



TERMOS DE USO AO USUÁRIO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E INTERMEDIÇÃO DIGITAL

PLATAFORMA BUKMED TECNOLOGIA EM SAÚDE LTDA

Estes Termos de Uso regulam o acesso e a utilização do site, aplicativo e demais serviços digitais da **Bukmed Tecnologia em Saúde Ltda.**, CNPJ nº 60.797.608/0001-10, com sede na Rua Doutor Pedro Costa, nº 210, Sala 10, Centro, Taubaté/SP, CEP 12010-160 ("BUKMED").

Ao criar uma conta ou utilizar qualquer funcionalidade das Plataformas BUKMED, o USUÁRIO declara que leu, compreendeu e aceita integralmente estes Termos de Uso. Se não concordar, deverá cessar o uso e poderá solicitar o encerramento da conta pelos canais indicados.

Vigência desta versão: [inserir data] • **Histórico de versões:** [link/identificação].

SEÇÃO 1 – OBJETO

1.1 Estes Termos têm por objeto disciplinar a intermediação tecnológica e a disponibilização, pela BUKMED, de um ambiente digital que permita ao USUÁRIO localizar profissionais da área da saúde ou empresas da área de saúde, tais como clínicas e laboratórios, regularmente cadastrados na Plataforma, bem como visualizar informações de contato, especialidades, valores e demais condições previamente informadas.

1.2 O agendamento do atendimento é realizado diretamente entre o USUÁRIO e o profissional, clínica ou laboratório escolhido, por meio dos canais de comunicação informados pelo próprio PRESTADOR (como telefone, WhatsApp ou e-mail).

1.3 A BUKMED não presta serviços assistenciais, diagnósticos, terapêuticos ou laboratoriais; não emite prescrições, laudos ou pareceres médicos; tampouco interfere na conduta técnica do profissional ou do estabelecimento de saúde. Sua função limita-se a intermediar, por meio de tecnologia própria, a aproximação entre USUÁRIOS e PRESTADORES cadastrados. A BUKMED não é operadora de plano de saúde, seguradora, administradora de benefícios, cooperativa médica, hospital, clínica ou laboratório; não propõe, estipula, administra ou opera



plano de saúde; não possui rede assistencial; e não assume risco assistencial nem oferece cobertura continuada. A utilização da Plataforma dá-se por demanda e por serviço, conforme condições previstos nestes Termos, cabendo exclusivamente ao PRESTADOR a execução e a responsabilidade pelo atendimento.

SEÇÃO 2 – CADASTRO, VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES E RESPONSABILIDADES

2.1 Para utilizar a Plataforma, o USUÁRIO deverá realizar cadastro, fornecendo dados pessoais e, quando necessário, dados sensíveis de saúde, declarando, sob as penas da lei, que todas as informações são verdadeiras, completas, atualizadas e precisas, responsabilizando-se por eventuais omissões ou inexatidões. O USUÁRIO compromete-se a manter seus dados sempre atualizados durante todo o período de uso.

2.2 O compartilhamento de dados pessoais e sensíveis para viabilizar o atendimento observará a Seção 5 (Privacidade e Proteção de Dados) e a Política de Privacidade vigente.

2.3 O USUÁRIO titular é integralmente responsável: (i) pelas informações cadastradas (ii) pelas autorizações de uso em caso de terceiros; e (iii) pela utilização da Plataforma, respondendo por fraudes, usos indevidos e liberações por ele aprovadas.

2.4 Em caso de suspeita de fraude, uso indevido ou violação de segurança, a Plataforma poderá bloquear temporariamente a utilização até a verificação, sem prejuízo das responsabilidades do USUÁRIO.

SEÇÃO 3 – NATUREZA DA RELAÇÃO COM O PROFISSIONAL

3.1 O atendimento será prestado, de forma independente, por profissional habilitado ou por clínica médica, clínica terapêutica, laboratório ou outro estabelecimento de saúde regularmente cadastrado na Plataforma ("PRESTADOR"), sob sua exclusiva responsabilidade técnica, ética, civil, administrativa e criminal, nos termos da legislação vigente.

3.2 A BUKMED atua unicamente como plataforma de intermediação tecnológica, não realizando, fiscalizando ou interferindo em qualquer aspecto relacionado à conduta do profissional, clínica ou laboratório parceiro, tampouco participando da definição de diagnóstico, prescrição, orientação clínica, acompanhamento ou qualquer ato privativo da atividade médica ou de saúde.

3.3 O USUÁRIO declara estar ciente de que a BUKMED não presta serviços na área de saúde, não possui corpo clínico próprio e não assume qualquer tipo de responsabilidade solidária, subsidiária ou objetiva quanto ao atendimento realizado pelo profissional, clínica ou laboratório escolhido, seja por falha técnica, erro de conduta, omissão, imperícia ou qualquer outro evento decorrente da atuação profissional ou institucional.

3.4 Eventuais dúvidas, reclamações ou conflitos relacionados à atuação do profissional, clínica ou laboratório deverão ser direcionados diretamente ao respectivo profissional, sem prejuízo de comunicação à BUKMED, que poderá, a seu critério, intermediar o contato ou registrar a ocorrência, sem assumir responsabilidade legal pelo desfecho do atendimento.

