

## LICENÇA DE USO DE SOFTWARE

Os presentes **Termos e Condições de Uso da Licença de Software de maneira temporária** operacionalizado pelo **Portal Serodonto** tem por finalidade demonstrar as principais regras apresentadas pela

**SERNET SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Ribeirão Preto, estado de São Paulo, Av. Doutor Plínio de Castro, 288 Jardim Palma Travassos | CEP 14091-170 Sala 12/13 Ribeirão Preto - SP, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 18.055.283/0001-34, doravante denominada **EMPRESA**.

Ao usar os serviços **SERODONTO**, você concorda com as presentes condições gerais de uso do **Portal SERODONTO**, assim como a licença de uso temporária do software odontológico SERODONTO (“Condições Gerais”). Por isso, é impositiva a leitura dessas Condições Gerais, com atenção.

Produtos e Serviços disponibilizados dentro do **Portal SERODONTO** serão regidos por essas Condições Gerais, mas poderão se aplicar termos, políticas ou exigências adicionais a determinados Produtos e/ou Serviços. Os termos adicionais, se aplicáveis, estarão disponíveis com os Produtos e/ou Serviços, e se incorporarão a essas Condições Gerais, caso você utilize desses Produtos e/ou Serviços.

### CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO:

Estas Condições Gerais têm por objeto regular o seu acesso ao **Portal SERODONTO**, disponibilizado pela **EMPRESA**, através da Internet, primordialmente pelo endereço **<https://app.serodonto.com.br>**, bem como estabelecer condições relativas à licença de uso do software adquirido a ser aplicado ao seguimento odontológico, assim como a contratação de eventuais serviços adicionais, cujos termos de uso se incorporarão a essas Condições Gerais.

O Usuário reconhece que o software é de exclusiva titularidade da **empresa SERNET SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA.**, inclusive, mas sem limitação, todos e quaisquer direitos de propriedade intelectual ou proprietários relacionado a este, sendo que o direito de acesso e uso do mesmo concedido pela **empresa** ao Usuário é restrito ao mesmo, não podendo ser compartilhado ou transmitido a terceiros. Qualquer uso do Software não expressamente previsto nesta **LICENÇA DE USO DE SOFTWARE** é proibida.

### CLÁUSULA 2ª – DA VINCULAÇÃO E ACEITE DA LICENÇA DE USO

**2.1.** O Usuário concorda que os termos e condições desta *licença de uso* que serão aplicáveis e vincularão o Usuário a partir do momento em que esse aceitar o referido documento (“Aceite” ou “Aceitar”) após o término de seu cadastro no **Portal SERODONTO** com os respectivos dados pessoais e/ou jurídicos constantes no formulário de registro.

O Usuário declara que: (i) está ciente de que esta Licença de Uso corresponde a um contrato vinculante ao Usuário, logo que o Aceite desses deverá ser fornecido por uma pessoa com poderes para tanto; (ii) será responsabilidade exclusiva do Usuário aferir e se assegurar que a

pessoa que forneceu Aceite a Licença de Uso e o Aviso de Privacidade tem poderes para executar tal ato; (iii) está de acordo com a forma e método de assinatura e Aceite a esta Licença de Uso, sendo esta uma forma válida e eficaz para vincular o Usuário aos seus termos e obrigações.

**2.1.1.** Caso a **EMPRESA** verifique, a seu exclusivo critério, que o Usuário (i) concorre, direta ou indiretamente, com a **EMPRESA**; (ii) pode colocar em risco a utilização da **EMPRESA/LICENÇA** por outros Usuários; (iii) viole as condições dessa Licença de Uso ou do Aviso de Privacidade; (iv) adote qualquer outra conduta que seja incompatível com o uso regular do software poderá a **EMPRESA** bloquear o acesso do Usuário ao sistema e consequentemente rescindir esta Licença de Uso, sem que sejam devidas quaisquer compensações pela **mesma**.

**2.1.2.** O Usuário reconhece que as operações de Aceite desta Licença de Uso será registradas nos bancos de dados do **sistema Serodonto**, juntamente com a data e hora em que o Aceite foi manifestado pelo Usuário, podendo tal informação ser utilizada como prova do Aceite do Usuário, independentemente de outra formalidade.

**2.2.** O Usuário está ciente que qualquer uso do **software** é sujeito a esta Licença de Uso, sendo que o Usuário deverá ler e Aceitar ambos os documentos antes de iniciar o uso de sua conta de acesso ao Portal (“Conta”).

**2.2.1. É OBRIGAÇÃO DO USUÁRIO, SEMPRE QUE CABÍVEL, GARANTIR QUE TODOS OS SEUS EMPREGADOS E PREPOSTOS, PRESTADORES DE SERVIÇOS E PACIENTES ESTEJAM CIENTES E DE ACORDO COM ESTA LICENÇA DE USO.**

-

### **CLÁUSULA 3ª - DA UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE SERODONTO**

**3.1.** O Usuário deverá criar a sua Conta por meio do preenchimento de cadastro completo no Portal da **EMPRESA** utilizando apenas informações verdadeiras e selecionar o tipo de plano que está disponível para contratação do Usuário, além de eventuais serviços adicionais que o usuário pretenda contratar.

