



PSICOLOGIA VIVA TERMOS E CONDIÇÕES DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Caso pretenda utilizar a Plataforma, na qualidade de USUÁRIO, deverá aceitar integralmente as cláusulas e condições estabelecidas nos presentes Termos e Condições de Uso (“TCU”) estabelecidos por seu proprietário **PSICOLOGIA VIVA S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 28.567.713/0001-50, com sede na Av. Flávio dos Santos, nº 372, 3º andar, Sala 01, Bairro Floresta, CEP 31.015-150, no município de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais (“PSICOLOGIA VIVA”), comprometendo-se a cumprir todas as disposições aqui contidas. Em caso de discordância com as normas aqui apresentadas, a utilização da Plataforma deverá ser imediatamente interrompida.

DEFINIÇÕES

Os termos utilizados neste instrumento deverão ser interpretados e usados conforme definições abaixo, seja no singular ou plural, sem prejuízo de outras definições trazidas neste TCU:

- i. **Plataforma:** Software as a Service de titularidade do PSICOLOGIA VIVA, disponibilizado em forma de plataforma web (hospedado no domínio “www.psicologiaviva.com.br”), que funciona como um espaço de apoio ao PSICÓLOGO e ao PACIENTE que visa ampliar e facilitar o atendimento psicológico por videoconferência através da Internet em ambiente completamente seguro e dentro dos parâmetros exigidos pelo Conselho Federal de Psicologia.
- ii. **TCU:** Termos e Condições de Uso estabelecidos pelo PSICOLOGIA VIVA que deverão ser aceitos por qualquer um que pretenda utilizar a Plataforma, mesmo que a título de teste. O USUÁRIO estará integralmente vinculado às regras estabelecidas no TCU e, em caso de discordância, a utilização da Plataforma deverá ser imediatamente interrompida.
- iii. **PACIENTE:** Indivíduo, pessoa física, devidamente cadastrado na Plataforma, com o objetivo de receber atendimento psicológico on line.
- iv. **PSICÓLOGO:** Profissional graduado e registrado no Conselho Regional de Psicologia (CRP) de sua região (integrante do Sistema Conselhos do Conselho Federal de Psicologia - CFP), com cadastro específico para prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias de informação e comunicação (TIC's) - e-Psi - aprovado, devidamente cadastrado na Plataforma, com o objetivo de atender PACIENTES.
- v. **INSTITUIÇÕES:** instituições da área de saúde, tais como planos de saúde, clínicas, hospitais e convênios, bem como empresas e organizações que têm interesse em disponibilizar a utilização da Plataforma aos seus clientes, segurados, cooperados, funcionários e colaboradores.
- vi. **USUÁRIO:** PACIENTE ou PSICÓLOGO que utilize a Plataforma, mediante aceitação do TCU.

ACEITE DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

1. Os presentes Termos e Condições de Uso podem ser alterados a qualquer momento, a critério exclusivo do PSICOLOGIA VIVA, sendo o USUÁRIO sempre informado caso isso aconteça. Caso o USUÁRIO não concorde com alguma mudança realizada nos TCU,

recomendamos que este encerre sua Conta e interrompa a utilização da Plataforma. Caso o USUÁRIO não encerre sua Conta na Plataforma, considerar-se-ão aceitos os novos TCU. A última versão destes Termos e Condições de Uso sempre estará disponível no endereço: <https://www.psicologiaviva.com.br/consultorioonline/termo.html>. Fica desde já acordado que tais alterações serão aplicáveis à Plataforma desde o momento em que forem disponibilizadas. Algumas condições disponíveis em avisos legais em outros locais da Plataforma poderão substituir ou complementar os presentes TCU, desde que expressamente previsto em cada caso.

2. Qualquer pessoa que utilizar a Plataforma, o que inclui a simples visita à Plataforma, assume e expressamente concorda com estes TCU.

CADASTRO

3. O acesso à Plataforma será realizado pelo USUÁRIO através de uma conta, com login e senha, sendo a conta criada de uso pessoal e intransferível.