SEÇÃO 4 – PAGAMENTO E PRERROGATIVAS

4.1 O pagamento dos serviços intermediados pela PLATAFORMA ocorrerá exclusivamente por link/QR de pagamento individual, gerado para cada atendimento. O USUÁRIO efetuará o pagamento por Pix ou cartão, processado por provedor de serviços de pagamento contratado da BUKMED.

4.2 O valor divulgado ao USUÁRIO na Plataforma é o valor total do serviço (“valor cheio”), já composto por: (a) Honorários Profissionais – valor acordado entre a BUKMED e o PRESTADOR responsável pela execução do serviço; e (b) Taxa Administrativa de Intermediação BUKMED – percentual incidente sobre o valor acordado, destinado a cobrir custos operacionais, tecnológicos, de atendimento e divulgação.

4.2.1 O USUÁRIO declara ter plena ciência e concorda expressamente com a cobrança da Taxa Administrativa de Intermediação da BUKMED, já incluída no valor total exibido na Plataforma. Referida taxa não se confunde com os honorários do PRESTADOR.

4.3 Para efeitos fiscais e de reembolso:

(a) Imposto de Renda – O valor dedutível será exclusivamente o relativo aos Honorários Profissionais, conforme documento fiscal emitido pelo PRESTADOR responsável pela execução do serviço. O USUÁRIO deverá solicitar diretamente ao PRESTADOR a emissão do respectivo documento fiscal, contendo a descrição do serviço de saúde prestado. A Taxa Administrativa da BUKMED não integra esse valor e não é dedutível para fins de Imposto de Renda.



(b) Reembolso por Planos de Saúde – Eventual solicitação de reembolso junto à operadora deverá considerar apenas o valor do serviço de saúde efetivamente prestado, constante no documento fiscal emitido pelo PRESTADOR. O USUÁRIO deverá solicitar diretamente ao PRESTADOR a emissão do documento fiscal que atenda às exigências da operadora.

(c) Taxa de intermediação – A nota fiscal relativa à Taxa Administrativa da BUKMED será emitida após a efetiva realização do atendimento junto ao PRESTADOR e o correspondente registro na Plataforma, sendo então disponibilizada ao USUÁRIO — individualmente ou em lotes, conforme a periodicidade operacional — para consulta e download na área logada (perfil do usuário).

4.4 O não comparecimento do USUÁRIO ou a desistência do atendimento, exame ou procedimento contratado deverão ser tratados diretamente com o PRESTADOR responsável, conforme as regras próprias adotadas por este, não cabendo à BUKMED intermediar reagendamentos, cancelamentos ou reembolsos nessa hipótese.

4.5 O USUÁRIO consente no recebimento de mensagens transacionais, estritamente necessárias à execução do serviço (art. 7º, V, LGPD), tais como links de pagamento, tokens de autorização, alertas de segurança e confirmações de uso, enviadas por e-mail, SMS e/ou WhatsApp para os contatos cadastrados. Essas comunicações não têm natureza publicitária. Ressalta-se que determinados avisos são indispensáveis ao uso da PLATAFORMA.

4.5.1 Mensagens com conteúdo promocional somente serão enviadas mediante consentimento específico e poderão ser revogadas a qualquer tempo pelos mecanismos de opt-out disponibilizados no próprio canal (art. 7º, I, LGPD).

4.6 Os valores dos serviços exibidos na Plataforma poderão ser alterados a qualquer momento, em razão de ajustes contratuais entre a BUKMED e cada PRESTADOR, não havendo garantia de manutenção do valor anteriormente visualizado pelo USUÁRIO. Para fins de cobrança, será sempre aplicado o valor vigente da Plataforma no momento do registro do atendimento na Área Médica, independentemente da data em que o USUÁRIO tenha consultado o preço. Alterações posteriores não afetarão serviços já realizados.

SEÇÃO 5 – PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

5.1 A BUKMED tratará os dados pessoais e sensíveis do USUÁRIO nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e em conformidade com estes Termos e a Política de Privacidade da BUKMED, disponibilizados na Plataforma.

5.2 Ao aceitar estes Termos, o USUÁRIO autoriza, de forma expressa, o tratamento de seus dados pessoais e, quando aplicável, dos dados pessoais de filhos menores de 18 (dezoito) anos ou de dependentes sob curatela, para as finalidades necessárias à execução destes Termos, incluindo o compartilhamento estritamente necessário com PRESTADORES contratados por meio da PLATAFORMA, com o objetivo exclusivo de viabilizar a prestação dos serviços, nos termos da Política de Privacidade da BUKMED.

5.3 A BUKMED compartilha dados estritamente necessários com provedores de envio (e-mail/SMS/WhatsApp) e PSPs/antifraude para viabilizar as comunicações operacionais e a segurança das transações, na qualidade de operadores (art. 39, LGPD), sob contrato e controles de segurança.