**3.2.** O Usuário concorda que a **EMPRESA** apenas oferece ao Usuário mecanismo de controle, agendamento e comunicação com seus Pacientes, dessa forma será responsabilidade exclusiva do Usuário verificar: (i) se toda a informação inserida está correta; (ii) o conteúdo de SMS está adequado às leis aplicáveis.

**3.3.** A **EMPRESA** não se responsabiliza por danos ou prejuízos ocasionados ao Usuário que sejam decorrentes da interrupção de acesso, por qualquer motivo, à **EMPRESA**, sendo responsabilidade do Usuário garantir um meio alternativo de contato com o Paciente. Sem limitar o disposto acima, a **EMPRESA** também não será responsável em situações nas quais houve falha nos sistemas de transmissão ou de roteamento de dados via internet e/ou falhas por interferências ou aplicativos de terceiros (incluindo, mas sem limitação a atuação de hackers, falha de provedor de conexão, falha do gateway de pagamento ou de instituição bancária, falha nos serviços de armazenamento do provedor terceiro usado para hospedagem, entre outros do tipo).

**3.4.** Durante o Prazo, a **EMPRESA** empregará seus melhores esforços na busca de informar imediatamente o Usuário se houver qualquer problema de conexão ou outra falha que de qualquer forma impacte os Usuários da **EMPRESA**, as medidas de segurança técnica de privacidade estão dispostas no item 14.11.

3.5. Obriga-se o Usuário a manter pessoal treinado para a operação do software e para a comunicação com a **EMPRESA** e prover, sempre que ocorrerem quaisquer problemas com a **EMPRESA**, toda a documentação, relatórios e demais informações que relatem as circunstâncias em que os problemas ocorreram, objetivando facilitar e agilizar os trabalhos, bem como manter, às suas expensas, linha de telecomunicação, modem, software de comunicação, endereço de correio eletrônico atualizado e outros recursos necessários à comunicação com a **EMPRESA**;

## **CLÁUSULA 4ª - DO PAGAMENTO**

### **4.1 Planos:**

**4.1.1 Plano Alone:** ( ) - Mensal ( ) Semestral ( ) Anual ( )

**4.1.2 Plano Small:** ( ) - Mensal ( ) Semestral ( ) Anual ( )

**4.1.3 Plano Professional:** ( ) - Mensal ( ) Semestral ( ) Anual ( )

**4.1.4 Plano Enterprise:** ( ) - Mensal ( ) Semestral ( ) Anual ( )

**4.1.5 Plano Full:** ( ) - Mensal ( ) Semestral ( ) Anual ( )

A qualquer momento um Usuário de um determinado Plano poderá optar por migrar para outro Plano, devendo para tanto apenas comunicar a **EMPRESA**, e pagar a quantia correspondente ao novo plano.

**4.2** O pagamento das mensalidades poderá ser feito por meio de boleto bancário ou cartão de crédito.

**4.3** Os Usuários poderão adquirir Serviços Adicionais – CUSTOMIZAÇÃO, mediante pagamento do valor do respectivo Serviço Adicional no ato da contratação.

**4.4** Todas as licenças de uso comercializadas através do Portal são de caráter temporário, válidas pelo período pago pelo Usuário, e o não pagamento de qualquer novo período ensejará o cancelamento imediato do acesso ao programa de computador licenciado, que somente será reestabelecido mediante a quitação do débito.

**4.5** Ao adquirir qualquer licença de uso de Produtos no Portal, e fornecer seus dados de cobrança e/ou cartão de crédito aos parceiros de intermediação financeira da EMPRESA, o Usuário autoriza a cobrança recorrente pela licença, sempre que vencido o período temporário de validade da licença. A cobrança seguirá os valores publicados no Portal, e aceitos pelo Usuário no ato da contratação da licença de uso do Produto, comprometendo-se o Usuário, assim, ao pagamento do valor periódico da licença de uso do Produto contratado.

**4.6** Os Produtos licenciados através do Portal serão constantemente atualizados, de forma automática, sempre que houver lançamento de nova versão, podendo, assim, ocorrer, a qualquer tempo, mudanças nos Produtos licenciados, em decorrência de atualizações de versão, com o que consente o Usuário, ao contratar a licença de qualquer Produto.

**4.7** Sem prejuízo de modificações em decorrência de atualizações, as partes poderão, a qualquer tempo, alterar a forma de fornecimento de qualquer Produto, a seu exclusivo critério, e independentemente de aviso prévio, com o que anui o Usuário. Adicionalmente, as partes poderão, a qualquer tempo, estabelecer limites no uso do Produto, a seu exclusivo critério, que serão comunicados previamente ao Usuário.

