

**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO****1) SOFTWARE DE GESTÃO PARA CLÍNICAS MÉDICAS**

1.1 A *Amplimed* fornece aos profissionais da saúde e pacientes um espaço virtual para agendamento com confirmação automática de consultas; prontuário eletrônico com módulos de especialidades; plataforma de telemedicina; gestão financeira e faturamentos TISS – a depender do plano adquirido, por meio de acesso ao software *Amplimed* na modalidade SaaS (“Software as a Service”), bem como seu licenciamento, disponibilização, manutenção e suporte.

1.2 Para a exata compreensão e interpretação dos direitos e obrigações previstos no presente Termo, são adotadas as seguintes definições:

- A) **Software:** ferramenta eletrônica da *Amplimed* que oferece um espaço virtual para agendamento com confirmação automática de consultas; prontuário eletrônico com módulos de especialidades; plataforma de telemedicina; gestão financeira e faturamentos TISS – a depender do plano adquirido, por meio de acesso ao software *Amplimed* na modalidade SaaS (“Software as a Service”), bem como seu licenciamento, disponibilização, manutenção e suporte.
- B) **Licenciada:** Profissional da saúde regularmente inscrito no seu respectivo Conselho e autorizado a oferecer serviços específicos relacionados à saúde do Paciente, que deseja utilizar o Software, bem como seus colaboradores e contratados e, para isso, concorda com os Termos de Uso e demais políticas da *Amplimed*.
- C) **Paciente:** pessoa física que é atendida pelo profissional da saúde, tendo suas informações e dados pessoais e dados pessoais sensíveis, gravações de teleconsultas e prontuário eletrônico (a depender do serviço contratado pelo Licenciado), inseridas no Software pelo próprio Licenciado.
- D) **Responsável técnico:** é considerado para fins de tutela dos dados, pedidos de transferência, administração do sistema e demais obrigações legais relacionadas ao exercício da atividade médica em ambiente clínico hospitalar. Este deverá ser indicado pela Licenciada.
- E) **Licenciamento:** a cessão de direito de uso do Software.
- F) **Disponibilização:** possibilitar o acesso do Licenciado ao Software por meio da *internet*, utilizando infraestrutura própria ou terceirizada, a critério da *Amplimed*;
- G) **Treinamento:** processo do qual a AMPLIMED ensinará o usuário da LICENCIADA a usar corretamente o Software, caso contratado.
- H) **Manutenção:** atualizações e correções do Software e infraestrutura;
- I) **Suporte:** recebimento e tratamento de erros reportados pelo Licenciado, gerando as respectivas correções.
- J) **Implantações:** realizar a implementação do sistema conforme valores repassados ao Licenciado.
- K) **Problemas no sistema:** qualquer mau funcionamento do Software ou sua indisponibilidade, não se enquadrando neste caso eventos relacionados com pedidos de novas configurações por parte do Licenciado, customizações no

Software,

etc.

- L) **Correção:** toda e qualquer alteração na programação do Software decorrente do mau funcionamento de suas funções.
- M) **Senha:** sequência de caracteres (letras, números e outros símbolos) escolhida pelo Licenciado, composta de no mínimo 8 (oito) caracteres, a qual deverá ser previamente informada quando do acesso ao Software, sendo que trocas periódicas das Senhas no período máximo de 60 (sessenta) dias são altamente recomendadas pela *Amplimed*, por questões de segurança.

## 2) CONDIÇÕES

## GERAIS

- 2.1 **Âmbito.** Os presentes Termos e Condições Gerais de Uso (“Termos”) vinculam todas as atividades desenvolvidas e serviços oferecidos pela *Amplimed* por meio do Software (denominado somente “Software”), que engloba seus serviços, seu licenciamento, disponibilização, manutenção e suporte. O Software está sob responsabilidade e gestão da Empresa AmpliSoftware Tecnologia Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 21.661.781/0001-35, com sede na Avenida Getúlio Dorneles Vargas, nº 1183N, 12º Andar, Centro, CEP 89802-002, Chapecó/SC.
- 2.2 **Período de Teste e Início da Cobrança.** O Cliente terá direito a utilizar a Plataforma de forma **gratuita pelo período de 7 (sete) dias corridos** contados da data de cadastro e validação do meio de pagamento. Durante o Período de Teste, nenhuma cobrança será realizada, podendo o Cliente cancelar a qualquer momento, sem custos, por meio da própria Plataforma.
- 2.3 **Conversão Automática em Plano Pago.** Decorrido o Período de Teste sem manifestação de cancelamento, a assinatura será automaticamente convertida para o plano contratado, e o valor correspondente será cobrado no cartão cadastrado, de forma recorrente, conforme periodicidade escolhida no momento da contratação.
- 2.4 **Ausência de Estornos.** Uma vez convertida a assinatura em plano pago e efetuada a cobrança, não haverá estorno, ainda que o Cliente deixe de utilizar o sistema, salvo hipóteses previstas em lei ou por liberalidade exclusiva da Contratada.
- 2.5 **Utilização da Plataforma.** O Período de Teste destina-se à avaliação da Plataforma, sendo facultado ao Cliente realizar quaisquer cadastros ou operações disponíveis, ciente de que tais dados poderão ser excluídos, bloqueados ou limitados em caso de não conversão da assinatura para plano pago.
- 2.6 **Atuação.** O Software fornece aos Licenciados e Pacientes serviços de agendamento com confirmação automática de consultas; prontuário eletrônico com módulos de especialidades; plataforma de telemedicina; gestão financeira e faturamentos TISS, por meio de seu licenciamento, disponibilização, manutenção e suporte (“serviços”).
- 2.7 **Adesão e Aceite.** Pelo presente instrumento, os Licenciados ficam cientes e concordam que, ao utilizar o Software, a partir do teste gratuito, fazem adesão e concordam em se submeter às condições dos presentes Termos de Uso, da Política de Privacidade e das demais políticas.
- A) **Aceite expresso.** O Licenciado/Usuário somente terá acesso ao Software após manifestar concordância expressa e inequívoca com os presentes Termos de Uso, mediante seleção de checkbox (“opt-in”) no momento do cadastro, bem como mediante aceite eletrônico realizado individual e intransferível.
- B) Todos os registros eletrônicos relacionados a esse aceite (incluindo, mas não se limitando a: data, hora, IP de acesso) e constituem prova plena da

