

# ACORDO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEMEDICINA, TERMOS DE USO, CONSENTIMENTO INFORMADO E POLÍTICAS OPERACIONAIS

LUXMEDI LTDA

Versão 1.0 — 2025

Instrumento com Força Executiva Extrajudicial (CPC, art. 784, III)

## PREÂMBULO E IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

O presente instrumento (“Acordo”, “Termos” ou “Contrato”) regula a relação jurídica entre:

### **LUXMEDI LTDA,**

pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **63.086.717/0001-18**, com sede na Avenida Prefeito Osmar Cunha, nº 416, Sala 1108, CEP 88015-100, Bairro Centro, Florianópolis – Santa Catarina – Brasil, registrada como Sociedade Empresária Limitada (Código 206-2), com atividade econômica principal **74.90-1-04 – Intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliários**, e atividades secundárias:

- 62.02-3-00 (Desenvolvimento e licenciamento de softwares),
- 62.04-0-00 (Consultoria em TI),
- 62.09-1-00 (Suporte técnico em TI),
- 63.11-9-00 (Processamento e hospedagem de dados),
- 86.30-5-03 (Atividades médicas ambulatoriais restritas a consultas),
- 86.50-0-03 (Psicologia e psicanálise),
- 86.50-0-04 (Fisioterapia),
- 86.50-0-06 (Fonoaudiologia),

doravante denominada **“LUXMEDI”** ou **“PLATAFORMA”**,

e

### **O PACIENTE/USUÁRIO,**

pessoa natural plenamente capaz que aceita eletronicamente estes Termos, doravante denominado **“CLIENTE”** ou **“PACIENTE”**.

A aceitação eletrônica implica pleno conhecimento, consentimento voluntário e formação de título executivo extrajudicial.

## CLÁUSULA 1 – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NATUREZA DO SERVIÇO

Este Acordo fundamenta-se nas seguintes normas:

- Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei 13.709/18
- Marco Civil da Internet – Lei 12.965/14
- Código Civil – Lei 10.406/2002
- Resolução CFM nº 2.314/2022
- Normas do Conselho Federal de Psicologia e demais legislações aplicáveis

A LUXMEDI atua em modelo híbrido, executando:

### **I – Atividades Tecnológicas**

intermediação digital, tecnologia, suporte, agendamento, pagamentos, prontuário eletrônico e comunicação segura.

**II – Atividades de Saúde permitidas pelos seus CNAEs**, estritamente conforme a legislação aplicável.

Declaração essencial:

**“O ato médico, psicológico ou terapêutico é realizado integral e exclusivamente pelo PROFISSIONAL independente, sem qualquer interferência técnica da LUXMEDI.”**

## CLÁUSULA 2 – DEFINIÇÕES

Para fins deste Acordo:

- **Plataforma:** ambiente digital da LUXMEDI (site, app, sistemas internos e integrações).
- **Profissional:** médico, psicólogo ou terapeuta independente, atuante como pessoa jurídica, sem vínculo empregatício.
- **Teleconsulta:** atendimento remoto por chat, áudio ou vídeo.
- **Dados Pessoais:** conforme definição da LGPD.
- **Emergência:** situação clínica com risco iminente de vida.

## CLÁUSULA 3 – OBJETO DO ACORDO

3.1 O presente Acordo tem como objeto:

- a) disponibilizar a plataforma tecnológica de intermediação de consultas;
- b) permitir acesso a profissionais legalmente habilitados;
- c) possibilitar que profissionais realizem consultas, orientações e emitam documentos clínicos, conforme a legislação.

3.2 A LUXMEDI fornece **infraestrutura**, e **não** presta serviços clínicos.

## CLÁUSULA 4 – MODELO DE ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

4.1 Todos os profissionais atuam como **PJs independentes**, sem:

- vínculo empregatício;
- subordinação;
- exclusividade;
- jornada fixa;
- controle de horário;
- hierarquia clínica.

4.2 A LUXMEDI pode:

- aprovar profissionais;
- suspender ou remover profissionais por conduta inadequada;
- monitorar apenas obrigações administrativas e éticas mínimas, **jamaís a conduta clínica**.

## CLÁUSULA 5 – RESPONSABILIDADE CLÍNICA EXCLUSIVA DO PROFISSIONAL

5.1 O PACIENTE reconhece que:

- a) o ato médico/psicológico é exclusivo do PROFISSIONAL;
- b) a LUXMEDI não interfere, não audita e não revisa decisões clínicas;
- c) toda responsabilidade técnica e ética é do PROFISSIONAL;
- d) diagnósticos, prescrições, atestados e relatórios são competências exclusivas do PROFISSIONAL;
- e) qualquer ação judicial sobre ato clínico deverá ser movida **exclusivamente** contra o PROFISSIONAL.