## CLÁUSULA 5ª - DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ADICIONAIS

**5.1.** Por solicitação do **USUÁRIO** poderão ser realizadas alterações ou complementações no Software visando adaptações às situações particulares, mediante pagamento de quantias adicionais a depender do serviço. **Nesse caso, serão cobradas como Customizações as horas trabalhadas na sede do USUÁRIO para levantamentos, implantação e treinamento, mediante apresentação do Relatório de Atendimento ao Cliente.** As atividades de análise, programação, testes, documentação e distribuição das alterações efetuadas na sede da **EMPRESA CONTRATADA** serão faturadas conforme orçamento prévio ou apresentação de relatórios e resultados de cada fase.

**5.2** A garantia de atualização do Software expressa nesse contrato não abrange as Customizações feitas no Software por solicitação do **USUÁRIO**.

**5.3** A Propriedade Intelectual das customizações realizadas pela **EMPRESA CONTRATADA** no Software, por solicitação do **USUÁRIO**, poderá ser incorporada às versões distribuídas a outros clientes, sem que caiba qualquer tipo de reembolso ou ressarcimento ao **USUÁRIO**.

**5.4** As condições para a utilização dos Serviços Adicionais, bem como a forma de pagamento dos respectivos valores serão determinadas no momento de contratação. Os termos de uso ou licença de uso para cada Serviço Adicional solicitado e firmado pelo Usuário serão considerados complementares e anexos a Licença de Uso, termos de uso e à Política de Privacidade.

**5.5** Considerando que a versão do PRODUTO objeto deste contrato é a **versão standard (sem serviços ou ferramentas adicionais)**, define-se o termo customização como sendo a personalização visando atender as necessidades específicas que o **USUÁRIO/LICENCIADO** venha a ter, identificadas na etapa de Levantamento de Processos.

**5.5.1** Referida customização somente poderá ser requerida pelo **USUÁRIO/LICENCIADO**, não havendo em hipótese alguma, obrigação da **CONTRATADA** em ampliar a customização aos cooperados assinantes.

**5.5.2** Neste caso será montado um orçamento desenvolvido pela **CONTRATADA**, diante das necessidades específicas do **USUÁRIO/LICENCIADO**, o qual deverá ser aprovado pelo mesmo.

## CLÁUSULA 6ª - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

**6.1.** As partes sujeitam-se aos termos e condições desta Licença de Uso, a **EMPRESA** concede ao Usuário uma licença, não exclusiva, limitada e intransferível de seus direitos de propriedade intelectual para que o Usuário possa acessar e usar o **SOFTWARE** em um ou mais computadores e/ou dispositivos móveis de titularidade ou posse legítima do Usuário, para fins comerciais exclusivos do Usuário. Conforme plano contrato, cláusula 4ª.

**6.2.** O Usuário concorda que a licença concedida na Cláusula 6.1 acima, não contempla ou autoriza o Usuário a usar o **SOTWARE** para os seguintes propósitos:

**(i)** fazer, direta ou indiretamente, engenharia reversa, reproduzir, traduzir, decompilar, desmontar, realizar atos que visem extrair código fonte, atualizar, rever ou melhorar o software ou qualquer parte deste ou envolver terceiros para quaisquer desses objetivos.

(ii) explorar a **EMPRESA**, no todo ou em parte, para prestar ou intermediar os Serviços para qualquer outra pessoa ou entidade que não seja o Usuário, com ou sem fim comercial.

(iii) usar qualquer software de terceiros que interfira ou interaja com o software contratado, a fim de otimizar o desempenho dos mesmos ou para coletar dados e informações de Usuários, sendo certo, no entanto, que a **EMPRESA** poderá utilizar interfaces de terceiros, sempre que cabível.

(iv) usar o sistema contratado ou qualquer parte desse para criar novos aplicativos, módulos, produtos ou serviços.

(v) viabilizar, criar ou manter qualquer conexão não autorizada com a **EMPRESA**, incluindo, mas sem limitação, qualquer conexão que utilize programas ou ferramentas não autorizadas pela **EMPRESA**.

(vi) vender (para ganho, lucro ou qualquer outro fim), locar, emprestar, alugar, penhorar, usar como garantia, onerar, hipotecar, distribuir, ceder, transferir, exportar, melhorar, alterar, editar, criar trabalhos derivados ou conceder uma sublicença de qualquer elemento do software ou de qualquer documentação relacionada.

(vii) usar ou permitir o uso, direta ou indiretamente, da propriedade intelectual da **EMPRESA**, bem como da **EMPRESA** ou qualquer documentação de suporte para finalidade diversa daquelas autorizadas pela **EMPRESA**.