manifestação de vontade e equivalem, para todos os fins legais, à assinatura física.

- 2.8 **Violação das condições.** Na eventualidade de um Licenciado descumprir qualquer das condições aqui previstas, a *Amplimed* reserva-se o direito de responsabilizá-los na medida cabível e encerrar os seus respectivos cadastros, bem como suspender ou anular seu acesso ao Software, sem necessidade de aviso prévio e devolução de eventuais valores pagos. A *Amplimed*, ainda, não será responsável por eventuais perdas e danos advindos de violações dessa natureza.
- 2.9 **Modificações.** A *Amplimed* reserva-se o direito de, a qualquer momento modificar a aparência ou o funcionamento do Software, sem necessidade de avisos prévios aos Licenciados.
- 2.10 A *Amplimed* poderá, a qualquer tempo modificar, alterar ou excluir parte do conteúdo deste Termo, sobretudo em razão de atualizações de funcionalidades, aprimoramento e melhoria dos serviços prestados.
- 2.11 Sempre que houver uma mudança relevante deste Termo, você será notificado por meio das informações de contato disponibilizadas por você.
- 2.12 Ao continuar utilizando o Software após eventuais alterações, você concorda automaticamente com os novos Termos. Por isso, recomendamos a leitura atenta a cada alteração deste documento.
- 2.13 Caso não concorde com as alterações e queira cancelar e apagar sua conta, pedimos que envie um e-mail para [suporte@amplimed.com.br](mailto:suporte@amplimed.com.br).
- 2.14 **Disponibilidade.** A *Amplimed* não declara que os serviços serão fornecidos sem interrupções ou erros.
- 2.15 O acesso ao Software pode ser interrompido, suspenso ou ficar intermitente temporariamente, sem qualquer aviso prévio, em caso de falha de sistema ou servidor, manutenção, alteração de sistemas, falha de terceiros, ou por qualquer motivo que escape ao controle da *Amplimed*.
- A) Para que as ocorrências acima não causem dano, prejuízo ou perda aos Licenciados e seus Pacientes, recomendamos fortemente que, por segurança e cautela, mantenham registros próprios dos Serviços ou backups dos relatórios confeccionados por meio do Software, conforme o caso, sendo certo que não será devida qualquer reparação ou indenização por parte da *Amplimed*.
- 2.16 **Dúvidas.** Em caso de dúvida ou sugestões sobre a Política de Privacidade, Termos de Uso ou qualquer outro assunto, os Licenciados poderão entrar em contato por [este canal](#).

### 3) VIGÊNCIA

- 3.1 Os Termos de Uso passarão a vigor a partir do uso do Software pelo Licenciado e a validade se estenderá pelo período total estabelecido no termo comercial acordado.

3.2 Caso o termo comercial estabeleça um período de 12 meses ou superior, este período será automaticamente renovado, caso nenhuma das partes manifeste sua intenção em não renovar com 30 dias de antecedência ao término da vigência

3.2.1 A comunicação de não renovação deverá ser efetuada na forma estabelecida no item 10.5 deste termo de uso.

3.3 A *Amplimed* poderá disponibilizar ao Licenciado os seus serviços como teste gratuito conforme período especificado no site ou no termo comercial.

3.4 Qualquer dado inserido pelo Licenciado no sistema e qualquer personalização efetuada durante eventual período de teste irá se perder permanentemente a menos que o Licenciado contrate os mesmos serviços incluídos no teste.

3.5 O Licenciado deverá contratar o serviço antes do fim do período de teste ou seus dados poderão ser excluídos permanentemente.

3.6 Caso o Licenciado deseje interromper os serviços contratados antes do período de 12 meses, caso estabelecido em termo comercial, é fixada uma multa no valor de 30% (trinta por cento) do valor residual. Passado o período acordado, o silêncio das partes ensejará na renovação automática deste termo de uso sucessivamente.

#### 4) OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1 **Obrigações do Licenciado.** Além das demais obrigações informadas nestes Termos, os Licenciados se obrigam:

A) Instalar, configurar e realizar a manutenção dos equipamentos necessários para o correto funcionamento do Software e uso dos serviços do Software em suas instalações (navegadores, estações de trabalho, equipamentos de rede, cabos, internet, etc.), dentro das características e procedimentos recomendados pela *Amplimed*.

B) Providenciar infraestrutura mínima para o devido funcionamento do Software, a *Amplimed* recomenda conexão com internet de 50Mbps/s ou superior; estações de trabalho com Windows 10, macOS Monterey ou superior; navegador Google Chrome, Microsoft Edge ou Apple Safari em suas últimas versões e dispositivos móveis com Android 10/iOS 14 ou superior.

