

## Termos de Uso do Paciente

Bem-vindo à Q21!

Ao fazer uso dos nossos Serviços, você aceita estes Termos de Uso. Sendo assim, por favor, leia-os com atenção. Como este é um documento muito importante e não queremos que você tenha dúvidas, o redigimos de maneira clara e direta. Caso tenha qualquer pergunta, fique à vontade para entrar em contato conosco – para nós, é sempre um prazer lhe atender! Basta enviar um e-mail para [suporte@appq21.com.br](mailto:suporte@appq21.com.br) ou nos enviar uma mensagem pelo nosso canal de atendimento acessível por meio da Plataforma ou pelo endereço [suporte.appq21.com.br](https://www.q21odonto.com.br).

### 1. Definições

- 1.1. Para os fins destes Termos de Uso, incluído o preâmbulo acima, todas as palavras que estiverem com inicial maiúscula, sejam elas no singular ou no plural, têm os significados estabelecidos abaixo:
- (a) Aplicativo: aplicativo exclusivo para que os Pacientes tenham acesso aos Serviços, disponível na App Store e na Google Play para uso via dispositivos móveis;
  - (b) Aplicativo familiar: módulo do Aplicativo para uso familiar, em que o responsável por um Paciente será cadastrado e poderá vincular sua conta a outros Pacientes para ter acesso aos dados e tratamentos relacionados aos seus filhos ou dependentes. Nesse caso, será disponibilizado um código de acesso para o responsável, que poderá ou não permitir o acesso e login pelos Pacientes criança e/ou adolescentes;
  - (c) Campanha: por meio da Plataforma poderão ser encaminhadas aos Usuários campanhas de marketing e de conscientização para veicular propagandas e conteúdos educativos e preventivos sobre saúde bucal, tratamentos odontológicos, entre outros conteúdos de saúde integral;
  - (d) Código de Primeiro Acesso: código para criação e validação do login de Pacientes ou responsáveis no Aplicativo, vinculados à Conta dos Dentistas;
  - (e) Clínica: clínica ou consultório odontológico cadastrado na Plataforma;
  - (f) Dentistas: dentistas cadastrados na Plataforma;
  - (g) Q21 ou Plataforma: a plataforma oferecida por TECNOLOGIA DE SAÚDE APLICATIVO Q21 LTDA., sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o n.º 37.122.798/0001-54, com sede na Avenida do Contorno, n.º 4747, sala 1010 B, bairro Serra, na cidade de Belo Horizonte, no Estado de Minas Gerais, CEP: 30.110-921;
- (a) Paciente: é o paciente ou responsável pelo Paciente da Clínica ou do Dentista, que poderá ou não ser Usuário;
  - (b) Serviços: os serviços oferecidos pela Plataforma, descritos na Seção 2;
  - (c) Site: página da Q21 na internet disponível pelo endereço <https://www.q21odonto.com.br>;

- (d) Termos de Uso ou Termos: a versão mais recente destes Termos de Uso; e
- (e) Usuário: qualquer pessoa física ou jurídica que faça uso da Plataforma, podendo ser Dentista, Clínica, Paciente, responsável pelo Paciente ou terceiros relacionados à Clínica.

