

Termos e Condições de Uso

Esta Declaração de Direitos e Responsabilidades ("Declaração", "Termos" ou "DDR") representa os termos de serviço que regem nosso relacionamento com os Psicólogos, Pacientes e outras pessoas que interagem com o PSICOLOGIA VIVA , bem como marcas, produtos e serviços do PSICOLOGIA VIVA . Ao usar ou acessar os Serviços do PSICOLOGIA VIVA , você concorda com esta Declaração.

1 - Declaro que aceito e comprometo-me a cumprir as deliberações da resolução 11/2012 do CFP sobre os limites do atendimento online que diz:

“São reconhecidos os seguintes serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância desde que pontuais, informativos, focados no tema proposto e que não firam o disposto no Código de Ética Profissional da(o) psicóloga(o) e esta Resolução:

- I. As Orientações Psicológicas de diferentes tipos, entendendo-se por orientação o atendimento realizado em até 20 encontros ou contatos virtuais, síncronos ou assíncronos;
- II. Os processos prévios de Seleção de Pessoal;
- III. A Aplicação de Testes devidamente regulamentados por resolução pertinente;
- IV. A Supervisão do trabalho de psicólogos, realizada de forma eventual ou complementar ao processo de sua formação profissional presencial;
- V. O Atendimento Eventual de clientes em trânsito e/ou de clientes que momentaneamente se encontrem impossibilitados de comparecer ao atendimento presencial.”

2 - Comprometo-me a divulgar em meu perfil pessoal apenas serviços e formações relativas a práticas psicológicas reconhecidas

Definição

O site Psicologia Viva é um espaço de apoio ao psicólogo que visa ampliar e facilitar o atendimento psicológico através da Internet em ambiente completamente seguro e dentro dos parâmetros exigidos pelo CFP – Conselho Federal de Psicologia.

A plataforma Psicologia Viva não se responsabiliza pelo conteúdo e forma dos atendimentos on-line, sendo apenas um veículo para que os mesmos ocorram de forma segura.

As condutas profissionais dos psicólogos que utilizam este espaço assim como o cumprimento da resolução 11/2012 do CFP (Conselho Federal de Psicologia) são de total responsabilidade dos mesmos, sendo que o não cumprimento das determinações pode acarretar o imediato desligamento do profissional sem devolução dos valores pagos.

Restrição de Uso

Somente serão aceitos como psicólogos aptos a atender no sistema de consultórios virtuais da Psicologia Viva os profissionais registrados junto ao CRP de sua região que estão regulares em suas questões éticas e financeiras relacionadas ao seu Conselho.

Observação: Na ocorrência de má conduta ou falta grave pelo psicólogo cadastrado no Psicologia Viva junto ao usuário, disponibilizamos um endereço de contato para que seja comunicada a falta e para que as providências cabíveis sejam tomadas. E-mail contato@psicologiviva.com.br.

Direitos Autorais e de Imagem: Os usuários estão proibidos de gravar qualquer atendimento ou sessão, seja por meio de gravação onde apareçam imagens, sons, textos, ou outra linguagem criptografada ou não, ficando expressamente proibido de veicular quaisquer gravações das sessões, incorrendo em crime de uso indevido da imagem e voz do psicólogo e do Paciente/Cliente.

Recursos de Sigilo e Confiabilidade

Todas as sessões do Psicologia Viva serão realizadas em sigilo conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo. As informações do Paciente/Cliente são recebidas somente pelo psicólogo e nunca são compartilhadas com outras pessoas ou distribuídas na Internet. Nenhuma sessão será gravada ou armazenada na plataforma.

Contudo, 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.

Forma de Pagamento do Consultório Virtual

As formas de pagamentos estão divulgadas no site no formato PAGUE-E-USE, a qual o psicólogo tem total liberdade para selecionar a melhor forma que lhe convier e cancelar o pagamento quando desejar.