C) Agendar corretamente as consultas médicas. É de responsabilidade do Licenciado realizar o agendamento conforme os horários de disponibilidade. A *Amplimed* não se responsabiliza pelos agendamentos realizados, pois somente presta assistência quanto aos assuntos relacionados ao ideal funcionamento do Software e disponibilização dos seus serviços.

D) Controlar o acesso ao Software a partir do uso de suas credenciais. A *Amplimed* não se responsabilizará em caso de extravio de *login* e senha, bem como acesso indevido de terceiros em razão de ausência de diligência por parte do Licenciado, seus colaboradores ou terceiros contratados.

E) Comunicar a *Amplimed* em caso de risco de segurança ao seu acesso para que sejam realizados o bloqueio e troca de senha. A *Amplimed* considerará realizados pelo Licenciado todas as operações até a data da comunicação.

F) Dispor de ambiente compatível, seguro e adequado (Conexão de Internet, Senhas, Antivírus, Firewall, etc) para o correto acesso aos endereços fornecidos

pela *Amplimed*, não podendo incidir nenhuma culpa quando ao mau funcionamento do Software ou Serviço à *Amplimed* caso o Licenciado não o faça.

- G) A coleta de consentimento livre e esclarecido para tratamento dos dados do paciente nas atividades em que exista obrigatoriedade legal ou regulamentar é de responsabilidade do Licenciado, ficando à critério da CONTRATADA implementar as funcionalidades de acordo com as possibilidades técnicas do SOFTWARE.
- H) É de responsabilidade do Licenciado fornecer o acesso aos dados pessoais dos pacientes somente a pessoas autorizadas. O Licenciado fica ciente e isento a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades perante o paciente e terceiros em eventual concessão de acesso aos dados pessoais do paciente, pelo Licenciado, a pessoas não autorizadas.
- I) Ao utilizar o sistema o Licenciado se declara ciente das leis setoriais que regem a prática da medicina em território brasileiro como resoluções de seus respectivos conselhos federais, código de ética e boas práticas para o exercício da profissão, desta forma isentando a *Amplimed* de qualquer responsabilidade pela utilização inadequada do sistema.
- J) O Licenciado reconhece o seu papel como Controlador de dados pessoais e a *Amplimed* como Operador de dados pessoais conforme disposto no Art 5º da LEI Nº 13.709/18 Lei Geral de Proteção de Dados, sendo responsável pelo devido tratamento de dados sensíveis como Prontuários, Prescrições e demais documentos exclusivos do exercício da atividade médica.
- K) Garantir assinatura de Prontuários, Prescrições e demais documentos naturais da conduta médica no momento do atendimento. A *Amplimed* não se responsabiliza por documentos não assinados e não poderá intervir em assinaturas posteriores em observância a Resolução CFM 2.299/2021.
- L) O Licenciado/Usuário declara que as informações cadastrais prestadas no momento da adesão e no **Termo de Verificação de Perfil Profissional e Responsabilidade** são verdadeiras, completas e atualizadas, assumindo integral responsabilidade civil, administrativa, ética e criminal em caso de falsidade ou omissão.
- M) A *Amplimed* poderá, a seu critério, utilizar todos os meios legais para validar tais informações e cancelar, suspender ou inabilitar cadastros que contenham dados falsos, incompletos ou inverificáveis, sem que disso decorra qualquer direito a indenização ou ressarcimento

**4.2 Obrigações da *Amplimed*.** Além das demais obrigações informadas nestes Termos, a *Amplimed* se obriga:

- A) Disponibilizar infraestrutura de software compatível com a quantidade de usuários descritos no termo comercial.
- B) Disponibilizar licenças do Software conforme Termo Comercial.
- C) Manter atualizado o Software durante a vigência do termo de uso, aplicando as eventuais correções.

- D) Monitorar pró ativamente a infraestrutura do data center atuando de forma preventiva.
- E) Prestar serviços de suporte técnico conforme descrito neste instrumento.
- F) Registro regular e válido de instituição prestadora de serviços de saúde no CRM/SC.

## 5) ACESSO E RESTRIÇÕES DO USO DO SOFTWARE

- 5.1 **Restrições.** Não é permitido acessar as áreas de programação do Software, 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 *Amplimed*, ficando sujeito quem o fizer a penalidades da legislação brasileira, não cabendo a *Amplimed* o prejuízo da obrigação de reparar os danos que causarem.
- 5.2 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 *Amplimed*, sem prejuízo da obrigação de reparar quaisquer perdas e danos eventualmente apurados ou suportados pela *Amplimed* e que decorrerem desta utilização indevida.
- 5.3 Fica proibido ao Licenciado utilizar o Software para divulgar informações de qualquer forma que possa implicar em violação de normas aplicáveis no Brasil, de direitos de propriedade da *Amplimed* e/ou de terceiros ou dos bons costumes, incluindo, sem limitação, a violação de direitos intelectuais, autorais e de privacidade, ou a produção e divulgação de conteúdo ilegal, imoral, inapropriado ou ofensivo.
- 5.4 **Direito de propriedade.** O Licenciado reconhece e concorda a propriedade da *Amplimed* sobre todos os trabalhos exclusivos de sua autoria, preexistentes ou não, incluindo-se, mas não se limitando a programas de computador, ferramentas, especificações, registros e documentação, bem como direitos autorais, marcas registradas, ideias, conceitos, know-how, técnicas, conhecimento ou dados e quaisquer derivados dos mesmos que tiverem se originado, desenvolvido ou sido adquiridos pela *Amplimed* ou por terceiros mediante termo de uso com a *Amplimed*.
- 5.5 Não é permitido reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender, visitar, ou de qualquer outra forma explorar para fins comerciais o conteúdo do Software sem o prévio consentimento escrito dos seus proprietários.