(viii) invadir a privacidade de outros Usuários, buscando acesso à senha, dados privados e dados de Pacientes, bem como modificar arquivos, copiar, ou assumir, sem autorização, a identidade de outro assinante, ou desenvolver programas de acesso não autorizado a computadores, arquivos, programas e dados residentes na rede, bem como fornecer Dados de Pacientes ou dados cadastrais falsos.

**6.3.** A **EMPRESA** declara que é proprietária do software objeto desta *Licença e Condições de Uso*, e que está autorizada a licenciar seu uso, bem como, que a licença aqui pactuada não infringe qualquer patente, direito autoral, segredo industrial ou quaisquer outros direitos de terceiros.

## **CLÁUSULA 7ª – DA CONFIDENCIALIDADE**

**7.1** As PARTES reconhecem que as informações confidenciais constituem valiosos segredos comerciais e concordam que as utilizarão somente de acordo com as disposições deste Contrato e não divulgarão, ou permitirão sua divulgação, direta ou indiretamente, a qualquer terceiro alheio a este Contrato, sem o prévio consentimento escrito da outra parte, **quando tratar-se de dados pessoais, não assegurado por lei, faz-se necessário o consentimento do titular/paciente no ato de cadastro**, mesmo após o término de vigência deste instrumento. As PARTES concordam em proteger as Informações Confidenciais, sujeitando-se a parte infratora a arcar com todos os danos causados pelo seu descumprimento. No entanto, nenhuma das PARTES é responsável pela salvaguarda de informação, que:

1. Esteja publicamente disponível; ou
2. Tenham sua divulgação requerida por ordem judicial, por força de lei ou ordem de qualquer órgão governamental. As informações prestadas a entes governamentais, judiciais ou administrativos terão o limite do alcance da divulgação das informações consideradas por ambas as partes como sendo confidenciais e somente até a extensão de tal ordem/lei.

7.2. A **EMPRESA CONTRATADA** se obriga em caráter irrevogável, irretratável e exclusivo, a orientar seus prepostos, sejam funcionários e/ou subcontratados designados, para desenvolver os serviços a serem prestados ao **USUÁRIO/LICENCIADO**, no que diz respeito ao fiel cumprimento das normas internas do **USUÁRIO/LICENCIADO** especialmente as normas de segurança e contingência, zelando por sua observância e por seu cumprimento, sujeitando-se a **CONTRATADA** a arcar com todos os danos causados pelo seu descumprimento.

7.3. A **CONTRATADA** se responsabiliza, por si e por seus prepostos, sob as penas da lei, pela utilização de senhas e manipulação de informações por parte de seus empregados e/ou subcontratados designados para desenvolver os serviços a serem prestados junto ao **USUÁRIO/LICENCIADO**, obrigando-se à manutenção de sigilo das referidas informações, respondendo civil e criminalmente pelo descumprimento das disposições aqui contidas.

## **CLÁUSULA 8ª – DO BLOQUEIO E EXCLUSÃO DA CONTA**

8.1. A **EMPRESA** poderá, a seu exclusivo critério, sem prévia notificação ao Usuário, bloquear a Conta caso o Usuário: (i) atue da forma prevista nas Cláusulas 2.1.1., 4.1. e 6.2.; (ii) deixe de efetuar o pagamento previsto na Cláusula 4, ou (iii) conforme determinação da **EMPRESA**.

8.1.1. O **Usuário** poderá solicitar o desbloqueio de sua Conta por meio do e-mail. A **EMPRESA** poderá, a seu exclusivo critério e levando em consideração as informações enviadas pelo Usuário desbloquear a Conta.

8.1.2. Conforme previsto na Política de Privacidade, no caso de bloqueio da Conta, a **EMPRESA** manterá todos os dados cadastrados pelo Usuário no sistema por um período de 6 (seis) meses contados da data de bloqueio da Conta, após o qual os dados do **Usuário** poderão ser eliminados e excluídos pela **EMPRESA conforme o item 14**.

8.1.3. No período compreendido e descrito no item 8.1.2, o **Usuário** poderá solicitar a exclusão de dados pessoais do dele e de seus Pacientes por meio de e-mail ou outro canal a critério da empresa. A exclusão será **conforme o item 14.11.3**.

8.1.4. A conta que ficar sem acesso por 6 (seis) meses será automaticamente inativada, ficando indisponível permanentemente o seu acesso e a qualquer desconto, benefício ou promoção concedidos previamente a ela.

## **CLÁUSULA 9ª – DO PRAZO E INADIMPLÊNCIA**

9.1. Todas as licenças de uso comercializadas através do Portal são de caráter temporário, válidas pelo período pago pelo Usuário, e o não pagamento de qualquer novo período ensejará o cancelamento em 48 horas do acesso ao programa de computador licenciado, que somente será reestabelecido mediante a quitação do débito. Assim, os presentes termos e condições de uso serão aplicáveis à todos os serviços contratados pelo período pago pelo usuário.

