

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

### PODE PERGUNTAR

*Data da última atualização: 22 de abril de 2022.*

Esta aplicação ("chatbot"; "serviço") é oferecida a você ("usuário") pela MVB CONSULTORIA EM SAUDE, CNPJ: 35.619.525/0001-94, sediada na Av. Dr. Arthur da Costa Filho, 1903, Sala 2-Sumaré, Caraguatatuba - SP, Brasil, 11.661-090, ("Pode Perguntar"; "Nós"; "Nosso"; "nos").

Os termos e condições ("termos") a seguir regerão o contrato entre você e nós em relação ao acesso e uso da nossa aplicação e qualquer compra realizada em nosso chatbot.

Em caso de dúvidas ou necessidade de suporte, entre em contato conosco em nosso e-mail: **contato@podeperguntar.com.**

#### 1. Aceitação deste termo

Ao utilizar nosso serviço, você concorda em cumprir com estes termos e com nossa Política de Privacidade ("Política") <https://privacy.podeperguntar.com/pt-br/politica-de-privacidade.pdf>. Caso não concorde com estes termos ou com nossa política, você não deve utilizar nossos serviços ou realizar compras em nossa aplicação.

Por favor, leia cuidadosamente estes termos e condições antes de utilizar nosso chatbot. Estes termos descrevem como nosso serviço está licenciado para o uso por você.

#### 2. Qual a função do nosso chatbot?

O nosso chatbot foi especialmente desenvolvido para apresentar uma solução para conectar tentantes, gestantes e puérperas a um robô virtual (inteligência artificial) que fornece respostas educativas sobre assuntos relacionados à gestação, amamentação, pós-parto e assuntos correlatos.

Em resumo, o nosso chatbot tem como finalidade:

- Fornecer respostas educativas a respeito de gestação, amamentação, pós-parto e assuntos relacionados de acordo com as informações fornecidas pelo usuário;
- Oferecer materiais de marketing para produtos e serviços fornecidos por nossos parceiros;
- Disponibilizar consultoria com profissionais qualificados mediante contratação específica no próprio chatbot. (Essa finalidade só será aplicável se esses serviços estiverem disponíveis para sua região).

### AVISO LEGAL - NÓS NÃO SOMOS PRESTADORES DE SERVIÇOS MÉDICOS

O nosso chatbot foi projetado para oferecer orientações relacionadas à gestação, amamentação e pós-parto apenas para fins informativos. Você não deve confiar nestas orientações como forma de substituir conselhos médicos, profissionais, diagnósticos ou tratamentos.

Em caso de dúvida referente a sua saúde ou o conteúdo das orientações deste chatbot recomendamos que você consulte um médico ou outro profissional habilitado. Você não deve, sob nenhuma circunstância, atrasar ou desconsiderar a visita a um médico ou profissional da saúde em vista das orientações obtidas em nosso chatbot.

O desenvolvimento da pesquisa na área da saúde pode influenciar nas orientações fornecidas por nosso chatbot. Nós nos esforçamos para manter o nosso serviço sempre atualizado, mas não há nenhuma garantia de que as informações fornecidas por nosso chatbot sempre compreenderão as descobertas mais recentes.

Nós prezamos por apresentar em nosso chatbot apenas produtos e profissionais que estejam de acordo com o que consideramos mais adequado para o uso pelos nossos usuários, mas, reforçamos que não recomendamos ou endossamos produtos ou outras informações e serviços que possam ser oferecidos durante o uso do nosso chatbot. A escolha desses produtos, serviços ou profissionais deve ser feita por você, se confiar nas informações fornecidas.

### **3. Licença**

Estes termos lhe fornecem uma licença pessoal, revogável, limitada, não exclusiva, isenta de royalties e intransferível para você acessar e utilizar o nosso chatbot de acordo com as finalidades previstas acima em um dispositivo móvel de sua propriedade e controlado por você.

### **4. Privacidade**

Durante o uso da nossa aplicação há a coleta e processamento de dados pessoais. Para mais informações sobre quais dados são coletados e como a Pode Perguntar protege os seus dados, acesse nossa Política de Privacidade <https://privacy.podeperguntar.com/pt-br/politica-de-privacidade.pdf>.