## 6) DA MANUTENÇÃO E SUPORTE

- 6.1 A *Amplimed* realizará o Suporte preferencialmente por:

A) Canais: *Chat* online integrado ao sistema, e-mail ou por telefone;



- B) Idioma: Português do Brasil,
- C) Dias: Segunda a Sexta-feira (exceto feriados nacionais).
- D) Horário: 8:30 às 12:00 e 13:30 às 18:00 (horário oficial de Brasília)

6.2 A *Amplimed* disponibilizará um técnico para atendimento nas instalações do Licenciado em situações nas quais o suporte por telefone ou remoto não forem suficientes para resolução do problema, mediante aprovação de orçamento específico e agendamento.

6.3 Os problemas no sistema que necessitam correção podem se enquadrar em uma das seguintes severidades, para os quais se acordam os prazos de resposta:

- A) Prioridade Alta: situações em que o sistema não está em condições de ser operado ou não está funcional, tornando-se impossível ao Licenciado operar o sistema ou executar alguma função essencial para a qual o *Amplimed* rotineiramente é utilizado. Nesta situação a *Amplimed* compromete-se a responder o atendimento em até 8 (oito) horas úteis.
- B) Prioridade Média: situações em que determinadas funções do sistema não estão operacionais e/ou quando sistema apresenta erros, porém é possível operá-lo e sua funcionalidade, embora prejudicada, não é comprometida. Atendimento respondido em até 24 (vinte e quatro) horas úteis.
- C) Prioridade Baixa: situações em que ocorram erros de menor importância, como problemas de apresentação de telas ou relatórios, problemas que não influam na operação e funcionalidade do sistema. Respostas aos atendimentos realizados no máximo até 72 (setenta e duas) horas úteis.

6.4 As Partes estabelecem que será entendido como ("Desvio") cada ocorrência iniciada após o tempo previsto para início e/ou o tempo total de atendimento superior ao tempo máximo estabelecido para solução paliativa ou definitiva. Será aceito como Desvio aceitável mensal o percentual de 10% sobre o total quantitativo de ocorrências, ou seja, a somatória de casos individuais registrados no mês, sem que isto seja entendido como descumprimento contratual.

6.5 Recomenda-se que o Licenciado faça suas solicitações diretamente no sistema, pois os tempos de atendimento passam a ser contados a partir do seu registro no sistema de suporte integrado ao software.

6.6 Em casos de atendimento como: dúvidas, esclarecimentos, consultorias, solicitações em geral (que não se classificam como problemas de mau funcionamento do Software) não há compromisso de tempo determinado para o atendimento.

6.7 Novas funções, facilidades ou novas funcionalidades sugeridas pelo Licenciado poderão ser incorporadas ao *Amplimed* a seu critério, não constituindo o presente termo de uso qualquer obrigação desta natureza por parte da mesma nem direitos quanto à propriedade intelectual dos serviços ou funcionalidades implementadas a partir das sugestões do Licenciado. Quando analisadas e classificadas como viáveis por parte da *Amplimed*, as sugestões implementadas e melhorias do *Amplimed* são disponibilizadas em versões posteriores, na ocasião de seu lançamento.

6.8 Em caso de urgência por parte do Licenciado para alguma nova implementação previamente aprovada pela *Amplimed*, poderá ser aprovado um orçamento com prazo e valores a serem gerados pela *Amplimed*, o que deverá ser pago em valor

apartado.

- 6.9 Ao fornecer sugestões para o software, o Licenciado também concede à *Amplimed* e a terceiros a permissão para reproduzir, distribuir e usar suas sugestões e comentários nos produtos, anúncios e em outros materiais que a *Amplimed*, a seu critério, pode determinar.
- 6.10 As cópias de segurança (backups) do banco de dados e aplicação realizados pela *Amplimed* possuem retenção máxima de 30 (trinta) dias e são realizados exclusivamente sobre o ambiente de produção do Licenciado.

## 7) DA DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO

- 7.1 A *Amplimed*, desde que observadas às obrigações a cargo do Licenciado de manter qualidade no acesso à Internet, bem como em exceção aos serviços prestados por terceiros, objetiva oferecer e se propõe a manter 99% de disponibilidade do software em cada mês civil, não considerando na contabilização deste índice os seguintes eventos:
- A) Falhas na infraestrutura do Licenciado, incluindo, mas não limitando, atualizações de software de navegação, provedores de acesso à web, fornecedores, antivírus, ambiente e outros que possam causar incompatibilidade com a estrutura disponibilizada pela *Amplimed*.
  - B) As interrupções necessárias para correções, ajustes técnicos ou manutenção preferencialmente realizadas no horário das 18h às 8h ou durante o final de semana e feriados.
  - C) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a realizar correções de segurança.
  - D) Responsabilidades quanto ao funcionamento dos serviços em nuvem, que fogem ao controle da *Amplimed*. A *Amplimed* funciona em ambiente de alta resiliência em DataCenters certificados (SOC2 Type2) e que possuem os mais elevados níveis de Segurança.
  - E) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, força maior ou por descumprimento de cláusulas do presente termo de uso; e Tempo utilizado pelo Licenciado para validação de correções de erros, casos fortuitos ou de força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil.
  - F) Quaisquer atos ou omissões do Licenciado ou de terceiros.
- 7.2 A AMPLIMED está autorizada a realizar manutenção preventiva programada ou emergencial no Software ou Portal, e estes poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução. Ao final do procedimento de emergência, a LICENCIADA será avisada sobre o assunto e motivo de tal interação. No caso de manutenções programadas a LICENCIADA será comunicada via e-mail sobre o período em que se farão as paradas nos Software ou Portal e o tempo necessário para a solução da situação. Neste caso a LICENCIADA poderá ficar impossibilitada de acessá-los, sem que isto gere qualquer penalidade para a AMPLIMED.