9.2. Caso o usuário deixe de efetuar o pagamento das mensalidades do plano escolhido dentro do prazo de vencimento, para que não tenha os serviços interrompidos pela empresa, deverá pagar a mensalidade em aberto, com a aplicação de multa de 2% sobre o valor da mensalidade, além de juros moratórios de 1% ao mês pro rata.

9.3 Não havendo o pagamento da mensalidade em atraso na forma prevista na cláusula 9.2, acima, poderá a empresa dar o contrato por rescindido nos termos previstos nas cláusulas abaixo.

## **CLÁUSULA 10ª – DA RESCISÃO**

**10.1** A presente Licença de Uso poderá ser rescindida a qualquer momento pelas Partes, sem quaisquer ônus, permanecendo estas responsáveis por seus direitos e obrigações até a data da rescisão.

**10.2** Não havendo interesse do usuário em continuar a utilizar quaisquer Serviços e Produtos disponibilizados no Portal, deverá o **Usuário** formalizar, expressamente, sua intenção de cancelamento do Serviço ou Produto, mediante envio de e-mail para a **EMPRESA**, onde deverá realizar a solicitação de cancelamento do Serviço e/ou Produto.

**10.3** O cancelamento se tornará efetivo na data em que se encerrar o ciclo temporário de validade da licença de uso em vigor, já pago anteriormente pelo Usuário, que valerá como aviso prévio do Usuário.

**10.4** Dentro desse período, o Usuário poderá utilizar livremente os Serviços e/ou Produtos contratados, que permanecerão disponíveis.

**10.5** No caso de qualquer descumprimento destas Condições Gerais, ou de quaisquer outras condições associadas a qualquer Produto ou Serviço disponibilizado pelo Portal, o acesso do Usuário também poderá ser interrompido, com a rescisão dessas Condições Gerais e de qualquer outro contrato com o Usuário, mediante aviso prévio de 48 (quarenta e oito) horas.

**10.6 Durante o período de aviso prévio, o Usuário deverá efetuar o download de todos os seus dados, que eventualmente estejam armazenados, visando criar uma cópia de segurança desses dados, pois a CONTRATADA poderá apagar todo e qualquer dado do Usuário que esteja armazenado em seus servidores conforme o item 14.11.3, imediatamente após o encerramento do aviso prévio, e suspensão do acesso ao Usuário, sendo tais dados irrecuperáveis, após a remoção realizada.**

**10.7** No caso de não pagamento recorrente de qualquer novo período de licença dos Produtos/serviços, o acesso a esses produtos será imediatamente suspenso, sendo que, não havendo regularização dos pagamentos pelo Usuário, após o **prazo de 30 (trinta) dias**, o acesso ao Produto não pago será automaticamente cancelado, com a rescisão da contratação, e consequente deleção de todos os dados eventualmente inseridos pelo Usuário no Produto, sem que o Usuário tenha direito a qualquer indenização, a qualquer título.

**10.8** O **Usuário** reconhece e declara que, salvo o expressamente descrito nessas Condições Gerais, a **CONTRATADA** não terá obrigação de continuar a manter, exportar ou devolver os dados do Usuário, após expirado o aviso prévio da rescisão contratual, item 10.7, não se responsabilizando pela exclusão dos dados, de acordo com esses termos.

## **CLÁUSULA 11ª – DA INDENIZAÇÃO**

**11.1.** O **Usuário** concorda em defender e manter indene a **EMPRESA** e suas afiliadas, diretores, empregados e agentes, de e contra quaisquer encargos, ações ou demandas, incluindo, mas não limitado a, honorários advocatícios razoáveis, resultantes: (i) da eventual

utilização indevida da **EMPRESA**; (ii) reclamação de Pacientes sobre a utilização de Dados de Pacientes; ou (iii) da violação das condições ora pactuadas.

**11.1.1.** O **Usuário** é o único e exclusivo responsável pelo conteúdo dos textos das mensagens enviadas, obrigando-se a garantir que os conteúdos trafegados não violarão e nem causarão exposição indevida ou constrangimento dos destinatários, respondendo ainda por seu conteúdo em juízo ou fora dele, e eximindo a **EMPRESA** em caráter incondicional de quaisquer responsabilidades por quaisquer reclamações de terceiros.

**11.2.** Em nenhum caso a **EMPRESA** será responsável por danos ou qualquer prejuízo direto ou indireto incorrido pelo Usuário ou qualquer outro terceiro decorrente da **EMPRESA**, 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.

**11.3.** Sem prejuízo do exposto acima, considerando que os termos destas Condições Gerais, e os exibidos no Portal ou em condições específicas para aquisição de Produtos e/ou Serviços disponibilizados no Portal alocam os riscos entre as partes, e que os preços dos Produtos e Serviços disponibilizados refletem esta alocação de riscos, acordam as partes que, em qualquer hipótese, qualquer indenização decorrente dos Produtos e Serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**, por danos diretos ou indiretos, se e quando existir alguma responsabilidade, ficará limitada ao valor total pago pelo **Usuário** à **CONTRATADA**, desde o início da contratação de qualquer Produto ou Serviço no Portal, até a data do prejuízo, ainda que eventual prejuízo exceda tal valor.