## **2. Sobre a Plataforma e os Serviços oferecidos**

- 2.1. A Q21 é uma plataforma dedicada a ampliar o acesso à saúde bucal e facilitar a comunicação entre Pacientes e Dentistas, tornando cada vez mais eficiente o acompanhamento dos Pacientes e os tratamentos odontológicos, possibilitando que o Paciente tenha maior sucesso no controle preventivo contínuo e o acompanhamento dos seus tratamentos junto ao seu Dentista.
  - 2.1.1. Mas, fique atento! Nós não nos responsabilizamos pelos seus tratamentos odontológicos, pela sua relação com seu Dentista e nem pela forma como você fará uso do Aplicativo, sendo de responsabilidade do Usuário tomar as precauções devidas quanto à sua saúde bem como com quaisquer eventualidades ligadas à ela.
- 2.2. Nossa solução nasceu para unir quem busca tratamentos a quem os presta, fazendo com que pessoas com interesses complementares se encontrem em um só lugar. Assim, como Usuário e/ou Paciente você encontrará um ambiente digital perfeito para se comunicar com seu Dentista, agendar suas consultas e acompanhar seus tratamentos odontológicos, contribuindo com a manutenção da sua saúde bucal e prevenção de doenças.
- 2.3. Por meio da Plataforma você, poderá:
  - (a) solicitar agendamentos de forma facilitada e segura;
  - (b) manter comunicação contínua com seu Dentista e/ou secretária;
  - (c) receber notificações, lembretes, comunicados, conteúdo educativos, informativos e promoções;
  - (d) acompanhar seus diagnósticos, tratamentos odontológicos e orientações;
  - (e) ver fotos e imagens referentes às consultas.

## **3. Uso e Funcionalidades da Plataforma**

- 3.1. *Acesso à Plataforma e Cadastro*
  - 3.1.1. O *download* e o uso do Aplicativo são livres e gratuitos.
  - 3.1.2. Para fazer uso dos nossos Serviços você deverá baixar o nosso Aplicativo após a primeira consulta na Clínica, inserindo o Código de Primeiro Acesso que lhe será informado pelo Dentista ou pela equipe dele. Após inserir o Código de Primeiro Acesso, você deverá cadastrar seu login e criar a sua senha.
  - 3.1.3. Somente maiores de 16 (dezesesseis) anos podem ser Usuários do Aplicativo individual.

- 3.1.4. Caso o Paciente seja criança ou adolescente com menos de 16 (dezesseis) anos, será feito uso do Aplicativo Familiar, por meio do qual o seu responsável terá uma conta no Aplicativo e gerenciará os dados dos filhos ou dependentes. Assim, manteremos os dados de Pacientes crianças e adolescentes para acompanhamento dos tratamentos, mas as demais tratativas e comunicações serão realizadas com seus responsáveis.
- 3.1.5. Somente será permitido um cadastro por cada Paciente ou responsável, que é pessoal e intransferível.
- 3.1.6. Você fica ciente que os Dentistas e Clínicas possuirão um cadastro interno para acompanhamento dos Pacientes, o que incluirá o seu ou a Paciente a quem você representa. Por meio desse cadastro, será feito o acompanhamento do histórico e dos tratamentos odontológicos, auxiliando que com que os cuidados com a saúde bucal estejam sempre em dia e sejam feitos da melhor forma possível.
- 3.1.7. O seu Dentista poderá realizar um diagnóstico de risco relacionado à você, que será feito exclusivamente sob responsabilidade do Dentista e será informado à você.
- 3.1.8. Você poderá solicitar ao seu Dentista que altere os seus dados no Aplicativo ou que lhe forneça e envie os seus dados, por meio de exportação na Plataforma, incluindo: seus dados cadastrais, imagens e informações contidas nos relatórios e avaliações de riscos.

### 3.2. *Agendamentos e Consultas*

- 3.2.1. Como Paciente cadastrado, você poderá acompanhar as suas consultas agendadas, acessar as avaliações realizadas pelo seu Dentista, verificar seus diagnósticos e orientações das consultas de manutenção.
- 3.2.2. Caberá a você entrar em contato e negociar diretamente com seu Dentista todos os detalhes da contratação, incluindo a data e a hora das consultas, preço e condições de pagamento. Sendo assim, nós nos limitaremos a fornecer ferramentas para a contratação e acompanhamento dos tratamentos.
- 3.2.3. Ao confirmar uma consulta, sugerimos que você tenha certeza quanto às condições e termos negociados, se comprometendo a comparecer nas consultas agendadas ou comunicar a ausência ou necessidade de reagendamento por meio do Aplicativo ou por outro meio de comunicação direta com a Clínica com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.
- 3.2.4. Os pagamentos a serem realizados em razão das consultas ou tratamentos odontológicos não serão de nossa responsabilidade e nem serão feitos por meio da Plataforma, mas sim diretamente aos Dentistas.
- 3.2.5. Todos os seus agendamentos aparecem listados para você no seu cadastro, ficando bem simples acompanhar os compromissos e a sua disponibilidade. Além disso, você receberá lembretes das consultas, notificações ou informações pertinentes sobre o seu tratamento ou consulta e poderá receber conteúdos educacionais e promocionais.