- 7.3 A Amplimed efetua o “*backup*” diário, dos arquivos que compõem logs e bases de dados existentes no servidor. Caso ocorra a necessidade de “Restauração”, os dados restaurados serão os obtidos no dia anterior ao da ocorrência e serão disponibilizados no menor tempo possível após a correção das falhas.
- 7.4 A Amplimed garante acesso ao ambiente seguro com credenciais de uso pessoal e intransferível para cada usuário do sistema.
- 7.5 Em observância da Lei 14.155/21 é de responsabilidade do Licenciado a diligência sobre mudanças periódicas de senha e controle sobre o acesso dos usuários submetidos.

## 8) **BACKUP**

- 8.1 A Amplimed efetua o “Backup” diário, dos arquivos que compõem as mídias, logs e bases de dados existentes no servidor. Caso ocorra a necessidade de “RESTAURAÇÃO”, os dados restaurados serão os obtidos no DIA ANTERIOR ao da ocorrência e serão disponibilizados no menor tempo possível após a correção da falha.
- 8.2 O Licenciado poderá requisitar à Amplimed o envio do backup das informações que estão armazenadas em nosso Software, por meio de pedido expresso no chat ou pelo e-mail: [suporte@amplimed.com.br](mailto:suporte@amplimed.com.br).
- A) No momento da solicitação o Licenciado poderá solicitar o backup de todos os dados da Clínica e/ou instituição ou de um profissional específico.
- 8.3 A Amplimed enviará o backup de todas as informações armazenadas do Licenciado, não serão aceitas solicitações de períodos específicos, pacientes individuais ou agenda. Não serão aceitas solicitações de backups em partes.
- 8.4 As solicitações de backup apenas serão realizadas pela Amplimed se forem requeridas pelo representante legal da clínica. Caso seja realizada por terceiros, o Licenciado deverá apresentar documentação que comprove a concordância do representante legal para envio do backup.
- A) Para a realização do processo de backup, a Amplimed poderá solicitar a comprovação de titularidade.
- 8.5 O prazo de envio do backup será de até 9 (nove) dias úteis após o recebimento de todas as informações e documentos necessários para a realização do procedimento pela Amplimed.
- 8.6 Para a realização do backup pela Amplimed, haverá a utilização de autenticação de dois fatores (2FA), conforme procedimento detalhado no momento da requisição.
- 8.7 O Licenciado deve estar ciente e concordar que é de sua responsabilidade o cuidado e a segurança das informações e dados pessoais dos pacientes que estão sob sua guarda.
- A) A Amplimed não é responsável por quaisquer incidentes de segurança que ocorram no ambiente e/ou equipamento do Licenciado após o envio das informações e dados requisitados.

**9) DA****REMUNERAÇÃO**

- 9.1 Os preços e condições de faturamento e pagamento estão especificados no Termo Comercial ou no site.
- 9.2 Todos os valores associados com o licenciamento ou à prestação de serviços utilizados, são reajustados anualmente de acordo com o índice IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) atualizados monetariamente de acordo com a variação do IPCA acumulado nos últimos 12 (doze) meses. Caso o índice do mês de reajuste seja negativo, os valores dos planos não sofrerão alterações.
- 9.3 Em caso de atraso no pagamento incidirão sobre o valor devido multa de 4% (quatro por cento) e juros moratórios legais ao mês.
- 9.4 A *Amplimed* se reserva o direito de não aceitar novas contas, configurações, ou solicitações de serviços emanadas do Licenciado, se este estiver em débito.
- 9.5 O recolhimento dos tributos, impostos, taxas e contribuições de qualquer espécie, que existam ou venham a existir, relativos ao presente Termo de uso, será de responsabilidade do sujeito passivo da obrigação tributária, conforme definido em lei.