## **CLÁUSULA 12ª – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**12.1.** Sem limitar outras disposições desta Licença de Uso, a **EMPRESA** não responderá, em nenhuma hipótese, ainda que em caráter solidário ou subsidiário:

**(a)** Pela autenticidade, validade e precisão dos dados fornecidos pelo Usuário e/ou informados pelos Pacientes, competindo ao Usuário verificar, por conta própria, se tais informações são verdadeiras e completas antes de tomar qualquer decisão baseada nelas;

**(b)** Pela qualidade, precisão, pontualidade, entrega ou falha na obtenção de informações financeiras junto aos sites e/ou meios virtuais das instituições financeiras, ou provenientes de serviços prestados por instituições financeiras;

**(c)** Pelos serviços ou produtos oferecidos no portal, por anunciantes ou quaisquer terceiros, inclusive no que diz respeito a sua disponibilidade, qualidade, quantidade, características essenciais, ofertas, preços, formas de pagamento ou quaisquer outros elementos a esses referentes;

**(d)** Por eventuais prejuízos sofridos pelo Usuário em razão da tomada de decisões com base nas informações disponibilizadas no sistema;

**(e)** Pelo envio indevido de e-mail e/ou SMS para números ou e-mails cadastrados incorretamente.

**12.2.** Sem prejuízo a outras disposições desta Licença de Uso, a **EMPRESA** não garante que: (a) as funções contidas no software atendam às necessidades do Usuário; (b) a operação do software será ininterrupta ou livre de erros, (c) qualquer funcionalidade

do software permanecerá disponível; (d) os defeitos no software serão corrigidos ou que será compatível ou funcionará com qualquer outro software, aplicações ou serviços de terceiros.

**12.3** É de responsabilidade exclusiva do Usuário verificar a adequação do(s) programa(s) de computador licenciado(s) ao seu ramo de atividade, notadamente às regras tributárias e fiscais, municipais, estaduais e federais aplicáveis ao Usuário, uma vez que o(s) programa(s) de computador licenciado(s) é(são) fornecido(s) sem qualquer customização ou parametrização para a localidade e o ramo de atividade específico do Usuário, não havendo garantias a qualquer título, implícitas ou explícitas, da **empresa contratada**, quanto à adequação do(s) programa(s) de computador à legislação vigente e aplicável à atividade do Usuário.

**12.4** A **EMPRESA** terá a responsabilidade pela manutenção dos arquivos necessários e total segurança dos mesmos, inclusive pela realização regular de cópias de segurança (backups) com o uso dos meios apropriados e mídias comumente utilizadas para este fim, durante a vigência da Licença de Uso.

### **CLÁUSULA 13ª – DO NÍVEL DE SERVIÇO**

**13.1.** A **EMPRESA** empreenderá esforços comercialmente razoáveis para tornar o software disponível, no mínimo, 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento) durante cada Ano de Serviços.

**13.1.1.** Por Ano de Serviço entenda-se os 365 dias precedentes à data de uma reivindicação relacionada ao nível de serviço. Se o Usuário estiver se utilizando da **EMPRESA** durante período inferior a 365 dias, o Ano de Serviço que lhe corresponde será, ainda assim, considerado como os 365 dias precedentes; no entanto, os dias anteriores a seu uso dos serviços serão considerados como de 100% de disponibilidade. Os períodos de inatividade operacional que ocorrerem antes de uma reivindicação bem sucedida de Crédito de Serviço não poderão ser usados para efeito de reivindicações futuras.

**13.2.** O Compromisso de nível de serviço não se aplica às circunstâncias de indisponibilidade que resultem (i) de uma interrupção do fornecimento de energia elétrica ou paradas emergenciais não superiores a 2 (duas) horas ou que ocorram no período das 24:00h até às 6:00h (horário de Brasília); (ii) forem causadas por fatores que fujam ao cabível controle da **EMPRESA**, inclusive casos de força maior ou de acesso à Internet e problemas correlatos; (iii) resultem de quaisquer atos ou omissões do Usuário ou de terceiros; (iv) resultem do equipamento, software ou outras tecnologias que o Usuário usar e/ou do equipamento que impeçam o acesso regular à **EMPRESA**; (v) resultem de falhas de instâncias individuais não atribuíveis à indisponibilidade do Usuário; (vi) resultem de alterações realizadas na forma de acesso a informações financeiras e/ou de Conta do Usuário pelas instituições financeiras; (vii) resultem de práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade.