4. O cadastro e a utilização da Plataforma deverão ser realizados com informações, declarações e documentos válidos, completos e atualizados, responsabilizando-se os USUÁRIOS, civil e criminalmente, pela veracidade e precisão das informações, isentando o PSICOLOGIA VIVA e os parceiros deste por qualquer dano ou prejuízo que a falta de informações corretas causar.

5. O USUÁRIO sempre será integralmente responsável pela utilização de sua conta na Plataforma, devendo adotar as medidas de segurança necessárias para impedir o uso por terceiros não autorizados. O USUÁRIO não poderá divulgar a terceiros seus dados de acesso, nem permitir o uso de tais informações por terceiros, responsabilizando-se pelas consequências do uso de seu cadastro, uma vez que estes são pessoais e intransferíveis. Caso suspeite que um terceiro esteja utilizando indevidamente sua conta na Plataforma, deverá efetuar a imediata troca de sua senha pessoal e comunicar tal fato ao PSICOLOGIA VIVA.

6. O uso da Plataforma de forma indevida, irregular, ilegal ou em desacordo às condições previstas neste TCU implicará a exclusão do cadastro e a rescisão imediata do acesso do USUÁRIO à Plataforma, sujeito ainda às cominações legais. O USUÁRIO deverá indenizar o PSICOLOGIA VIVA, seus sócios, colaboradores, empregados, clientes e/ou terceiros prejudicados por qualquer perda, reclamação ou demanda, bem como por todos e quaisquer prejuízos resultantes da utilização indevida da Plataforma em discordância com o disposto no presente instrumento e na legislação aplicável.

INFORMAÇÕES GERAIS DO AMBIENTE

7. **Acesso à Internet.** O acesso à Internet é de responsabilidade única e exclusiva dos USUÁRIOS, ficando o PSICOLOGIA VIVA isento de qualquer responsabilidade quanto à indisponibilidade de conexão entre as partes.

8. **Conexões e Velocidade da Internet.** Para que a sessão seja realizada sem problemas, é importante que uma boa velocidade de internet e estabilidade de sinal. Para verificar as condições da conexão, acessar o link <http://www.speedtest.net>. Os valores mínimos para uso são: Upload= 1.0 Mbps.

9. **Manutenção do Sistema:** O PSICOLOGIA VIVA se reserva ao direito de efetuar eventuais manutenções em seus sistemas, visando melhoria na qualidade do serviço prestado. Caso haja a necessidade de suspensão de serviços de forma programada, o PSICOLOGIA VIVA avisará com antecedência os PSICÓLOGOS e PACIENTES agendados. Sempre que possível, as manutenções serão realizadas no horário entre 00h e 05h.

10. **Utilização de Câmera e Fone de Ouvido.** Para a realização dos atendimentos é necessária a utilização de câmera e fone de ouvido, que são de total responsabilidade do PSICÓLOGO e dos PACIENTES. Para evitar problemas durante o atendimento, aconselhamos que o USUÁRIO realize testes previamente para verificar se os equipamentos estão funcionando de maneira satisfatória.

11. **Utilização da Plataforma em Tablets e Celular.** O procedimento é o mesmo para o ambiente Web.

DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA

12. O PSICOLOGIA VIVA irá empreender seus melhores esforços para garantir a maior disponibilidade possível da Plataforma. Contudo, o acesso à Plataforma pode ser interrompido, suspenso ou ficar intermitente temporariamente, sem qualquer aviso prévio, em caso de falha de sistema ou servidor, manutenção, alteração de sistemas, ou por qualquer motivo que escape ao controle do PSICOLOGIA VIVA, sem que se faça devida qualquer indenização e/ou reparação por parte desta.

13. Para que as ocorrências acima não causem dano, prejuízo ou perda aos USUÁRIOS, recomendamos fortemente que os USUÁRIOS, por segurança e cautela, mantenham registros próprios dos teleatendimentos e/ou backups dos relatórios confeccionados por meio da Plataforma, conforme o caso, sendo certo que não será devida qualquer reparação ou indenização por parte do PSICOLOGIA VIVA, isentando-o de responsabilidade.