### 3.3. *Comunicados e Campanhas*

- 3.3.1. Você poderá se comunicar com o Dentista ou com a Clínica por meio do chat externo do Aplicativo integrado à Plataforma. Você também receberá mensagens, lembretes, alertas, informativos, dicas, vídeos, textos, links, materiais didáticos, motivacionais e Campanhas via SMS, WhatsApp, e-mail ou Aplicativo.
- 3.3.2. Você fica ciente que eventuais urgências médicas devem ser comunicadas e solicitadas diretamente ao seu Dentista, e não pelo Aplicativo. Você deve limitar as comunicações apenas ao agendamento de consultas, dúvidas sobre orientações de rotina e/ou relacionadas aos tratamentos médicos/odontológicos já indicados anteriormente.
- 3.3.3. Você concorda e consente que a Q21 te encaminhe Campanhas, alertas e comunicações para viabilizar o acompanhamento do seu tratamento e contribuir para sua conscientização sobre a saúde bucal. Caso você não queira mais receber as Campanhas, nossos conteúdos e demais lembretes, você poderá informar ao seu Dentista que não tem mais interesse em receber nenhuma das notificações e solicitar que não mais as receba.

#### **4. Responsabilidades do Paciente**

- 4.1. Você é responsável por todos os dados, informações que inserir na Plataforma, os quais poderão ser verificados a qualquer tempo. Saiba que você poderá ser responsabilizado civil, administrativa e criminalmente por informações inverídicas que você prestar ou que descumpram esses Termos de Uso.
- 4.2. Você é exclusivamente responsável pela segurança e eficácia do dispositivo que utilizar para fazer uso de nossos Serviços. Em hipótese alguma nos responsabilizamos por qualquer falha operacional, mal funcionamento ou falha de segurança de seu próprio dispositivo.
- 4.3. Você é única e exclusivamente responsável pelo seu cadastro e não poderá deixar que terceiros utilizem o seu perfil ou sua senha.
- 4.4. Você manterá seu e-mail de login sempre atualizado. Caso seja necessária alguma alteração, você poderá realizá-la por meio da Plataforma ou entrar em contato conosco pelo e-mail [suporte@appq21.com.br](mailto:suporte@appq21.com.br) para solicitar a alteração.
- 4.5. Você se compromete a (i) manter sua senha e seus dados de acesso em segredo; (ii) nos comunicar sempre que identificar qualquer problema em nossa Plataforma; (iii) nos avisar imediatamente caso tenha suspeitas de que seu perfil está sendo utilizado por outras pessoas ou for objeto de qualquer tipo de uso indevido ou em desacordo com estes Termos de Uso; e (iv) honrar com os compromissos assumidos com as Clínicas e Dentistas, incluindo o comparecimento às consultas e a realização dos pagamentos devidos, de acordo com as condições previamente aceitas.
- 4.6. Você concorda que: (i) não terá qualquer conduta que restrinja ou iniba o uso dos nossos Serviços; (ii) não violará propriedade intelectual, moral, privacidade ou outros direitos legais dos Profissionais ou de terceiros; (iii) não terá condutas imorais ou antiéticas seja com Dentistas, demais Usuários ou colaboradores da Plataforma; (iv) não terá qualquer conduta que possa ser considerada como preconceituosa, difamatória, caluniosa, injuriosa ou ofensiva de qualquer maneira ou que viole qualquer legislação vigente; (v) não usará a Plataforma em desacordo com os objetivos e regras que estão estabelecidas aqui nesses Termos; (vi) não

atuará com má-fé ou negligência quanto às negociações ou agendamentos realizados com os Dentistas; e (vi) cumprirá com as condições acordadas com o Dentista quando já tenha uma consulta agendada, salvo se você e seu Dentista chegarem a um novo acordo.