**13.3** Serviços de suporte técnico serão fornecidos pela **EMPRESA** através dos meios divulgados **no Portal Serodonto** de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas, com tempo de resposta de até 24 (vinte e quatro) horas, não havendo quaisquer serviços de suporte técnico nas dependências do Usuário inclusos.

### **CLÁUSULA 14ª – DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS**

**14.1. Proteção dos Dados Pessoais.** O **Usuário**, por si e por seus colaboradores, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar na presente Licença de Uso em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados.

**14.1.1.** O **Usuário** por ser o *controlador* de dados pessoais dos titulares/pacientes deve salvaguardar os objetivos, os fundamentos, as bases legais e os princípios na privacidade e proteção dos dados pessoais, além tomar todas as decisões com os dados pessoais dos pacientes durante o tratamento.

**14.2.** O **Usuário** é quem realiza a operação de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos dados pessoais dos pacientes.

**14.3.** O **Usuário** é o responsável em assegurar: (i) a confidencialidade dos dados armazenados quanto a não divulgação a pessoas, entidades ou processos não autorizados; (ii) a integridade que é a preservação de sua exatidão e prevenção a modificações não autorizadas; (iii) a disponibilidade que é a acessibilidade confiável dos dados armazenados e a possibilidade de utilização para finalidades autorizadas.

**14.4.** A **Empresa** operacionaliza de acordo com as orientações do **Usuário** o armazenamento dos dados automaticamente a partir da inserção dos dados pelo o usuário na plataforma Serodonto, o período é o da vigência da licença de uso do software dos itens 4.3, 4.4 e cláusula 9ª.

**14.4.1.** O backup, disposto no item 12.4, é feito de maneira automática e programada para servidor à parte na cloud da Aws amazon, segue as orientações do Usuário. O **backup** é uma cópia de segurança dos seus dados (informações) de um dispositivo de armazenamento (celulares, tablets, computadores) ou sistema (aplicativos, softwares e jogos).

**14.4.2.** A Empresa só excluirá os dados pessoais dos titulares/pacientes quando das situações descritas nas **cláusulas 8ª e 10ª** desta licença conforme o item 14.11.3.

**14.4.3.** A finalidade do armazenamento na nuvem é evitar os arquivos físicos gerados em grande escala, e facilitar ambientes integrado com acesso via internet de qualquer lugar e sem investir em equipamentos. O backup tem como finalidade assegurar a disponibilidade da informação dos pacientes quando da necessidade de restauração por incidentes. A exclusão tem como finalidade o termino do tratamento dos dados do paciente quando do usuários ou das disposições das cláusulas 8ª e 10ª adotando-se o procedimento do item 14.11.3.

**14.5.** Em caso de incidente de dados o responsável em comunicar aos pacientes e a Autoridade de Proteção de dados (ANPD) é estritamente do **Usuário**. Um **incidente de segurança e privacidade** é um evento de **segurança e/ou privacidade** ou um conjunto deles, confirmado ou sob suspeita de impactar a disponibilidade, integridade, confidencialidade ou a autenticidade de um ativo de informação. Ler o item 14.3.

**14.6.** O **Usuário** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da EMPRESA com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que o USUÁRIO possui perante a Lei e está Licença de Uso.

**14.7. O Usuário** tem que assegurar o direito dos titulares de dados, os pacientes, no que segue:

- (i) confirmação da existência de tratamento;
- (ii) acesso aos dados;
- (iii) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (iv) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na lei;
- (v) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa;
- (vi) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular;
- (vii) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- (viii) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; e
- (ix) revogação do consentimento.

**14.7.1.** A plataforma Serodonto auxilia no suporte ao item 14.7 supra, assim possibilita ao Usuário atender a LGPD nas requisições dos titulares/pacientes, porém as respostas definitivas devem ser definidas na Política de Requisição dos Titulares alinhada com o Encarregado de dados.

**14.8. A Empresa** tem se empenhado para salvaguardar que todos os **Usuários do Portal SERODONTO** estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados a fim de pôr a salvo a privacidade e proteção dos dados dos pacientes, onde permite ao usuário estabelecer os acessos autorizados, tem controle de log e permissão a cada colaborador do usuário.

**14.9. O Usuário** autoriza e reconhece que os dados pessoais dos titulares/pacientes serão armazenados na cloud da Amazon localizada nos Estados Unidos da América, assim como o backup.

**14.10.** Todos os dados contidos no banco de dados são de propriedade do **Usuário**.

**14.11. A Empresa** emprega vários mecanismos de privacidade e proteção de dados na Licença de uso aos usuários em prol dos pacientes, onde a **SERODONTO** conta com Certificado SSL, Firewall, proteção contra bots (robôs) com o reCAPTCHA, conformidade com a HIPAA na Amazon Web Services (Aws) nos armazenamentos e backups dos prontuários entre outras ações de segurança que caracteriza boas práticas.