### **5. Cadastro**

Para utilizar a plataforma da Pode Perguntar você não precisa realizar cadastro em nosso sistema. Ao acessar a nossa plataforma pela primeira vez você deverá apenas fornecer seu primeiro nome e a partir de então toda vez que você acessar o nosso chatbot poderá reiniciar sua conversa a partir do ponto em que parou.

Caso você utilize um computador compartilhado e não queira que outras pessoas acessem a sua conversa, recomendamos que, ao finalizar seu atendimento, utilize o botão de encerrar conversa no canto superior da tela. Esse procedimento apagará todo o seu histórico de conversa e você deverá reiniciar a conversa quando acessar novamente.

Você deverá notificar imediatamente a Pode Perguntar em caso de uso não autorizado do seu acesso ou qualquer outra violação de segurança que tiver ciência.

Nós não nos responsabilizamos pelo acesso não autorizado a sua conta quando não forem adotadas as medidas de segurança necessárias, incluindo, mas não se limitando, ao encerramento da sessão em caso de acesso em computadores públicos ou compartilhados.

## 6. Restrições de Idade

Ao utilizar nossa aplicação, você confirma ter mais de 18 (dezoito) anos de idade. Se você tem idade igual ou superior a 16 (dezesesseis) anos e obteve o consentimento dos seus pais/responsáveis para utilizar nossa plataforma, peça para que leiam esse termo com você.

Se você é pai/responsável legal e permitiu o uso de nossa aplicação, estes termos se aplicam a você e você é responsável pelas atividades do seu filho em nossos serviços.

## 7. Atividades proibidas

A Pode Perguntar disponibiliza sua aplicação de forma gratuita para uso de acordo com a observância estrita a estes termos. Por essa razão, se reserva ao direito de definir alguns comportamentos que não serão tolerados:

- Os nossos serviços são para uso pessoal e informativo não devendo ser utilizados para uso comercial;
- Todos os usuários concordam que não poderão realizar cópia, engenharia e/ou montagem reversa ou tentativas de descobrir o código-fonte de nossa aplicação, bem como se comprometem a não realizar distribuição, armazenamento, transmissão, exibição, execução, publicação, licenciamento, transferência ou venda de informações, produtos ou serviços obtidos através de nossa aplicação;
- Publicar ou transmitir conteúdos que contenham vírus ou dados corrompidos;
- Excluir nossa propriedade intelectual (direitos autorais, marca, etc.), políticas, termos e/ou avisos legais;
- Violar qualquer lei ou regulamento local, regional, nacional ou internacional aplicável ao uso dos nossos serviços;
- Utilizar o nosso chatbot com o intuito de sobrecarregar nossos servidores ou desabilitá-los temporária ou permanentemente;
- Realizar ou tentar obter acesso não autorizado aos nossos serviços;
- Interferir, de qualquer forma ou através de qualquer meio, o uso de nossos serviços por outro usuário, ou ainda, tentar obter informações de outros usuários sem o seu consentimento;

- Utilizar o nosso serviço de forma a depreciar a Pode Perguntar;
- Reproduzir ou redistribuir para outro servidor ou local a nossa aplicação ou informações fornecidas por nosso chatbot.

Caso o usuário incorra em um dos comportamentos listados acima a Pode Perguntar pode revogar de imediato a licença concedida.

## **8. Regras de uso do nosso chatbot**

A Pode Perguntar disponibiliza um chatbot para fornecer orientações pautadas em informação qualificada fornecida pelo usuário. A sua conversa com nosso chatbot é de caráter privado e não pode ser acessada por outros usuários. Além de você, apenas a Pode Perguntar e seus parceiros possuem acesso ao seu chat e somente para finalidades específicas (consulte nossa Política de Privacidade para mais informações).