- 4.7. Se você acredita que foi inserida na Plataforma qualquer informação falsa ou que viole esses Termos, você deve nos enviar um e-mail solicitando a remoção do conteúdo ou o bloqueio do acesso do responsável pelas informações, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 4.8. Você é total e exclusivamente responsável pelos termos e pelas obrigações pactuados com o Dentista ou com a Clínica, podendo ser responsabilizado por quaisquer perdas ou danos eventualmente causados a eles.
- 4.9. Você fica ciente que a Q21 poderá, a qualquer momento, suspender temporária ou permanentemente seus Serviços e, por conseguinte, a licença de uso e o acesso à Plataforma, mediante comunicação expressa por meio do e-mail por você inserido na Plataforma.
- 4.10. Você se compromete a defender a Q21 contra quaisquer reclamações ou demandas, judiciais ou extrajudiciais a que você tenha dado causa em razão de sua conduta na Plataforma, e a indenizar a Q21 por quaisquer perdas e danos advindos das aludidas reclamações ou demandas, incluindo, sem limitação, o valor de condenação eventualmente pago, honorários advocatícios e demais custos com defesa.

## **5. Responsabilidades da Plataforma e limitação de responsabilidade legal**

- 5.1. Nós não interferimos na relação entre Pacientes e Dentistas. Assim, nós não controlamos ou nos responsabilizamos pelos serviços prestados, quer seja por sua qualidade e ou atendimento às finalidades para as quais eles foram contratados e nem interferimos nas negociações de preço, forma de pagamento e/ou quitação.
- 5.2. Nós não recomendamos Dentistas ou Pacientes para ninguém. A busca e a contratação de serviços serão livres, assim como as negociações e combinados realizados entre os Usuários.
- 5.3. Não nos responsabilizamos, ainda que solidária ou subsidiariamente, pela conduta dos nossos Usuários. Em nenhuma hipótese seremos responsáveis por danos, sejam eles materiais, morais ou por violação de direitos autorais ou propriedade intelectual de terceiros, ou, ainda, por qualquer prejuízo incidental ou indireto ou por lucros cessantes.
- 5.4. Poderemos, a qualquer tempo, verificar e conferir os dados, informações ou conteúdos inseridos por Usuários, podendo solicitar esclarecimento, complementação, exclusão ou correção, sob pena de exclusão da Plataforma e aplicação das penalidades cabíveis definidas em lei.
- 5.5. Tanto a Plataforma quanto os Serviços são fornecidos conforme disponíveis para acesso dos Usuários, sem garantias de qualquer natureza, sejam elas relativas à adequação a um determinado fim, segurança, confiabilidade, pontualidade e desempenho da Plataforma e dos Serviços. Não garantimos que os resultados que podem ser obtidos por meio da Plataforma ou dos Serviços serão precisos, que a qualidade da Plataforma ou dos Serviços atenderá a suas expectativas e que quaisquer erros na Plataforma serão corrigidos.
- 5.6. Não nos responsabilizamos por eventos definidos como caso fortuito ou força maior.

## **6. Exclusão ou Cancelamento do seu Cadastro**

- 6.1. A Q21 poderá impedir ou suspender o seu acesso à Plataforma e aos Serviços nos casos em que você violar estes Termos de Uso, incluindo, mas sem se limitar, a (i) inserção de informações ou qualificações falsas; (ii) comentários ou avaliações que violem a moral, honra e dignidade de qualquer Usuário; e (iii) a realização de condutas que causem danos ou prejuízos à Plataforma, aos Usuários, Dentistas, Clínicas ou terceiros cadastrados.
- 6.2. A suspensão ou exclusão de seu acesso à Plataforma não lhe isentará de quaisquer obrigações anteriores ou limitarão qualquer responsabilidade que você possa ter perante a Q21 ou terceiros.
- 6.3. Como Usuário você poderá solicitar o cancelamento de seu cadastro a qualquer momento, sem qualquer ônus. Fique ciente que você poderá solicitar seus dados pessoais para o seu Dentista e para a Plataforma, nos termos definidos na Política de Privacidade, mas seus dados pessoais não serão compartilhados e nem transferidos para outras plataformas, sistemas ou dentistas.
- 6.4. Em caso de cancelamento e/ou exclusão do Aplicativo, a Q21 e os Dentistas manterão em seus bancos de dados, pelo período necessário para cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou para fins de auditorias, os dados pessoais dos Pacientes que sejam pertinentes para tais finalidades.