**10) DA****RESCISÃO**

- 10.1 Após 15 (quinze) dias da data do vencimento, não havendo o pagamento do seu débito, a *Amplimed* se reserva o direito de interromper, independentemente de qualquer aviso ou comunicação, a prestação dos serviços, por meio de bloqueio do(s) serviço(s), sem que o Licenciado faça jus a qualquer indenização, a qualquer título. A reativação ocorrerá em até 48 (quarenta e oito) horas após a quitação de todos os débitos/multas existentes na ocasião.
- A) A AMPLIMED se reserva o direito de rescindir o presente Termo de uso após 30 (trinta) dias do atraso do pagamento, independentemente de qualquer aviso ou comunicação e sem que a LICENCIADA faça jus a qualquer indenização, podendo, ainda, inscrever o nome da LICENCIADA nos órgãos de proteção do crédito.
- 10.2 Durante o período de inadimplência, o Software poderá exibir automaticamente avisos ou mensagens informativas aos usuários vinculados à conta do Cliente, com o objetivo de alertar sobre a pendência financeira existente e evitar o bloqueio inesperado de acesso, conforme previsto neste Termo.
- 10.2.1 Por se tratar de uma funcionalidade sistêmica global e automatizada, não é possível a supressão, ocultação ou personalização individual desses avisos, uma vez que estão integrados aos mecanismos de controle de licenciamento e disponibilidade do serviço.
- 10.2.2 A exibição dessas mensagens não constitui constrangimento, penalidade ou medida punitiva, mas sim instrumento de transparência contratual e de manutenção preventiva do acesso contínuo ao sistema.
- 10.3 Em caso de rescisão contratual por ausência de pagamento pelo Licenciado, este deverá, em até 30 (trinta) dias após a referida rescisão, entrar em contato com a *Amplimed* para obtenção dos dados dos pacientes. Após esta data, os dados

serão removidos e não poderão mais ser obtidos pelo Licenciado.

- 10.4 Este termo de uso será passível de rescisão pela parte considerada inocente, sem que a parte considerada inadimplente tenha direito a qualquer indenização apenas na ocorrência comprovada de motivos de caso fortuito ou de força maior.
- 10.5 Além das hipóteses de rescisão prevista anteriormente, quaisquer das Partes poderá resilir o presente termo de uso, mediante notificação prévia no prazo de 30 (trinta) dias. Nesta hipótese, sendo o contrato mensal, será devido o pagamento integral da licença mensal correspondente já geradas no dia da solicitação. Após este período, será disponibilizada por até 30 (trinta) dias uma cópia de segurança dos dados da LICENCIADA
- A) Na hipótese do item 3.5, sendo o contrato de 12 meses, será devida ainda o valor de multa calculado sobre o valor residual do termo de uso.
- 10.6 O cancelamento deverá ser efetuado exclusivamente na plataforma, sendo considerado para tanto a data do efetivo cancelamento.
- 10.7 O presente instrumento poderá ser considerado rescindido de pleno direito, por qualquer das partes, a qualquer tempo e sem necessidade de interpelação judicial ou extrajudicial, mediante notificação prévia e expressa, na ocorrência de:
- A) Recuperação judicial ou extrajudicial requerida, deferida ou decretada, dissolução ou liquidação judicial ou extrajudicial, requerimento ou decretação de falência ou insolvência de qualquer das partes;
- B) Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, assim definidos na legislação vigente, que impeça a entrega dos serviços.

## 11) LIMITAÇÃO

## DE

## RESPONSABILIDADE

- 11.1 A plataforma e os serviços oferecidos pela *Amplimed* funcionam por meio do licenciamento de software como serviço (Software as a Service ou “SaaS”), sendo sua disponibilização, manutenção e suporte por meio de hospedagem em nuvem. O Licenciado está ciente que a *Amplimed* tomou as medidas possíveis para evitar falhas na sua solução e nos serviços prestados nos termos deste termo de uso e que garante o funcionamento da solução de acordo com as especificações e características contidas na documentação que a acompanha, desde que seguidos os procedimentos regulares de utilização por parte da *Amplimed*, porém, que a *Amplimed* não garante que o uso da plataforma e/ou que a prestação dos serviços será ininterrupta ou livre de oscilações e falhas em razão da responsabilidade do fornecimento dos serviços em nuvem, se responsabilizando por danos e/ou prejuízos causados por falhas de prestação dos referidos serviços pelo limite do valor pagos nos últimos 12 meses.
- 11.2 Em casos de falhas ou problemas de compatibilidade ou vícios de produtos ou serviços oferecidos por parceiros da *Amplimed* ou seus terceiros contratados, bem como relativos à tecnologia empregada que não eram previsíveis, por culpa da *Amplimed*, sua responsabilidade será limitada ao valor global do termo de uso.
- 11.3 A *Amplimed* não se responsabiliza por quaisquer danos diretos, indiretos, materiais, morais, prejuízos, perda de lucros, dados ou de qualquer outra natureza, inclusive perante terceiros, decorrentes de :
- A) Falhas da rede de conectividade do Licenciado;
- B) Caso fortuito, força maior ou

C) Pela má utilização, negligência, culpa ou omissão por parte do Licenciado.

11.4 As Partes reconhecem que, na hipótese de mau exercício do Licenciado de seu papel como Controlador de dados, nos termos da LGPD, este ficará plenamente responsável pelos danos causados a terceiros, demandas administrativas e/ou judiciais, mantendo indene a *Amplimed* de responsabilizações decorrentes de descumprimentos legais do Licenciado.

11.5 Com relação ao Produto, AMPLIMED garante que cada versão desenvolvida funcionará substancialmente de acordo com a finalidade para a qual foi concebida.

A) Esta garantia não se aplicará:

- a) se uma falha no Produto resultar de acidente, violação, mau uso ou de culpa exclusiva da LICENCIADA ou de terceiros;
- b) na ocorrência de problemas, erros ou danos causados por uso concomitante de outros softwares que não tenham sido licenciados ou desenvolvidos por AMPLIMED;
- c) decorrência de qualquer descumprimento do presente Termo de uso pela LICENCIADA.