5.2 A LUXMEDI **não garante resultados clínicos.**

5.3 A LUXMEDI não responde por:

- erro médico ou psicológico;
- efeitos colaterais;
- condutas ou omissões clínicas;
- prescrições inadequadas;
- divergências clínicas.

5.4 Se o PACIENTE acionar a LUXMEDI judicialmente por conduta clínica, esta poderá chamar o PROFISSIONAL ao processo.

## **CLÁUSULA 6 – CONSENTIMENTO INFORMADO**

6.1 O CLIENTE reconhece que:

- teleconsulta não substitui consulta presencial;
- emergências devem ser atendidas presencialmente;
- há riscos tecnológicos;
- falhas de internet podem prejudicar o atendimento.

6.2 O CLIENTE autoriza expressamente:

- uso da telemedicina;
- comunicação digital;
- armazenamento de dados clínicos;
- registro de logs de segurança.

6.3 O CLIENTE declara ter compreendido riscos e limitações.

## **CLÁUSULA 7 – LIMITAÇÕES E CONTRAINDICAÇÕES DA TELEMEDICINA**

Telemedicina é **contraindicada** em:

- ideação suicida ativa;
- risco iminente de autoagressão;
- episódios psicóticos;
- emergências clínicas;
- risco de violência.

Nesses casos o profissional poderá:

- encerrar imediatamente;
- contatar familiares;
- recomendar atendimento presencial;
- acionar emergência (SAMU 192).

A LUXMEDI não responde por uso inadequado da telemedicina em emergências.

## **CLÁUSULA 8 – NATUREZA DE MARKETPLACE E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

8.1 A LUXMEDI atua como plataforma de intermediação, oferecendo:

- infraestrutura digital;
- sistema de agendamento;
- processamento de pagamentos;
- prontuário eletrônico;
- suporte administrativo;
- espaço para atuação dos profissionais.

8.2 O CLIENTE reconhece que:

- a) a LUXMEDI não presta serviços clínicos;
- b) não supervisiona atuação clínica;
- c) não responde por atos ou omissões do PROFISSIONAL;
- d) não garante disponibilidade contínua;
- e) o ato clínico é exclusivo do PROFISSIONAL.

8.3 A LUXMEDI intervém apenas em aspectos administrativos.

8.4 A aceitação dos Termos afasta solidariedade por atos clínicos.

## **CLÁUSULA 9 – AGENDAMENTO, CONFIRMAÇÃO E ACESSO À CONSULTA**

9.1 O agendamento ocorre após:

- envio dos dados pessoais;
- seleção do profissional, data e horário;
- leitura e aceitação destes Termos;
- confirmação do pagamento.

9.2 A consulta somente é confirmada após:

- liquidação financeira;

- verificação de dados;
- confirmação de disponibilidade.

9.3 O CLIENTE é responsável por:

- manter conexão de internet estável;
- garantir que seu dispositivo esteja funcional;
- acessar o link da consulta no horário agendado.

9.4 A LUXMEDI não se responsabiliza por atrasos, falhas de conexão ou impossibilidade de acesso decorrentes do dispositivo ou rede do CLIENTE.

## **CLÁUSULA 10 – CONDUTA DO PACIENTE E REGRAS DE USO**

10.1 O CLIENTE deve:

- a) manter comportamento respeitoso;
- b) não assediar, insultar, ameaçar ou intimidar o profissional;
- c) não solicitar atos ilegais, como prescrições controladas sem indicação;
- d) não pressionar por atestados ou documentos indevidos;
- e) comparecer no horário marcado;
- f) fornecer informações verdadeiras.

10.2 O CLIENTE **fica proibido de:**

- gravar consultas sem autorização;
- compartilhar links de acesso;
- contatar o profissional fora da plataforma;
- criar múltiplas contas;
- utilizar identidade falsa;
- manipular o profissional para obter documentos (“política anti-kombinador”).

10.3 Em caso de violação, a LUXMEDI poderá:

- emitir advertência;
- cancelar consultas futuras;
- bloquear acesso permanentemente;
- comunicar autoridades;
- recusar novos atendimentos.

10.4 O CLIENTE é integralmente responsável por danos materiais, morais ou legais decorrentes de sua conduta inadequada.

## CLÁUSULA 11 – DISPOSIÇÕES ANTI-FRAUDE

11.1 A LUXMEDI poderá cancelar ou impedir atendimento diante de indícios de:

- tentativa de obtenção indevida de documentos clínicos;
- solicitação de substâncias controladas sem justificativa;
- informações falsas ou incoerentes;
- documentos adulterados ou forjados;
- manipulação do profissional;
- múltiplas contas para escapar de bloqueios;
- informações incompatíveis com prontuário, fatos verificáveis ou histórico clínico.