CONTEÚDO

14. O PSICOLOGIA VIVA irá se esforçar para manter o conteúdo produzido pela Plataforma atualizado e completo, livre de quaisquer defeitos ou vírus, não se responsabilizando, contudo, por esses e quaisquer outros possíveis problemas que não sejam causadas diretamente e exclusivamente pelo PSICOLOGIA VIVA. Fica desde já acordado que o PSICOLOGIA VIVA poderá alterar o conteúdo da Plataforma a qualquer momento, sem prévio aviso.

15. Parte das informações disponíveis na Plataforma são geradas e transmitidas ao PSICOLOGIA VIVA por terceiros, sem o envolvimento ou responsabilidade deste. O PSICOLOGIA VIVA nunca irá alterar o conteúdo que for produzido por terceiros, sem prévia solicitação e/ou autorização destes.

16. O PSICOLOGIA VIVA não se responsabiliza pelo conteúdo e forma dos atendimentos online, sendo apenas um veículo para que os mesmos ocorram de forma segura.

17. É expressamente vedado aos USUÁRIOS o direito de gravar e/ou veicular qualquer atendimento ou sessão realizada por meio da Plataforma, seja por meio de gravação onde apareçam imagens, sons, textos, ou outra linguagem criptografada ou não, sob pena de incorrer em crime de uso indevido da imagem e voz.



PROPRIEDADE INTELECTUAL

18. O USUÁRIO não adquire, pela utilização da Plataforma, qualquer direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, incluindo patentes, desenhos, marcas, direitos autorais ou quaisquer direitos sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, bem como todo o conteúdo disponibilizado na Plataforma, incluindo, mas não se limitando a textos, gráficos, imagens, logotipos, ícones, fotografias, conteúdo editorial e qualquer outro material relacionado à Plataforma.

19. Todo o conteúdo disponibilizado na Plataforma, incluindo, mas não se limitando a, textos, gráficos, imagens, logos, ícones, fotografias, conteúdo editorial, notificações, softwares e qualquer outro material é de propriedade exclusiva do PSICOLOGIA VIVA ou está devidamente licenciado por este, não podendo ser copiado, plagiado, reproduzido ou publicado em qualquer meio (físico ou virtual).

20. É vedado ao USUÁRIO modificar, copiar, distribuir, transmitir, exibir, realizar, reproduzir, publicar, disponibilizar, licenciar ou criar obras derivadas a partir das informações coletadas na Plataforma, bem como transferir ou utilizar para fins comerciais tais informações, softwares, produtos ou serviços, sob pena de violação deste instrumento e caracterização de infração legal.

21. É expressamente proibida a utilização de ferramentas, scripts, softwares, robôs ou meios que contenham qualquer vírus, *worms*, *malwares*, *trojans* e/ou outros programas de computador que possam causar danos à Plataforma.

ACESSO E RESTRIÇÕES DE FUNCIONALIDADE

22. Não é permitido acessar as áreas de programação da Plataforma, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da programação do sistema, realizar ou permitir que se realize qualquer tipo de engenharia reversa, tradução, descompilação, cópia, modificação, reprodução, locação, sublocação, sublicenciamento, publicação, divulgação, transmissão, empréstimo, distribuição ou, de qualquer outra forma, a disposição de ferramentas de consulta desta plataforma e de suas funcionalidades para terceiros sem a prévia e expressa autorização do PSICOLOGIA VIVA, ficando sujeito quem o fizer à responsabilização criminal e civil sob a legislação brasileira, sem prejuízo da obrigação de reparar os danos que causarem. Esta restrição inclui qualquer tentativa de incorporar quaisquer informações da Plataforma em qualquer outro diretório, produto ou serviço.

23. 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 correlato, 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 do PSICOLOGIA VIVA, sem prejuízo da obrigação de reparar quaisquer perdas e danos eventualmente apurados e/ou suportados por esta e que decorrerem desta utilização indevida.

24. É proibida ainda a coleta de quaisquer informações de identificação pessoal e Cadastro de outros USUÁRIOS da Plataforma para quaisquer fins.