**14.11.1.** Os dados dos pacientes passam pelo processo de pseudonimização dentro da plataforma Serodonto da Empresa, a **pseudonimização** é o tratamento por meio do qual um **dado** perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

**14.11.2.** Os dados dos pacientes passam pelo processo de criptografia dentro da plataforma Serodonto da Empresa à sua escolha, a **criptografia** é o tratamento por meio do qual um **dado** é cifrado. Há dois tipos de criptografia: Simétrica – onde uma única chave é utilizada para codificar e decodificar os dados. Assimétrica – onde uma chave é utilizada para codificar os dados (chamada “chave pública”) e uma outra é utilizada para decodificar os dados

(chamada “chave privada”). Aqui, também é possível identificar a identidade do usuário (por isso considerada mais confiável).

**14.11.3.** No procedimento de exclusão da empresa e do usuário, o processo a ser adotado é o da “**anonimização**”, está sendo uma técnica de processamento de **dados** que remove ou modifica informações que possam identificar uma pessoa. Essa técnica resulta em **dados anonimizados**, que não podem ser associados a nenhum indivíduo específico.

**14.11.4.** A empresa via portal Serodonto capta e armazena por um período mínimo de 6 (seis) meses todos os registros (*logs*) de acesso e de ações realizadas por usuários do *software* cuja conta de acesso esteja vinculada ao **Usuário**, os logs podem consultados e gerados relatórios pelo o usuário a qualquer momento.

## **CLÁUSULA 15ª – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**15.1.** A **EMPRESA** pode citar o nome e marca do Usuário, como fonte de referência e/ou usuário do Portal, seus Serviços e Produtos, inclusive em sua publicidade, independentemente de qualquer pagamento adicional, com o que consente o Usuário, enquanto permanecer vigente este contato, podendo ainda o Usuário requerer a exclusão sempre que for conveniente.

**15.2.** Os presentes Termos de Uso representa o integral entendimento entre as Partes e substitui toda e qualquer proposta ou documento anterior que tenha sido apresentado pela **EMPRESA**, sobre os quais tem preferência.

**15.3** Eventuais atualizações/modificações destas Condições Gerais serão publicadas no Portal, e submetidas à aceitação do Usuário, que, se não concordar com as alterações, terá a faculdade de dar por rescindido o contrato, sem quaisquer ônus, cessando seu acesso ao Portal, bem como aos Serviços e Produtos disponibilizados pela CONTRATADA.

**15.4.** As Partes se comprometem a zelar pelo bom desempenho da relação comercial, pela função social e pelo equilíbrio econômico-financeiro destes Termos de Uso, cooperando entre si para o cumprimento de suas obrigações, ficando ajustado que os casos omissos serão resolvidos por entendimento direto entre as Partes.

**15.5.** A nulidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula desta Licença de Uso não deverá afetar as demais cláusulas desta Licença de Uso, que permanecerá válido e em pleno vigor em relação a todas as demais cláusulas e condições.

**15.6.** O não exercício ou o atraso no exercício, por qualquer das Partes, dos direitos a essas respectivamente conferidos conforme previsto nesta Licença de Uso, não será interpretado como renúncia em relação a tal direito. Toda e qualquer renúncia aos direitos estabelecidos nesta Licença de Uso somente será válida quando entregue por **escrito e assinada** pela Parte renunciante.

**15.7.** Cada Parte será exclusiva e individualmente responsável, de acordo com a legislação aplicável, por quaisquer tributos devidos em decorrência das obrigações previstas nesta Licença de Uso.

**15.8.** O **Usuário** declara, sob as pena da lei, que o Aceite desta Licença de Uso e seus termos é realizada por pessoas que são seus procuradores/representantes legais, devidamente

qualificados e constituídos na forma de seus respectivos contratos ou estatutos sociais, com poderes para assumir as obrigações ora pactuadas.

**15.9.** Esta Licença de Uso e termos não geram nenhuma relação de sociedade, de mandato ou relação de trabalho entre o Usuário e a **EMPRESA**.

**15.10.** As obrigações, direitos e deveres assumidos nesta Licença de Uso e termos não poderão ser cedidos pelo Usuário sem o prévio e expresso consentimento por escrito da **EMPRESA**. As obrigações, direitos e deveres assumidos nesta Licença de Uso poderão ser cedidos pela **EMPRESA** a qualquer outra empresa que satisfaça as condições necessárias para o cumprimento das obrigações da mesma.

## **CLÁUSULA 16ª – DA LEGISLAÇÃO E FORO APLICÁVEIS**

**16.1** Estas Condições Gerais da licença de uso e termos serão regidas e interpretadas de acordo com as Leis vigentes na República Federativa do Brasil.

**16.2** Elegem as partes o Foro da Comarca de Ribeirão Preto – Estado de São Paulo, como competente para dirimir qualquer dúvida ou controvérsia decorrente dos presentes Termos e Condições Gerais, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ou venha a ser.