Para sua segurança e funcionamento adequado do nosso chatbot foram estabelecidas algumas diretrizes que devem ser cumpridas por você durante o uso do nosso chatbot:

- As informações fornecidas ao nosso chatbot devem ser completas, corretas e atualizadas de forma que às orientações fornecidas estejam de acordo com a realidade do usuário;
- Você não deve fornecer vídeos, fotos ou informações pessoais, salvo as que forem perguntadas por nosso chatbot ou que se relacionem com a finalidade da nossa aplicação;
- Você não deve sob nenhuma circunstância publicar declarações ou materiais caluniosos, difamatórios, assediar, abusar, perseguir, ameaçar, intimidar ou infringir os direitos de terceiros que você tenha acesso mediante o uso da nossa aplicação;
- O nosso chatbot é licenciado para uso pessoal. Você não deve enviar informações pessoais, vídeos ou fotos de terceiros, bem como qualquer informação que viole os direitos de privacidade ou proteção de dados de outras pessoas, incluindo, mas não se limitando a nome, número de identificação, seguro social, dados relativos à saúde e outros;

Ao utilizar nosso chatbot você concorda em cumprir com as diretrizes acima e reconhece e aceita que o descumprimento dessas diretrizes pode prejudicar o uso correto do nosso chatbot ou implicar em descontinuidade e vedação de acesso à nossa aplicação.

## **9. Transações comerciais através do nosso chatbot**

A Pode Perguntar fornece serviços e conteúdos opcionais que podem ser acessados mediante pagamento de uma taxa ou transações comerciais com nossos parceiros, tais como:

### Ofertas de Terceiros

O chatbot da Pode Perguntar é uma aplicação gratuita e de caráter informativo. Por essa razão, para mantermos os custos de nossa operação, oferecemos anúncios e ofertas de parceiros e recebemos uma comissão pela indicação.

Os anúncios, ofertas e conteúdos disponibilizados por terceiros em nosso chatbot são de responsabilidade dos seus autores e não da Pode Perguntar. Inclusive, ao optar por adquirir um dos produtos ou serviços ofertados você será direcionado para o site da empresa responsável que é regido por seus próprios Termos de Uso e Política de Privacidade. Recomendamos que você leia os termos e políticas dos anunciantes antes de adquirir qualquer produto ou serviço.

A sua correspondência ou negociação com terceiros anunciados em nosso chatbot com relação ao pagamento e entrega de bens e serviços adquiridos ou outros termos e garantias relacionados a essas transações são apenas entre você e o terceiro. A Pode Perguntar não se responsabiliza por perdas e danos decorrentes dessa relação.

#### Contratação de serviços no chatbot da Pode Perguntar

A contratação desses serviços no chatbot da Pode Perguntar só será aplicável se disponível em sua região e será regida da seguinte forma:

Durante o uso de nosso chatbot pode ser que você entenda que apenas as informações fornecidas pelo nosso chatbot não são suficientes para sua orientação. Nesse caso, é possível contratar a consultoria de um de nossos prestadores de serviço.

Caso você deseje realizar esse tipo de contratação, basta digitar em nosso chatbot os comandos "enfermeira" ou "consultora" e um de nossos profissionais irá lhe atender.

Reforçamos que os profissionais vinculados a nossa plataforma não realizam prescrições de saúde, mas apenas orientações relacionadas a gestação, amamentação e pós-parto.

A requisição desse serviço é realizada mediante o pagamento de uma taxa a ser informada na solicitação. O pagamento pode ser realizado de duas formas:

- **Pagamento através de PIX.** Nessa modalidade você precisa apenas realizar o pagamento da taxa através da chave PIX informada e enviar o comprovante de pagamento pelo chat.
- **Pagamento através do PagSeguro.** A transação é realizada através do PagSeguro (consulte nossa Política de Privacidade para maiores informações).

Você concorda em cumprir com os termos e condições de contrato que eventualmente necessite celebrar para reger suas compras em nossa plataforma, bem como reconhece e concorda que ao fornecer seus dados de pagamento nós ou nossos provedores de serviços de pagamento estamos autorizados a faturar imediatamente o valor devido como resultado de sua solicitação de serviço.