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

25. A coleta de alguns Dados Pessoais é requisito necessário à utilização da Plataforma, de modo que, o USUÁRIO que deseje que os seus Dados Pessoais não sejam coletados, não deverá dar prosseguimento à navegação ou a utilização da Plataforma.

26. Esta cláusula trata das atividades de coleta de dados online pelo PSICOLOGIA VIVA, bem como a forma de proteção destes dados, aplicando-se aos dados que identificam os USUÁRIOS individualmente (Dados Pessoais) e demais dados fornecidos pelo USUÁRIO ou coletados durante a utilização da Plataforma.

i. Informações de Cadastro: armazenamos as informações do USUÁRIO que tenham sido disponibilizadas no ato de realização do Cadastro do USUÁRIO na Plataforma, que consistem no seguinte:

a. **PACIENTE**: foto, nome, gênero, CPF, data de nascimento, telefone, e-mail, endereço e dados bancários; e

b. **PSICÓLOGO**: foto, nome, gênero, CPF, data de nascimento, telefone, e-mail, documento do CRP, cadastro do E-Psi, especialidade, endereço e dados bancários.

ii. Informações de Atendimento: armazenamos as informações dos USUÁRIOS que tenham sido disponibilizadas durante a realização de teleatendimentos por meio da Plataforma, tais como, notas, arquivos compartilhados, mensagens enviadas no chat do atendimento, bem como o registro documental em forma de prontuário na Plataforma, nos termos do art. 5º, IV da Resolução CFP nº 001/2009.

iii. Informações de Navegação: Quando o USUÁRIO acessa a Plataforma, são inseridos *cookies* no seu navegador, por meio do software, com o propósito de identificá-lo em nosso sistema. São coletadas informações como: endereço IP, localização geográfica, tipo de navegador, duração da navegação e logs. Esses dados de acesso são utilizados para fins de auditoria, segurança e melhoria do sistema.

27. Por meio deste instrumento, o USUÁRIO permite que o PSICOLOGIA VIVA use os Dados Pessoais coletados da seguinte forma:

E-mail: utilizado para envio de agendamentos de atendimentos, lembretes de consultas e demais comunicações com o USUÁRIO (informativos, comunicações, etc.);

Telefone: utilizado para envio de lembretes de agendamentos de atendimentos ou para entrar em contato com o USUÁRIO quando necessário (suporte, orientação, comunicações relativas à operação da Plataforma, etc.);

Nome, foto, CPF, CRP, endereço: informações são utilizadas para identificação dos USUÁRIOS dentro da Plataforma;

Logs de navegação: utilizados para fins de segurança e auditoria, compartilhamento com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver requerimento, requisição ou ordem judicial;

Registro Documental (Prontuário da Plataforma): utilizados para fins de segurança, auditoria e eventual compartilhamento com o Paciente e/ou com o Conselho de Psicologia para orientação, fiscalização e serventia de prova idônea para instruir processo disciplinar.



28. Além dos Dados Pessoais mencionados acima, no caso de atendimento psicológico por meio de convênio com planos de saúde, o PACIENTE desde já autoriza o PSICÓLOGO a transferir informações clínicas que forem necessárias para a tomada de decisões que o afetem ou beneficiem, de acordo com o Código de Ética Profissional do Psicólogo, bem como a divulgar à INSTITUIÇÃO o número do CID (Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde) correspondente ao seu estado de saúde

29. O PSICOLOGIA VIVA poderá utilizar ferramentas de reconhecimento facial e coletar dados da face do USUÁRIO (como imagens, mapeamento de características, formação de padrão biométrico, etc.) para fins de identificação e autenticação do USUÁRIO com intuito de prevenir fraudes e garantir um melhor nível de segurança para os USUÁRIOS da Plataforma. Neste sentido, o USUÁRIO consente expressamente com o tratamento de dados da sua face para identificação e autenticação de seu acesso à Plataforma, concedendo ao PSICOLOGIA VIVA todas as licenças e autorizações necessárias para uso de sua imagem nos termos previstos neste TCU. O PSICOLOGIA VIVA poderá aplicar as validações de segurança que achar necessárias para registrar o USUÁRIO, autenticá-lo e identificá-lo, estando o USUÁRIO ciente de que a falha na identificação e autenticação quando solicitado pelo PSICOLOGIA VIVA poderá impedir a utilização da conta pelo USUÁRIO.