Abaixo o detalhamento dos formatos de pagamento, com as suas devidas explicações:

Período Contratado	Forma de Pagamento
Mensal (único mês)	Pagamento único de um mês, nesta modalidade o profissional deverá realizar novo pagamento para adquirir novo período de atendimento.
Mensal (pagamento recorrência)	Nesta modalidade a plataforma irá cobrar mensalmente o valor da mensalidade e irá debitar AUTOMATICAMENTE no dia e no meio de pagamento escolhido (cartão de Credito). O Psicólogo poderá cancelar a qualquer momento o pagamento com aviso prévio de 30 (trinta) dias antes do vencimento do seu plano enviando e-mail para: contato@psicologiaviva.com.br
Trimestral	Nesta modalidade o profissional irá realizar o pagamento de 3 (três) meses em uma única parcela a vista de acordo com valores divulgados no site. A cada 3 (três) meses a plataforma irá debitar AUTOMATICAMENTE no dia e no meio de pagamento escolhido (cartão de Credito). O Psicólogo poderá cancelar a qualquer momento o pagamento com aviso prévio de 30 (trinta) dias antes do vencimento do seu plano enviando e-mail para: contato@psicologiaviva.com.br
Semestral	Nesta modalidade o profissional irá realizar o pagamento de 6 (seis) meses em uma única parcela a vista de acordo com valores divulgados no site. A cada 6 (seis) meses a plataforma irá debitar AUTOMATICAMENTE no meio de pagamento escolhido

	(cartão de Credito). O Psicólogo poderá cancelar a qualquer momento o pagamento com aviso prévio de 30 (trinta) dias.
Anual	Nesta modalidade o profissional irá realizar o pagamento de 1 (um) ano em uma única parcela a vista, de acordo com valores divulgados no site. A cada ano a plataforma irá debitar AUTOMATICAMENTE no meio de pagamento escolhido (cartão de Credito). O Psicólogo poderá cancelar a qualquer momento o pagamento com aviso prévio de 30 (trinta) dias antes do vencimento do seu plano enviando e-mail para: contato@psicologiaviva.com.br

O processo de pagamento será feito pelo [MOIP](#) em ambiente seguro e aprovado pelos órgãos competentes. O [MOIP](#) possui o nível mais alto de certificação [PCI DSS](#). Isso significa que todos os sistemas e processos de pagamento estão 100% em conformidade com as mais avançadas políticas de segurança de dados da indústria de cartões de crédito. Todo o acesso é feito em ambiente com [Certificação Digital SSL](#).

O site Psicologia Viva se compromete a oferecer os seguintes serviços aos Psicólogos contratantes:

1 - Consultório Virtual: Ambiente virtual que possibilita que os psicólogos e pacientes se comuniquem onde quer que estejam e em qualquer horário com total sigilo e segurança.

2 - Endereço próprio direto para o seu perfil: - Cada psicólogo tem seu endereço próprio (endereço único e particular), que dará acesso direto ao seu perfil, de forma que ele pode divulgá-lo para seus clientes. Exemplo:

www.psicologiaviva.com.br/paulojustino

3 - Secretária Virtual: Sistema de agendamento e gerenciamento de consultas online e presenciais.

A disponibilidade de agendamento está vinculada ao período contrato do pelo Psicólogo, sendo:

Período Contratado	Período disponível para agendamento
Mensal (único mês)	30 dias a partir da data do pagamento
Mensal (pagamento recorrência)	60 dias a partir da data do pagamento
Trimestral	90 dias a partir da data de pagamento
Semestral	180 dias a partir da data de pagamento
Anual	365 dias a partir da data de pagamento

4 - Apoio no Pagamento e Recebimento dos Serviços:

O site Psicologia Viva disponibiliza sistemas de pagamento oferecidos pelo [MOIP](#) que permitem que:

- O Psicólogo pague a utilização do ambiente de atendimento on-line de acordo com o formato escolhido.
- O cliente pague sua consulta diretamente ao psicólogo, sendo que não será cobrado do psicólogo percentual sobre sua consulta, somente a taxa do cartão de crédito (6,5%).

5 - Liberdade na cobrança dos Serviços: O psicólogo tem a liberdade de determinar os seus valores de honorários.