Confirmado o pagamento, o usuário será atendido por um de nossos profissionais em um prazo de até 02 (dois) dias úteis. O atendimento será realizado através da nossa plataforma em 01 (uma) sessão de até 30 (trinta) minutos de duração.

O usuário tem direito de retornar o atendimento uma única vez em um prazo de até 07 (sete) dias úteis. A duração máxima do atendimento de retorno será a mesma do inicial, de 30 (trinta) minutos.

A Pode Perguntar se reserva ao direito de alterar à taxa de cobrança do seu serviço a qualquer momento sem notificação.

Você reconhece e concorda que o seu direito de utilizar os nossos serviços pagos está condicionado ao recebimento do pagamento. Caso o seu pagamento não seja recebido ou a cobrança seja reembolsada por qualquer motivo, nós poderemos suspender ou encerrar o seu atendimento.

Em caso de dúvidas ou problemas com o seu pagamento, nos contate através do e-mail: [contato@podeperguntar.com](mailto:contato@podeperguntar.com)

## **10. Publicidade**

É gratuito fazer perguntas e receber respostas e dicas informativas sobre gestação, amamentação e pós-parto em nosso chatbot. A Pode Perguntar ganha renda com publicidade, conteúdo patrocinado, comissões de programas de afiliados e geração de leads, entre outras fontes.

Durante o uso do nosso chatbot você poderá, ocasionalmente, se deparar com banners publicitários de nossos parceiros de negócios. Ao clicar nesses banners você será redirecionado para sites controlados por terceiros e regidos por seus próprios Termos de Uso e Política de Privacidade.

## **11. Propriedade Intelectual**

Toda propriedade intelectual disponível em nosso chatbot pertence a nós, incluindo os direitos sobre a aplicação e seu conteúdo que abrange textos, inteligência artificial, scripts, design, marca e outros conteúdos à disposição.

O usuário está ciente de que ao utilizar o nosso chatbot não compra a aplicação e seu conteúdo, mas apenas recebe uma licença para uso que pode ser revogada nos casos previstos neste termo.

Caso você acredite que algum dos materiais acessíveis em nossa aplicação infringe seus direitos de propriedade intelectual válidos e aplicáveis, você pode solicitar a remoção ou limitação de acesso a esses materiais entrando em contato conosco através do e-mail: [contato@podeperguntar.com](mailto:contato@podeperguntar.com). Nesse contato, podemos coletar outras informações que nos ajudem a identificar os seus direitos.

## 12. Limitações de Responsabilidade

Sob nenhuma circunstância a Pode Perguntar, seus diretores, funcionários, contratados, agentes ou patrocinadores serão responsáveis por perda, lesão ou danos indiretos, incidentais, especiais, exemplares ou consequentes (incluindo, mas não se limitando, a, perda de uso, dados ou lucros; interrupção de negócios ou ferimentos pessoais ou morte) causados por qualquer modo, e em qualquer teoria de responsabilidade, decorrente de qualquer forma fora do uso da nossa aplicação, mesmo se avisado da potencialidade desses danos. Essa limitação só é aplicável na medida em que sejam legais em sua jurisdição.

A responsabilidade da Pode Perguntar em relação às suas obrigações sob este contrato ou de outra forma relacionada a nossa aplicação não deve ser superior ao valor da taxa paga para contratar nossos serviços pagos.

Nossa aplicação é fornecida "no estado em que se encontra", conforme disponível e sem quaisquer garantias ou condições de qualquer tipo, implícitas ou explícitas, incluindo, entre outras, as garantias de qualidade satisfatória, adequação para determinado fim, não violação, compatibilidade, segurança e/ou precisão.

Nós não garantimos a precisão e completude da aplicação ou das informações fornecidas; que a aplicação não possa ser interrompida ou apresentar vírus, bugs ou outros problemas técnicos semelhantes, bem como não garantimos que eventuais defeitos apresentados pela aplicação serão corrigidos.

A Pode Perguntar não garante que a nossa aplicação seja compatível com qualquer plataforma específica.