## **7. Propriedade intelectual**

- 7.1. É concedida, aos Usuários uma licença limitada, individual, não exclusiva e intransferível para uso de nossos Serviços, e não para revenda ou distribuição posterior da Plataforma. Seu direito de usar a Plataforma e nossos Serviços está limitado às condições estabelecidos nestes Termos. É permitida a divulgação da Plataforma em suas redes sociais ou canais de propaganda.
- 7.2. Somos os únicos detentores dos direitos e propriedade intelectual sobre a marca e dos elementos componentes da Plataforma e seus Serviços, incluindo, mas sem se limitar, *softwares*, códigos, domínios, tecnologias, textos, fotografias, vídeos, interfaces visuais, recursos interativos, gráficos, *design*, logo, marca, patentes, invenções ou outros elementos que constituam propriedade intelectual ou industrial.
- 7.3. Você não pode modificar, reproduzir, republicar, criar, baixar, transmitir, distribuir, alugar, emprestar, vender, ceder, licenciar, sublicenciar, fazer engenharia reversa, exibir publicamente ou criar trabalhos derivados baseados na Plataforma e seus Serviços no todo ou em parte, exceto quando expressamente autorizado por escrito por nós. Além disso, nós não concedemos nenhum direito expresso ou implícito além dos dispostos nestes Termos.
- 7.4. Ao enviar ou cadastrar fotos e imagens na Plataforma, você declara que tem a propriedade, direito de uso ou permissão ficando ciente que não poderá os utilizar sem autorização.

## **8. Privacidade**

- 8.1. O tratamento dos dados inseridos na Plataforma será regido pelo Marco Civil da Internet (Lei n.º 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018). Acesse a nossa Política de Privacidade para entender melhor o tratamento dos seus dados pessoais.

## **9. Disposições gerais**

- 9.1. Caso você tenha dúvidas sobre nossa Plataforma ou Serviços, você poderá nos encaminhar um e-mail ou entrar em contato com nossa equipe por meio da Plataforma ou pelo e-mail suporte@appq21.com.br.
- 9.2. Estes Termos de Uso não criam entre a Q21 e você qualquer outro vínculo, responsabilidade ou obrigação, além daqueles aqui contraídos. Você reconhece, em especial, que estes Termos não lhe outorgam qualquer poder de representação, mandato, agência, comissão ou outro poder análogo com relação à Q21.
- 9.3. Estes Termos e os direitos e obrigações dele resultantes não poderão ser cedidos ou transferidos, parcial ou integralmente, por você sem o nosso consentimento prévio por escrito. A Q21, por sua vez, poderá livremente ceder os direitos e obrigações resultantes destes Termos de Uso, no todo ou em parte, a quaisquer terceiros sem o prévio consentimento dos Usuários.
- 9.4. O não exercício por nós de quaisquer de seus direitos assegurados por estes Termos, bem como a não aplicação de quaisquer das penalidades nele previstas, não serão considerados como renúncia a estes direitos, nem constituirão novação contratual.
- 9.5. Caso qualquer disposição destes Termos de Uso seja considerada inválida, tal invalidade não afetará a validade de quaisquer outras de suas disposições e condições.
- 9.6. Quaisquer alterações, aditamentos ou modificações a estes Termos de Uso serão previamente informadas a você por meio do endereço de e-mail por você informado no seu cadastro na Plataforma.
- 9.7. Estes Termos de Uso foram atualizados em maio de 2021.

## **10. Lei aplicável e foro**

- 10.1. Este documento é regido e deve ser interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir quaisquer litígios decorrentes destes Termos de Uso, com renúncia a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.