11.6 AMPLIMED não garante à LICENCIADA que possa resolver problemas no Produto ou em suas eventuais modificações, acréscimos, atualizações, customizações e novas versões em decorrência de ataques de programas de terceiros ao Produto, com ou sem o conhecimento/consentimento da LICENCIADA, incluindo os referentes a vírus.

11.7 Nenhuma outra garantia é oferecida além das expressamente descritas no presente instrumento, ainda que facultadas por lei, ressalvadas apenas as de caráter mandatório legal.

11.8 AMPLIMED não oferece garantias, nem assegura ou aceita qualquer condição ou reclamação, expressa ou implícita, de que o "Produto" licenciado deverá cumprir com exigências e propósitos particulares da LICENCIADA ou apresentar condições comerciais específicas, assim como não oferece garantias de que o "Produto" licenciado estará completamente isento de erros ou funcionará sem ocorrência de qualquer erro.

## **12) CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E DA NÃO CONCORRÊNCIA**

12.1 Para os fins do presente Termo de uso, "Informações Confidenciais" incluem, mas não se limitam a troca de informações entre as Partes, registros de qualquer natureza, dados econômico-financeiros, relatórios de atividades, pesquisas, bem como informações sobre propriedade intelectual, expressas por qualquer meio oral, escrito ou eletrônico, em decorrência (ou não) da prestação dos serviços.

12.2 A AMPLIMED, por si, por seus prepostos e empregados, obrigam-se, reciprocamente, a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade no tocante aos Serviços, documentos e todas as informações verbais ou escritas, registradas e particulares, segredos de negócios ou qualquer outra informação que tiver acesso, durante a vigência do presente Termo de uso, subsistindo estas obrigações mesmo após o encerramento do presente Termo de uso, sob pena de responsabilização civil e criminal, além de perdas e danos.

12.3 Caso a AMPLIMED venha a ser requerida a divulgar o todo ou parte das Informações Confidenciais, em virtude de ordem judicial, a AMPLIMED deverá comunicar, imediatamente, à LICENCIADA, por escrito, da existência e dos termos de tal exigência, para que a LICENCIADA possa tomar todas as medidas legais

cabíveis para evitar a divulgação das Informações Confidenciais.

12.4 Caso as medidas preventivas indicadas na Cláusula acima não surtam efeito, a LICENCIADA definirá a forma e os limites que será revelada a parte das Informações Confidenciais, para o cumprimento da referida ordem judicial.

12.5 Nenhuma das Partes irá, sem autorização prévia da Parte protegida, valer-se de propaganda, vendas promocionais ou outra forma de material de publicidade que empregue logotipo, marcas registradas ou marcas de serviço da outra Parte.

12.6 Nenhuma das Partes, salvo quando exigido por qualquer legislação, regulamento ou normas aplicáveis de qualquer bolsa de valores reconhecida, publicará ou fornecerá informações para publicações relativas ao Termo de uso sem o prévio consentimento da outra Parte, e cada uma das Partes terá o direito de rever e aprovar qualquer material de publicidade, informes à imprensa ou outras declarações ao público da outra Parte que se refiram ou que descrevam qualquer aspecto deste Termo de uso. Salvo se, de outra forma expressamente aqui previsto, nenhuma das Partes irá liberar o texto deste Termo de uso ou qualquer parte importante deste que não numa forma modificada para remover todas as referências à identidade da outra Parte.

12.7 As Partes usarão todas as Informações Confidenciais não públicas obtidas no âmbito desta Contratação unicamente para o fim de administrar e implementar as condições e cumprir as obrigações previstas na contratação, e protegerão as Informações Confidenciais de acordo com as condições desta cláusula.

### **13) PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

13.1 Para fins do disposto neste instrumento, deverão ser considerados os seguintes conceitos:

- A) Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- B) Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- C) Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- D) Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação,

direta ou indireta, a um indivíduo.

13.2 Todos os conceitos adotados neste instrumento deverão ser aqueles descritos na Lei nº 13.709/2018 ou outra que venha a substituí-la. A eventual alteração de qualquer conceito na referida norma legal deverá ser imediatamente aplicável a este instrumento, independentemente da assinatura de qualquer documento entre as Partes.

13.3 A LICENCIADA reconhece que é considerada Controladora de dados pessoais nos termos da Lei nº 13.709/2018, razão pela qual declara e garante que todos os dados fornecidos à AMPLIMED foram coletados e tratados mediante o atendimento de todos os requisitos legais necessários.

13.4 A AMPLIMED realizará o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis exclusivamente de acordo com o determinado no presente instrumento e/ou por solicitação da LICENCIADA.

13.5 A LICENCIADA reconhece que, a despeito de todos os esforços da AMPLIMED para realizar os tratamentos de dados necessários para a prestação dos serviços contratados, não há qualquer sistema permanentemente imune a ameaças ou vulnerabilidades. As Partes se comprometem a colaborar com o fim de manter os dados pessoais tratados em um ambiente seguro.

13.6 A AMPLIMED fica isenta de toda e qualquer responsabilidade referente a prejuízos diretos ou indiretos e/ou sanções administrativas relacionados a incidentes de segurança da informação que se relacionem a violações de confidencialidade, integridade ou disponibilidade, ocasionados pela LICENCIADA.

13.7 Em caso de incidente de proteção de dados pessoais, a AMPLIMED comunicará a LICENCIADA, provendo informações, relatórios técnicos, e outras formas de suporte solicitados pela LICENCIADA, para fins de mitigação de danos e prejuízos, e/ou atendimento de autoridades competentes.