A confiança do usuário nas orientações prestadas pelo nosso chatbot serão de sua inteira responsabilidade e nós não nos responsabilizamos por qualquer ação tomada em resposta ou como resultado das informações disponíveis em nossa aplicação.

Algumas das limitações previstas acima podem não se aplicar a você de acordo com a jurisdição aplicável a você, uma vez que algumas jurisdições não permitem a renúncia ou exclusão de garantias implícitas ou a limitação de responsabilidades. Quando as renúncias ou limitações dispostas aqui não forem aplicáveis, o escopo e duração da garantia e extensão da nossa responsabilidade será o mínimo permitido pela legislação aplicável.

## 13. Indenização

Você concorda em defender, indenizar e isentar a Pode Perguntar e os seus diretores, funcionários, contratados, agentes, patrocinadores ou outros parceiros de e contra todo e qualquer passivo, perda, dano, custo e outras despesas decorrentes ou relacionados a uma violação sua de qualquer condição ou obrigação prevista neste termo.

#### **14. Cessação**

Este termo entra em vigor a partir do seu primeiro uso da nossa aplicação e permanece em vigor até a cessação por nós ou por você. Você pode fazer cessar esse termo ao não aderir a qualquer condição prevista neste termo. Com a cessação, você deve interromper o uso da nossa aplicação.

Nós nos reservamos o direito de modificar, suspender ou descontinuar o fornecimento dessa aplicação a qualquer momento, com ou sem notificação.

Algumas cláusulas deste termo serão mantidas, mesmo após a cessação, incluindo as referentes à Propriedade Intelectual, Cessação, Jurisdição, Disposições Gerais e Limitações de Responsabilidade.

#### **15. Alterações neste termo**

Este termo pode ser alterado a qualquer momento. Em caso de modificações substanciais que alterem os seus direitos, nós iremos notificá-lo através de nossa aplicação e apresentaremos a nova versão para que você aceite novamente nosso acordo. Caso não concorde com as mudanças de nossos Termos, deve-se interromper o uso de nossa aplicação imediatamente. O seu acesso contínuo após o nosso aviso de modificação representará sua aceitação aos nossos Termos atualizados.

#### **16. Disposições Gerais**

Este termo só pode ser alterado ou renunciado por escrito pela Pode Perguntar.

Nossa permissão, mesmo que por omissão, do descumprimento, no todo ou em parte, das cláusulas ou condições do presente termo, não liberam, desoneram, ou de qualquer forma afetam ou prejudicam o nosso direito de exigir o cumprimento dessas cláusulas e condições, que permanecerão inalteradas sem que a tolerância importe em modificação do ora pactuado.

Caso qualquer disposição deste termo seja considerada inválida ou inexecutável, isso não prejudica as demais cláusulas que permanecem válidas e em pleno vigor.

A Pode Perguntar se reserva ao direito de encerrar ou restringir o uso de nossa aplicação pelo usuário em caso de violação a estes termos ou uso ilegal ou fraudulento de nossos serviços.

Nós também podemos limitar a disponibilidade e acesso ao nosso chatbot a qualquer pessoa, área geográfica, ou jurisdição, bem como desativar determinados recursos da nossa aplicação de acordo com os nossos critérios.

#### **17. Jurisdição e Foro**

Sem prejuízo das leis de proteção do consumidor locais, em caso de disputas com relação a esses termos ou ao uso da nossa aplicação, serão aplicáveis as leis do Brasil. Os seus direitos legais ao abrigo das leis de proteção do consumidor aplicáveis no seu país de residência permanecem inalteradas por esta escolha de lei.



Você e a Pode Perguntar concordam que eventuais disputas serão resolvidas nos tribunais federais e estaduais da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil.

Se a legislação local aplicável impedir que determinadas disputas sejam resolvidas em um tribunal de São Paulo, você poderá encaminhá-las para os tribunais locais. Da mesma forma, se a legislação local aplicável impedir que o tribunal local aplique as leis do Brasil para resolver essas disputas, elas serão regidas pelas leis do seu país, estado ou outro local de residência.



**Pode Perguntar**