11.2 Nesses casos:

- **não haverá reembolso;**
- o CLIENTE poderá ser bloqueado permanentemente;
- autoridades poderão ser notificadas.

11.3 O CLIENTE concorda que a LUXMEDI pode recusar atendimento sempre que houver risco legal, ético ou clínico.

## CLÁUSULA 12 – CONFIDENCIALIDADE E SIGILO PROFISSIONAL

12.1 Todas as informações clínicas são protegidas por sigilo legal.

12.2 O CLIENTE concorda em **não**:

- divulgar informações dos profissionais;
- compartilhar telefones, WhatsApp ou links privados;
- gravar ou reproduzir consultas sem autorização.

12.3 A violação pode resultar em:

- responsabilização civil e penal;
- bloqueio da conta;
- obrigação de indenizar.

## CLÁUSULA 13 – CLÁUSULA DE NÃO GRAVAÇÃO

13.1 É **PROIBIDO** gravar, capturar tela ou reproduzir a consulta, salvo autorização formal do profissional e da LUXMEDI.

13.2 A violação gera:

- penalidades contratuais;
- responsabilização civil;
- exclusão permanente da plataforma.

13.3 O CLIENTE autoriza a LUXMEDI a registrar **apenas logs de segurança**, nunca conteúdo clínico.

## **CLÁUSULA 14 – CANCELAMENTO, REMARCAÇÃO E POLÍTICA DE NÃO COMPARECIMENTO**

14.1 **Direito de Arrependimento (CDC, art. 49)**

Permitido em até 7 dias, desde que a consulta **não tenha sido realizada**.

14.2 **Cancelamento pelo CLIENTE**

a) **Mais de 24 horas de antecedência:**

- reembolso integral **ou**
- remarcação gratuita.

b) **Menos de 24 horas:**

- retenção administrativa de 30%;
- reembolso de 70% **ou**
- remarcação com 70% de desconto.

c) **Não comparecimento:**

- perda integral do valor pago;
- nova consulta exige pagamento integral.

14.3 **Cancelamento pela LUXMEDI ou pelo PROFISSIONAL**

- remarcação gratuita em prioridade;
- reembolso integral se não houver possibilidade;
- aviso mínimo de 2 horas (exceto emergências ou indisponibilidade técnica).

## **CLÁUSULA 15 – EMERGÊNCIAS E LIMITES DO SERVIÇO**

15.1 A PLATAFORMA **não** é serviço de emergência.



15.2 Em emergências, o CLIENTE deve procurar atendimento presencial ou serviços de urgência (SAMU 192).

15.3 A LUXMEDI não responde por danos decorrentes de uso inadequado da teleconsulta em situações emergenciais.

## CLÁUSULA 16 – ASPECTOS TECNOLÓGICOS E LIMITAÇÕES DA PLATAFORMA

16.1 A LUXMEDI não garante:

- funcionamento da internet do usuário;
- estabilidade de WhatsApp, APIs externas ou aplicativos de terceiros;
- disponibilidade contínua em caso de fatores externos.

16.2 A LUXMEDI assegura padrões razoáveis de segurança, mas não responde por:

- ciberataques imprevisíveis;
- indisponibilidade de provedores externos;
- falhas no dispositivo do CLIENTE.

## CLÁUSULA 17 – TRATAMENTO DE DADOS (LGPD)

17.1 A LUXMEDI atuará como **Controladora** dos dados pessoais do CLIENTE para:

- agendamentos e teleconsultas;
- manutenção do prontuário eletrônico;
- registro de logs;
- faturamento;
- prevenção a fraudes;
- melhoria de serviços;
- cumprimento legal.

17.2 O PROFISSIONAL poderá atuar como:

- **Operador**, ao acessar dados via plataforma;
- **Controlador Conjunto**, ao utilizá-los para fins clínicos.

17.3 Direitos do CLIENTE (LGPD, art. 18):

- confirmação de tratamento;
- acesso;
- correção;
- anonimização;

- portabilidade;
- eliminação (quando aplicável);
- informações sobre compartilhamento;
- revogação de consentimento.

17.4 A LUXMEDI poderá compartilhar dados com:

- profissionais aprovados;
- fornecedores tecnológicos;
- autoridades públicas;
- processadores de pagamento.

17.5 O CLIENTE concorda com armazenamento eletrônico criptografado de seu prontuário.

17.6 Em caso de incidente relevante, a LUXMEDI notificará o CLIENTE e a ANPD.

## **CLÁUSULA 18 – LIMITAÇÃO MÁXIMA DE RESPONSABILIDADE DA LUXMEDI**

18.1 A responsabilidade da LUXMEDI limita-se a falhas **exclusivamente** da plataforma, desde que não decorrentes de:

- conduta do CLIENTE;
- conduta do PROFISSIONAL;
- falha de internet ou dispositivo;
- força maior;
- atos de terceiros;
- mau uso da plataforma.