13.8 Caso a AMPLIMED possa vir a ser considerada controladora de dados nos termos da Lei nº 13.709/2018 em razão do objeto deste instrumento e/ou da natureza dos serviços prestados à LICENCIADA, deverá, por sua conta, risco e custos, estar e integral conformidade com a referida norma legal, isentado a LICENCIADA de qualquer dano e/ou prejuízo advindo de tratamento considerado irregular.

13.9 Todas as comunicações ou notificações relacionadas a esta Cláusula, que venham a ser realizadas pelo Controlador para o Operador deverão ser encaminhadas para o e-mail: [dpo@amplimed.com.br](mailto:dpo@amplimed.com.br).

#### 14) INTELIGÊNCIA

#### ARTIFICIAL

14.1 A LICENCIADA, Responsável Legal pela assinatura do serviço bem como Profissionais de Saúde associados estão cientes de suas respectivas responsabilidades na utilização dos recursos de Inteligência Artificial e declaram



seguir as diretrizes, recomendações, publicações e resoluções do CFM sobre a temática.

14.2 Os Recursos baseados em Inteligência Artificial oferecido pela Amplimed estão sujeitos aos seguintes termos :

- A) Devem ser considerados como recursos auxiliares e não substituem a documentação oficial intrínseca ao exercício da atividade médica.
- B) Funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial não registram dados em documentação oficial intrínseca ao exercício da atividade médica, transcrições podem ser apresentadas e estruturadas durante o atendimento.
- C) É de responsabilidade do profissional de saúde a diligência sobre o texto, sua revisão, correção e decisão sobre registrar estes dados.
- D) A Amplissoftware Tecnologia LTDA não se responsabiliza pelo conteúdo veiculado, limitando sua responsabilidade à suas funcionalidades e manutenção.
- E) O Funcionamento do recurso de transcrição de áudio baseado em inteligência artificial depende de fator humano e ambiental, o que pode afetar seu índice de precisão.
- F) É de responsabilidade do Profissional aferir a precisão dos resultados obtidos com o recurso.
- G) É de responsabilidade do Responsável Legal e/ou seus Profissionais de Saúde associados a diligência de informar aos seus clientes e/ou pacientes a utilização de recursos de Inteligência Artificial.
- H) A Amplissoftware Tecnologia LTDA não se responsabiliza por eventual imprecisão, natural em sistemas baseados em inteligência artificial.
- I) Os recursos baseados em Inteligência Artificial são de propriedade da Amplissoftware Tecnologia LTDA ou utilizado sob licença de terceiros.
- J) Você está expressamente proibido de:
  - I Declarar que os Resultados são gerados por humanos;
  - II Usar os Recursos Habilitados para Inteligência Artificial para qualquer finalidade que seja ilegal, prejudicial, antiética ou que viole os direitos de terceiros;
  - III Tentar interromper, desativar ou sobrecarregar os Recursos Habilitados para Inteligência Artificial ou qualquer infraestrutura Amplimed associada;
  - IV Acessar ou baixar informações confidenciais de terceiros de forma não autorizada;
  - V Tentar fazer engenharia reversa, decompilar, desmontar ou de outra forma modificar os recursos habilitados para Inteligência Artificial ou seu código subjacente.

14.3 A Amplissoftware Tecnologia LTDA se reserva o direito de tomar as medidas apropriadas, incluindo suspensão ou encerramento de sua conta, caso você viole estes Termos e Condições.

## 15) CONDIÇÕES

## FINAIS

- 15.1 **Ausência de vínculo.** A contratação deste software não estabelece qualquer forma de associação, franquia, parceria, consórcio, joint-venture, vínculo empregatício, societário ou solidariedade entre a Amplimed e o Licenciado, tampouco confere às partes permissão para praticar quaisquer atos, contratar ou assumir obrigações em nome da outra parte.
- 15.2 A AMPLIMED pode transferir qualquer um dos seus direitos e obrigações sob este Termo de uso sem necessidade de consentimento da LICENCIADA, garantindo que o cessionário irá cumprir todos os termos do presente termo de uso.
- 15.3 Eventual tolerância de qualquer das partes a infrações ou descumprimento das condições estipuladas no presente instrumento será tida como ato de mera liberalidade, não constituindo precedente, novação ou renúncia a direitos que a legislação ou os Termos de Uso o assegurem.
- 15.4 Os Termos de Uso constituem 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 termo de uso, nos termos dos artigos 421 e 425 do Código Civil.
- 15.5 AMPLIMED reserva-se o direito de alterar os termos a qualquer momento, sem aviso prévio, bastando, para tanto, postar uma versão revisada em seu produto. Qualquer nova versão revisada entrará em vigor assim que a LICENCIADA der o aceite via produto.
- 15.6 A continuidade no uso dos produtos e serviços da AMPLIMED pela LICENCIADA após a entrada em vigor de nova versão revisada deste Termo de uso implicará automaticamente a plena ciência e aceitação de todos os seus termos e condições.
- 15.7 **Eleição do Foro.** Fica definido o foro central da comarca da cidade de Chapecó/SC, como competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas destes Termos de Uso, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Declaro que li e concordo com todo o estabelecido no presente Termos e Condições Gerais De Uso, reconhecendo esse recurso como ferramenta válida e exigível para todos os fins legais.

Chapecó/SC, 01/12/2025.