6 - Suporte Técnico: A Plataforma possui suporte técnico gratuito para resolver eventuais dúvidas e problemas, orientando tanto os psicólogos como os Pacientes/Clientes, através do suporte online, dos números telefônicos divulgados no “contato”, e através de e-mail suporte@fcjparticipacoes.com.br.

7 - Sistema de busca: - A página inicial do site possui um sistema de busca que permite aos Pacientes/Clientes acharem um psicólogo que atenda às suas necessidades dentre os que estiverem inscritos no projeto Consultórios online.

A Psicologia Viva se compromete a oferecer os seguintes serviços aos Pacientes:

1 - Cancelamento e devolução do valor pago: O pagamento da orientação psicológica é feito antes do agendamento da sessão. Caso o cliente desista, ele poderá solicitar a devolução dos valores até 24 horas antes do atendimento, caso contrário, o valor não será devolvido. Será descontado do valor a ser devolvido, todas as taxas que foram cobradas na transação financeira pelo cartão de crédito.

2 - Reagendamento em caso de problemas Técnicos: Caso ocorra algum problema técnico do site Psicologia Viva, que prejudique a qualidade, ou até mesmo impossibilite a realização do atendimento, a sessão será reagendada sem nenhum ônus para o usuário.

Observações no caso de:

- Não Comparecimento do Paciente: Caso o paciente faça o agendamento e não compareça no horário marcado, nenhum valor será restituído tendo em vista que o profissional ficou aguardando o tempo de consulta no sistema. Lembramos que o cliente poderá cancelar o agendamento sem nenhum ônus 24 horas antes do atendimento.

- Não Comparecimento do Psicólogo: No caso do não comparecimento do Psicólogo na sessão, o paciente terá o direito de reagendar o seu atendimento com o mesmo psicólogo sem ônus, ou caso queira, pode ter o seu pagamento restituído integralmente. Se o psicólogo por algum motivo não comparecer a consulta, ele deve enviar um e-mail para suporte@fcjparticipacoes.com.br comunicando o ocorrido para que se providencie a devolução do pagamento feito pelo paciente/cliente. Se esta comunicação for feita pelo cliente/paciente a devolução/cancelamento do valor pago por ele será providenciada.

3 - Mudança No Horário Da Sessão: O paciente/cliente poderá mudar o horário da sessão sem nenhum custo até 24 horas antes do início da sessão marcada. Caso precise remarcar, é necessário cancelar o horário até 24 horas antes do início da sessão e em logo em seguida remarcar a sessão no novo horário escolhido.

Informações Gerais do Ambiente

Acesso a Internet: Ressalta-se que o acesso à Internet é de responsabilidade única e exclusiva do Paciente/Cliente e do Psicólogo, o PSICOLOGIA VIVA se exime de qualquer responsabilidade quanto à indisponibilidade de conexão entre as partes.

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

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 todos os seus Psicólogos e os pacientes agendados. Entretanto, o Psicologia Viva priorizará, sempre que possível, que tais manutenções ocorram entre as 00:00 as 05:00.

Utilização de Câmera e Fone de Ouvido: Para a realização dos atendimentos é necessário a utilização de câmera e fone de ouvido que são de total responsabilidade do Psicólogo e dos Pacientes/Clientes. Para evitar problemas durante o atendimento, aconselhamos que o usuário realize testes para verificar se os equipamentos estão funcionando de maneira satisfatória.

Utilização do Psicologia Viva em Tablets e Celular: O procedimento é o mesmo para o ambiente Web.

Sala Virtual De Teste: O Psicólogo poderá acessar sala virtual de teste para validação das condições técnicas da sua máquina. Caso aconteça algum erro no teste deverá utilizar outro browser ou fazer contato com o suporte.

Acesso ao sistema: O login para acesso a plataforma será o e-mail cadastrado e a senha definida, que são de uso pessoal e intransferível.

LINKS IMPORTANTES

Informações sobre a regulação do atendimento podem ser encontradas nos sites do Conselho Federal de Psicologia (<http://site.cfp.org.br/>) e do Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais (<http://www.crpmg.org.br>), assim como nos links abaixo:

- Link: [Código de ética Profissional do Psicólogo](#)

- Link: [Resolução CFP nº 11/2012](#)