até 30 (trinta) dias da sua emissão, será automaticamente desconsiderada qualquer solicitação de reembolso posterior com relação ao referido atendimento intempestivo, não sendo facultado qualquer tipo de questionamento ou reembolso posteriormente para esse mesmo evento.

**8.1.2.** Comunicações de atendimento e envio de cópias do comprovante/documento fiscal deverão ser direcionadas para a Central de Atendimento Helppi.me por meio do **Telefone 0800 600 1816, WhatsApp (41) 99266-9659** ou ainda pelo e-mail [atendimento@helppi.me](mailto:atendimento@helppi.me) (contatos e documentos legais dentro do território nacional), fornecendo todas as informações necessárias para identificação.

## 9. EXCLUSÕES E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

**9.1. Limitação de Responsabilidade da Assistência:** 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/Cliente ou Profissional de Saúde;
- II. por erros, calúnia ou difamação, sejam escritas ou verbais, omissão, falsidade, obscenidade, pornografia,

profanação, perigo ou inexactidão que ocorram durante o atendimento realizado através dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço;

III. falsidade ideológica praticada por Pacientes/Clientes, seja no seu cadastro pessoal ou de seu dependente, ou por Profissionais de Saúde prestadores de serviços;

IV. por inverdades ditas sobre qualquer tema abordado nas conversas entre Pacientes/Clientes 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 dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço;

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 Assistência;

VII. por danos de qualquer natureza relacionados ao uso dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço ou dele decorrentes que o Paciente/Cliente ou o Profissional de Saúde sofra, ainda que gerados pela conduta de outros utilizadores da Assistência;

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 CONTRATANTE/ESTIPULANTE 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, 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.

**9.2. Confidencialidade e Sigilo Profissional:** Eventuais documentos e arquivos trocados entre os Pacientes/Clientes e os Profissionais de Saúde, conectados por meio dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço, são restritos e não visíveis a terceiros, de modo a respeitar a confidencialidade e o sigilo profissional determinado pelos Conselhos Profissionais.

**9.3. Eventuais riscos:** O Paciente/Cliente, CONTRATANTE/ESTIPULANTE ou Profissional de Saúde aceita que todos os eventuais riscos decorrentes da utilização dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço são de sua exclusiva responsabilidade, na medida dos limites legais.

**9.4. Responsabilidade da Assistência:** A Helppi.me e seus correspondentes prestadores de serviço responderão, exclusiva e limitadamente, pela realização dos serviços de Assistência prestados por si e/ou pelos seus prestadores de serviços, para execução de Serviços do produto de saúde de urgência odontológica, entre outros, nos exatos termos e condições previstos no presente instrumento.

**9.5. Autonomia do Profissional de Saúde:** Por ter aceitado as

condições deste Regulamento, o paciente/cliente e seu respectivo profissional de saúde contratado declaram ter ciência de que dispõem 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.

**9.6. 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.

**9.7. Indenização:** O Paciente/Cliente e CONTRATANTE/ESTIPULANTE indenizará a Helppi.me, seus diretores, administradores, colaboradores, representantes, prestadores de serviços e empregados por qualquer demanda promovida por outros Pacientes/Clientes, Profissionais de Saúde ou terceiros, decorrentes de sua utilização dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço, pelo descumprimento dos Regulamentos, Condições Gerais 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.

**9.7.1. Polo passivo:** Os Pacientes/Clientes e CONTRATANTE/ESTIPULANTE, conforme contrato/proposta comercial, responsáveis perante terceiros por qualquer ato ou fato decorrente deste Regulamento, comprometem-se a defender a Helppi.me e/ou qualquer sociedade do grupo, suas subsidiárias, afiliadas, diretores, agentes, prestadores de serviços 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, prestadores de serviços e funcionários.

## 10. ENGENHARIA DOS SISTEMAS E DAS PLATAFORMAS DA ASSISTÊNCIA E DE SEUS PRESTADORES DE SERVIÇO

**10.1. 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.

**10.2. Erros de funcionamento:** Eventuais erros no funcionamento dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço 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 dos Sistemas e das Plataformas, bem como 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.

## 11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

**11.1. Propriedade Intelectual:** O Paciente/Cliente, CONTRATANTE/ESTIPULANTE ou o Profissional de Saúde não adquire, pela utilização dos Serviços, Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço, 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 nos Sistemas e nas Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço, incluindo, mas não se limitando a textos, gráficos, imagens, logotipos, ícones, fotografias, conteúdo editorial e qualquer outro material relacionado aos Sistemas e às Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço.