18.2 A responsabilidade máxima será limitada ao valor pago pela consulta, excluindo:

- danos indiretos;
- danos morais (exceto dolo);
- lucros cessantes;
- prejuízos consequenciais;
- perdas especulativas.

18.3 A LUXMEDI não responde por:

- erros clínicos;
- prescrições equivocadas;
- efeitos colaterais;
- decisões clínicas;
- conflitos entre paciente e profissional.

18.4 Reclamações sobre atos clínicos devem ser dirigidas exclusivamente ao PROFISSIONAL.

## **CLÁUSULA 19 – INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

19.1 O PROFISSIONAL atua como pessoa jurídica independente, sem:

- vínculo empregatício;
- subordinação hierárquica;
- jornada fixa;
- exclusividade;
- controle de ponto;
- interferência da LUXMEDI na prática clínica.

19.2 O CLIENTE entende que:

**“O PROFISSIONAL não é empregado, representante legal, agente ou preposto da LUXMEDI.”**

19.3 Qualquer tentativa de caracterizar vínculo contraria o presente instrumento.

19.4 A LUXMEDI não responde por:

- tributos do PROFISSIONAL;
- obrigações éticas;
- disponibilidade do profissional;
- processos disciplinares.

## **CLÁUSULA 20 – SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO DA CONTA DO CLIENTE**

20.1 A LUXMEDI poderá suspender ou encerrar a conta do CLIENTE, a seu critério, em casos de:

- fraude ou tentativa de fraude;
- má-fé;
- assédio a profissionais;
- comportamento inadequado;
- violação de confidencialidade;
- ameaças ou ofensas;
- mau uso;

- tentativa de obtenção de documentos ilegais.

20.2 Nesses casos:

- **não haverá reembolso;**
- o CLIENTE poderá ser bloqueado permanentemente;
- autoridades poderão ser comunicadas.

## CLÁUSULA 21 – VIGÊNCIA E RESCISÃO

21.1 Estes Termos entram em vigor com a aceitação eletrônica e têm validade indefinida.

21.2 O CLIENTE pode rescindir a qualquer momento por:

- solicitação por escrito;
- exclusão da conta;
- inexistência de débitos.

21.3 A LUXMEDI pode rescindir imediatamente em caso de:

- descumprimento contratual;
- conduta abusiva;
- uso ilegal;
- exigência legal;
- riscos de segurança.

## CLÁUSULA 22 – COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

22.1 Todas as comunicações serão feitas por meios eletrônicos, incluindo:

- **E-mail institucional:** contato@luxmedi.com.br
- **Telefone/WhatsApp corporativo:** +55 (11) 98499-9066
- notificações internas da plataforma.

22.2 O CLIENTE reconhece tais meios como válidos juridicamente.

## CLÁUSULA 23 – ATUALIZAÇÕES DOS TERMOS

23.1 A LUXMEDI poderá atualizar este Acordo a qualquer momento.

23.2 O CLIENTE será notificado por e-mail ou aviso na plataforma.

23.3 O uso contínuo implica aceitação tácita.

## CLÁUSULA 24 – LEI APLICÁVEL E FORO

24.1 Aplica-se a legislação brasileira.

24.2 O foro eleito é:

**Florianópolis – Santa Catarina,**

sem prejuízo do direito do CLIENTE de escolher seu domicílio, conforme o CDC.

24.3 O CLIENTE poderá optar por seu domicílio como foro competente.

## CLÁUSULA 25 – ACEITAÇÃO

25.1 A aceitação eletrônica:

- substitui assinatura física;
- equivale a assinatura digital;
- constitui título executivo extrajudicial (CPC, art. 784, III).

25.2 Ao prosseguir com o agendamento, o CLIENTE declara:

- ✓ que leu e compreendeu o Acordo;
- ✓ que consente com o uso da telemedicina;
- ✓ que reconhece a autonomia e responsabilidade exclusiva do profissional;
- ✓ que aceita todas as regras de uso da plataforma.

## CLÁUSULA 26 – VERSÃO PREVALECENTE DO IDIOMA

26.1 Este Acordo pode ser disponibilizado em outros idiomas apenas para conveniência.

26.2 Em caso de divergência, **prevalece integralmente a versão em português.**

26.3 Somente a versão em português produz efeitos legais e é considerada autêntica.

26.4 Traduções não representam interpretação jurídica nem modificam o sentido do texto original.