5.4 O titular pode gerenciar canais de recebimento das comunicações operacionais (e-mail/SMS/WhatsApp). Para comunicações promocionais, o titular pode revogar o consentimento a qualquer tempo. Alguns avisos são essenciais ao uso da Plataforma e não podem ser desativados, mas o titular pode alterar o canal preferido.

5.5 A BUKMED adota medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança da informação e proteção contra acessos não autorizados, perda, destruição ou alteração indevida dos dados pessoais armazenados.

SEÇÃO 6 – RESPONSABILIDADES

6.1 A BUKMED se responsabiliza exclusivamente pela manutenção e funcionamento da Plataforma, comprometendo-se com a segurança tecnológica e a proteção de dados.

6.2 O USUÁRIO se compromete a utilizar a Plataforma de forma ética, lícita e conforme estes Termos, abstendo-se de fornecer informações falsas, ofensivas ou de utilizar os serviços para fins ilícitos.



6.3 A responsabilidade pelo atendimento é integral e exclusiva do PRESTADOR contratado pelo USUÁRIO, sendo este o único responsável por sua conduta, pelos procedimentos realizados, prescrições emitidas e pelo acompanhamento clínico do USUÁRIO/DEPENDENTE, conforme o caso.

6.4 É vedado ao USUÁRIO utilizar a Plataforma para fins diversos dos aqui previstos, incluindo, mas não se limitando a tentativas de captação indevida de profissionais, envio de informações falsas, assédio, uso comercial não autorizado ou qualquer conduta que comprometa a segurança, reputação ou finalidade da BUKMED.

6.5. A PLATAFORMA poderá suspender temporariamente a conta do USUÁRIO e restringir funcionalidades quando houver indícios razoáveis de fraude, uso indevido, violação destes Termos ou exigência de apuração por provedores de pagamento, instituições financeiras ou autoridades competentes. A suspensão perdurará apenas pelo período necessário à verificação dos fatos, e o USUÁRIO será comunicado pelos canais de contato cadastrados, com orientações sobre eventuais documentos ou esclarecimentos requeridos. Concluída a análise, a PLATAFORMA poderá (i) restabelecer integralmente o acesso, (ii) manter restrições proporcionais ou (iii) encerrar a conta, conforme o resultado da apuração e estes Termos.

SEÇÃO 7 – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1 A BUKMED não se responsabiliza por falhas de conexão à internet, indisponibilidade temporária da Plataforma por motivos técnicos, erros de terceiros ou outros eventos alheios ao seu controle. Tampouco responde por eventuais conflitos, divergências, condutas, omissões ou falhas ocorridas no âmbito do atendimento realizado entre o USUÁRIO e o PRESTADOR contratado, cabendo exclusivamente a este a responsabilidade integral pela prestação dos serviços. Quaisquer conflitos relacionados ao atendimento, conduta, qualidade, prazos, diagnósticos, laudos, prescrições ou demais aspectos do serviço de saúde deverão ser tratados diretamente com o PRESTADOR responsável, que responde integralmente pelo serviço prestado.

7.2 A BUKMED provê infraestrutura tecnológica de intermediação e não presta serviços de saúde nem interfere em condutas clínicas, diagnósticos ou resultados. A responsabilidade técnica e assistencial é exclusiva do PRESTADOR, nos termos da Seção 3.

SEÇÃO 8 – ACEITAÇÃO, VIGÊNCIA E ALTERAÇÕES DOS TERMOS

8.1 Estes Termos serão considerados aceitos no momento em que o USUÁRIO manifestar sua concordância eletrônica, clicando em “Li e concordo” ou em botão equivalente durante o processo de cadastro ou em outra etapa que exija essa confirmação.

8.2 A vigência tem início imediato a partir da aceitação prevista na cláusula anterior, vinculando o USUÁRIO às disposições aqui previstas independentemente de vir ou não a utilizar efetivamente os serviços da Plataforma. Estes Termos são por prazo indeterminado e poderão ser encerrados a qualquer tempo pelo USUÁRIO, mediante solicitação por escrito (inclusive pelo e-mail cadastrado) ou pelo cancelamento da conta.

8.3 A BUKMED reserva-se o direito de suspender ou excluir, a qualquer tempo e sem necessidade de aviso prévio, o acesso do USUÁRIO à Plataforma, em caso de violação destes Termos, prática de condutas ilícitas ou incompatíveis com a boa-fé e com os objetivos da Plataforma.

8.4 A BUKMED poderá atualizar estes Termos por motivos legais, técnicos ou operacionais, mediante publicação na Plataforma e, quando cabível, comunicação eletrônica ao USUÁRIO (e-mail, push ou aviso in-app). O uso continuado após a publicação implica aceitação integral das novas disposições. O USUÁRIO que não concordar poderá cessar o uso e encerrar a conta, sem penalidade.

SEÇÃO 9 – FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

9.1 Aplica-se a legislação brasileira, em especial o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor, a LGPD e demais normas pertinentes.

9.2 Fica eleito o foro da comarca da sede da BUKMED como competente para dirimir quaisquer conflitos oriundos destes Termos, sem prejuízo do foro do domicílio do consumidor quando aplicável pela legislação.