30. Os dados e os registros de atividades coletados serão armazenados em ambiente seguro e controlado, tendo o PSICOLOGIA VIVA o compromisso de preservar a estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas.

31. De acordo com as leis aplicáveis, o PSICOLOGIA VIVA usará os Dados Pessoais por quanto tempo for necessário para satisfazer as finalidades para as quais seus Dados Pessoais foram coletados ou para cumprir com os requerimentos legais aplicáveis. O PSICOLOGIA VIVA pode, ainda, para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes e preservação de direitos, permanecer, mesmo após o encerramento da Conta do USUÁRIO na Plataforma, com o seu histórico de registro dos dados por 5 (cinco) anos ou prazo maior nas hipóteses que a lei ou norma regulatória assim estabelecer ou para preservação de direitos. Contudo, o PSICOLOGIA VIVA tem a faculdade de excluí-los definitivamente segundo sua conveniência em prazo menor.

32. O PSICOLOGIA VIVA utiliza medidas adequadas para manter os Dados Pessoais do USUÁRIO confidenciais e seguros. Contudo, estas proteções não se aplicam a informações que o USUÁRIO tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como redes sociais de terceiros.

33. Os Dados Pessoais serão processados pelos colaboradores ou agentes autorizados do PSICOLOGIA VIVA, desde que estes precisem ter acesso a tais informações, dependendo dos propósitos específicos para os quais seus Dados Pessoais tenham sido coletados (ex.: colaboradores encarregados de assuntos relacionados ao atendimento ao usuário).

34. Por ser o PSICOLOGIA VIVA tão somente uma plataforma web que facilita a conexão entre os USUÁRIOS, estes reconhecem que serão os únicos e exclusivos responsáveis pela confidencialidade das informações que informarem a outros USUÁRIOS e/ou a terceiros, inclusive se tal divulgação se der por meio da Plataforma.

35. Por motivos operacionais, é possível que o PSICOLOGIA VIVA precise transferir os Dados Pessoais dos USUÁRIOS para outras empresas do seu grupo econômico e/ou para terceiros em conexão com as finalidades estabelecidas nesta Política de Privacidade.



36. O USUÁRIO pode requerer a limitação do uso de seus dados pessoais, alterar suas informações pessoais ou mesmo excluí-las do banco de dados do PSICOLOGIA VIVA mediante envio de um e-mail solicitando expressamente para suporte@psicologioviva.com.br. Do contrário, o USUÁRIO concorda que o PSICOLOGIA VIVA continuará a ter acesso e armazenamento destes. Contudo, dependendo da solicitação do USUÁRIO, os serviços e funcionalidades da Plataforma poderão ficar indisponíveis para este.

37. Todas as sessões serão realizadas em sigilo profissional conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo. As informações do PACIENTE são recebidas somente pelo PSICÓLOGO e nunca são compartilhadas com outras pessoas ou distribuídas na Internet. Nenhuma sessão será gravada ou armazenada sem prévia e expressa autorização entre as Partes. O conteúdo das sessões será registrado, organizado e mantido atualizado pelo PSICÓLOGO em forma de registro documental eletrônico no prontuário disponível na Plataforma, o qual será preservado em sigilo conjuntamente pela PSICOLOGIA VIVA e pelo PSICÓLOGO e poderá ser disponibilizado ao Paciente, bem como ao Conselho de Psicologia, quando/se solicitado, nos termos da Resolução CFP nº 001/2009.