**11.2. Utilização da propriedade intelectual:** O uso comercial da marca, nome empresarial, nome de domínio, logotipo, estrutura, conteúdo das telas dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço, 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.

**11.2.1.** Não é permitido reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender, visitar, ou de qualquer outra forma explorar para fins comerciais o conteúdo dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço 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 dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço visando sua reutilização.

**11.2.2.** 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 dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço.

**11.2.3.** A violação aos direitos de propriedade intelectual da Helppi.me e/ou suas Prestadoras de Serviço ensejará a exclusão do violador dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço, sem prejuízo das demais responsabilizações legais e contratuais.

## 12. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DO REGULAMENTO E CONTRATO

- a) A inclusão dos proponentes titulares e dependentes 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 adesão dos cônjuges e filhos à assistência nas opções de Planos Familiares é realizada a partir do fornecimento dos seus dados completos por meio do Paciente/Cliente (desde que fornecidos os dados e documentos cadastrais), ou seja, estarão cobertos pela assistência os cônjuges e filhos do cliente, desde que dentro do limite contratado e das demais condições e, caso

haja excedente de filhos em relação ao contratado, deverá o Paciente/Cliente indicar previamente quais filhos estão cobertos pelo presente serviço para cada período de vigência contratual;

- c) O(a) companheiro(a) equipara-se ao cônjuge, desde que comprovada a união estável, nos termos da legislação em vigor, na data de apresentação dos Dados Obrigatórios e Complementares;
- d) Para efeito deste assistência, é(são) o(s) filho(s), o(s) enteado(s) e o(s) menor(es) considerado(s) dependente(s) do cliente desde que menores de 21 anos;
- e) Somente poderão participar da assistência os cônjuges e filhos que atenderem aos requisitos estabelecidos neste Regulamento;
- f) A aceitação das vidas/massas pela Helppi.me estará sujeita à análise prévia do risco pela mesma;
- g) A Helppi.me poderá solicitar documentos complementares para análise e aceitação do risco ou da alteração da proposta, sempre que houver necessidade em função da análise de risco da conta;
- h) Poderá ser estabelecida a quantidade mínima de clientes necessária para a aceitação e manutenção dos valores e condições do Contrato.

### 13.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) Imediata 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 realizada 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 e/ou CONTRATANTE/ESTIPULANTE, sendo de responsabilidade do devedor 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 ou CONTRATANTE/ESTIPULANTE, 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.

#### 14.CONDIÇÕES FINAIS

**14.1. Ausência de vínculo.** A Helppi.me declara que não constitui com nenhum dos Pacientes/Clientes, CONTRATANTES/ESTIPULANTES ou Profissionais de Saúde dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus Prestadores de Serviço:

- I. sociedade, associação ou representação;
- II. relação empregatícia.

**14.2. Direito de comunicação.** A Helppi.me e seus Prestadores de Serviço se reservam ao direito de comunicar informação sobre os Pacientes/Clientes 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 dos Sistemas e das Plataformas da Assistência e de seus

Prestadores de Serviço e dos seus demais utilizadores.

**14.3. Vigência:** Os Regulamentos e Termos de Uso passarão a vigor para cada Paciente a partir da data de contratação do Serviço de Assistência e terminarão quando o seu cadastro for desativado, permanecendo as responsabilidades pelo período de utilização.

**14.4. Nulidades:** Eventual contrato firmado entre as partes terá prioridade com relação aos termos expressos neste Regulamento. 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 do Regulamento, 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.

**14.5. Contrato:** O Regulamento constitui o acordo e o entendimento integral das partes no que respeita ao seu assunto e substituem e sobrepõem-se a todos os acordos e compromissos anteriores e atuais em relação a esse assunto e tem força de contrato, nos termos dos artigos 421 e 425 do Código Civil.

#### 15.CANCELAMENTO

Os valores contratados são correspondentes a 12 meses de vigência, permanecendo os mesmos valores devidos, mesmo que antecipadamente cancelado o respectivo contrato do Paciente/Cliente ou do CONTRATANTE/ESTIPULANTE.



Os procedimentos contratuais seguirão o que é preconizado pelo Código Civil Brasileiro.

**16.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.