38. Os serviços mediados por computadores não podem ser considerados como totalmente sigilosos e seguros, pois são vulneráveis a ameaças digitais. Aconselha-se a não usar computadores públicos e apagar os históricos de conversações sempre após as sessões. É também importante proteger o seu computador com um programa de antivírus e firewall.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PSICOLOGIA VIVA

39. O PSICOLOGIA VIVA não se responsabilizará pelos seguintes casos:

- i. falha de operação, operação por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa em que não exista culpa do PSICOLOGIA VIVA;
- ii. problemas de “caso fortuito” ou “força maior” nos termos do Art. 393 do Código Civil;
- iii. problemas decorrentes de ações de terceiros que possam interferir na qualidade do serviço;
- iv. efetiva capacidade ou solvência dos USUÁRIOS quando da contratação de serviços através da Plataforma;
- v. danos causados a terceiros em razão de serviços contratados e conteúdo gerado através da Plataforma;
- vi. veracidade, exatidão ou completude dos dados e informações fornecidas pelo USUÁRIO, nem pela legalidade ou violação legal em função do fornecimento destas informações;
- vii. danos pessoais ou qualquer prejuízo incidental, especial, indireto ou consequente, incluindo, sem limitação, prejuízos por perda de lucro, corrupção ou perda de dados, falha de transmissão ou recepção de dados, não continuidade do negócio ou qualquer outro prejuízo ou perda comercial, decorrentes ou relacionados ao seu uso ou sua inabilidade em usar a Plataforma;
- viii. qualquer fraude, declaração fraudulenta ou violação do dever, ou violação de qualquer uma das condições por um USUÁRIO;
- ix. falhas de conexões e problemas de funcionamento com os equipamentos de comunicação (aparelhos telefônicos, computadores, dispositivos móveis, etc.), especialmente no que tange a impossibilidade de acesso à internet pelos USUÁRIOS;



- x. invasões ou ataques aos equipamentos de comunicação (aparelhos telefônicos, computadores, dispositivos móveis, etc.) dos USUÁRIOS;
- xi. quaisquer problemas relacionados à prestação de serviços realizada pelos PSICÓLOGOS e/ou INSTITUIÇÕES aos PACIENTES.

40. As Partes reconhecem que não há qualquer relação comercial entre os PSICÓLOGOS, PACIENTES ou as INSTITUIÇÕES e o PSICOLOGIA VIVA, não podendo a relação havida entre estes e o PSICOLOGIA VIVA ser considerada, em hipótese alguma, como relação de trabalho empregador/empregado, sociedade, associação ou representação.

41. O PSICOLOGIA VIVA não se responsabilizará, em hipótese alguma, perante qualquer USUÁRIO devido a danos e perda econômica, financeira ou de negócio ou por qualquer perda indireta ou consequente, como perda de reputação, negociação perdida ou perda de oportunidades, decorrentes da utilização da Plataforma, exceto no caso de fraude, ou ocultação dolosa por parte do PSICOLOGIA VIVA.

42. O PSICOLOGIA VIVA adota as medidas de segurança adequadas de acordo com os padrões de mercado para a proteção das informações armazenadas na Plataforma. Contudo, os USUÁRIOS e as INSTITUIÇÕES reconhecem que nenhum sistema, servidor ou software está absolutamente imune a ataques e/ou invasões de hackers e outros agentes maliciosos, não sendo o PSICOLOGIA VIVA responsável por qualquer exclusão, obtenção, utilização ou divulgação não autorizada de informações resultantes de ataques que o PSICOLOGIA VIVA não poderia razoavelmente evitar por meio dos referidos padrões de segurança.

43. Os USUÁRIOS e as INSTITUIÇÕES indenizarão o PSICOLOGIA VIVA, suas filiais, empresas controladas ou controladoras, diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por quaisquer danos, perdas e/ou despesas incorridas pelo PSICOLOGIA VIVA, incluindo honorários advocatícios, em razão de demandas judiciais ou administrativas promovidas por outros USUÁRIOS ou terceiros decorrentes de suas atividades na Plataforma, ou por seu descumprimento do presente TCU, ou pela violação de qualquer lei ou direitos de terceiros.

LIMITAÇÃO DE GARANTIA DA PLATAFORMA

44. A Plataforma é fornecida “no estado em que se encontra”, com todas as falhas e sem garantia de qualquer espécie, ficando desde já estabelecido que o PSICOLOGIA VIVA não garante que as funções contidas na Plataforma atendam às necessidade específicas do USUÁRIO, tampouco garante que a operação da Plataforma será ininterrupta ou livre de erros, que qualquer serviço continuará disponível, nem que os defeitos da Plataforma serão corrigidos ou que a Plataforma será compatível ou funcione com qualquer software, aplicativos ou serviços de terceiros.

CONTATO E SOLICITAÇÕES DE CANCELAMENTO

45. O USUÁRIO poderá entrar em contato com o PSICOLOGIA VIVA por meio de envio de e-mail para o seguinte canal de atendimento do PSICOLOGIA VIVA: suporte@psicologioviva.com.br

46. Os USUÁRIOS gozam do direito de realizar o cancelamento de seu Cadastro a qualquer tempo. Para efetua-lo, deverá entrar em contato com o PSICOLOGIA VIVA por meio do e-mail



suporte@psicologiviva.com.br, devendo, para tanto, informar seu nome completo, CPF, data de nascimento e e-mail que utiliza para fazer o login.

47. O USUÁRIO declara sua ciência de que uma vez cancelado seu cadastro, suas informações serão também apagadas, e estas não poderão mais ser recuperadas, ficando o PSICOLOGIA VIVA isento de qualquer responsabilidade por quaisquer perdas ou danos decorrentes deste procedimento solicitado pelo USUÁRIO.

48. Todas as solicitações dos USUÁRIOS devem ser sempre enviadas ao e-mail suporte@psicologiviva.com.br, acompanhadas das informações de contato do solicitante, para que o PSICOLOGIA VIVA possa finalizar o atendimento. Em todos os casos, inclusive solicitações de cancelamento, os USUÁRIOS receberão confirmação de recebimento do contato e, a partir da confirmação de recebimento, o PSICOLOGIA VIVA terá até 10 (dez) dias para responder o contato/solicitação.

DISPOSIÇÕES GERAIS

49. Para promover o bom funcionamento e qualidade dos serviços da Plataforma, o PSICOLOGIA VIVA se reserva no direito de, sem a necessidade de notificação prévia, impedir ou interromper o acesso do USUÁRIO que, segundo o PSICOLOGIA VIVA, estiver atuando de qualquer forma a violar qualquer disposição destes Termos e Condições de Uso, da Política de Privacidade ou de qualquer contrato celebrado em razão do uso da Plataforma.

a. O cancelamento da conta do USUÁRIO na Plataforma em nenhuma hipótese escusará o USUÁRIO do cumprimento de obrigações previamente assumidas perante o PSICOLOGIA VIVA e outros USUÁRIOS.

b. O USUÁRIO que descumprir qualquer uma das disposições constantes no presente TCU se responsabilizará por eventuais perdas e danos que venha a causar.

50. Sem prejuízo de outras medidas cabíveis, o PSICOLOGIA VIVA poderá advertir, suspender, temporária ou definitivamente, a conta de um USUÁRIO, cancelando a utilização da plataforma deste, a qualquer tempo, de forma a suspender seu acesso à Plataforma, bem como adotando ações judiciais cabíveis, se: (I) o USUÁRIO praticar atos fraudulentos ou dolosos, bem como prestar declarações, publicações ou afirmações falsas e/ou enganosas em qualquer meio impresso ou virtual, via internet, através de e-mails, sites, blogs ou em mídias sociais; (II) o USUÁRIO utilizar, sem autorização, nome e/ou da marca do PSICOLOGIA VIVA em parte ou na sua totalidade, ou violar direitos de propriedade intelectual.

51. O USUÁRIO declara estar ciente de que as operações que correspondam à aceitação do presente TCU, bem como de determinadas condições e opções de serviços serão registradas nos bancos de dados do PSICOLOGIA VIVA, juntamente com a data e hora em que foram realizadas pelo USUÁRIO, podendo tais informações serem utilizadas como prova pelas partes, independentemente do cumprimento de qualquer outra formalidade.

52. O PSICOLOGIA VIVA se reserva o direito de fazer quaisquer alterações na Plataforma que julgue necessárias, para remover, modificar, editar ou limitar o alcance e funcionalidade deste, de modo a aprimorar a qualidade e desempenho. O trabalho de manutenção pode limitar e/ou interromper parcialmente a utilização da Plataforma, e, em determinadas circunstâncias, inclusive perda de dados. O PSICOLOGIA VIVA, portanto, não presume garantia pela disponibilidade do serviço ou falta de inconveniência técnica ou perda de dados.



53. Todas as comunicações que consistam em avisos e mensagens *push* na Plataforma ou enviadas durante o curso dos serviços, que têm como objetivo informar o USUÁRIO sobre determinadas questões ou realizar orientações, serão consideradas como tendo sido validamente recebidas e atendidas pelo USUÁRIO.
54. O USUÁRIO reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços por ele informados), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, virtual e digital também são válidas como prova documental, sendo eficazes e suficientes para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços prestados pelo PSICOLOGIA VIVA, bem como às condições de sua prestação, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas na Política de Privacidade.
55. A não validade, no todo ou em parte, de qualquer disposição deste TCU não afetará a validade de qualquer outra disposição deste, ficando o PSICOLOGIA VIVA autorizado a substituir a disposição declarada nula por outra que reflita a sua real intenção quando da elaboração deste TCU.
56. O USUÁRIO consente livre e expressamente que suas informações poderão ser transferidas a terceiros em decorrência da venda, aquisição, fusão, reorganização societária ou qualquer outra mudança no controle do PSICOLOGIA VIVA. O PSICOLOGIA VIVA, contudo, compromete-se, nestes casos, a informar o USUÁRIO.
57. O PSICOLOGIA VIVA poderá, ao seu exclusivo critério, a qualquer tempo e sem a necessidade de comunicação prévia ao USUÁRIO:
- i. Encerrar, modificar ou suspender, total ou parcialmente, o acesso do USUÁRIO à Plataforma, quando referido acesso ou cadastro estiver em violação das condições estabelecidas neste TCU;
 - ii. Excluir, total ou parcialmente, as informações cadastradas pelo USUÁRIO que não estejam em consonância com as disposições deste TCU;
 - iii. Acrescentar, excluir ou modificar o conteúdo oferecido na Plataforma.
58. O presente TCU poderá ser atualizado a qualquer momento pelo PSICOLOGIA VIVA sendo que a aceitação do TCU pelo USUÁRIO em seu primeiro acesso não o exime da aceitação futura do TCU modificado e/ou alterado pelo PSICOLOGIA VIVA. Caso o USUÁRIO não concorde com as alterações realizadas, deverá imediatamente suspender a utilização da Plataforma e comunicar o PSICOLOGIA VIVA que poderá proceder com o cancelamento de seu cadastro. Na ausência de manifestação do USUÁRIO, entender-se-á que este aceitou tacitamente o TCU atualizado, permanecendo estes válidos e vigentes entre as partes.
59. O PSICOLOGIA VIVA ainda poderá, a seu exclusivo critério, suspender, modificar ou encerrar as atividades da Plataforma, mediante comunicação prévia por escrito ao USUÁRIO, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, disponibilizando formas e alternativas de extrair da Plataforma as informações de titularidade do USUÁRIO nele constante, salvo nas hipóteses de caso fortuito ou força maior.
60. Todas as questões envolvendo o PSICOLOGIA VIVA, a Plataforma e/ou o USUÁRIO serão regidas pelas leis da República Federativa do Brasil, sendo eleito o Foro da Comarca de



Belo Horizonte/MG como o único competente para dirimir quaisquer litígios e/ou demandas que venham a envolver as Partes em relação aos serviços prestados.

Na qualidade de USUÁRIO cadastrado na Plataforma, declaro que li e entendi as informações e condições aqui descritas e aceito integralmente os termos do presente TCU por meio da confirmação eletrônica abaixo, mediante o registro do meu número de IP, data e hora vinculado ao meu cadastro.