

The
Doctor
Sales

**TERMOS DE USO
DE SOFTWARE**



BEM-VINDOS AO TERMO DE USO

Estes Termos de Uso regulam as condições de acesso e utilização da Plataforma de Gestão para Profissionais da Saúde ("Plataforma").

Ao acessar ou utilizar a plataforma, o usuário declara que leu, compreendeu e concorda com estes Termos.

A utilização da plataforma também está sujeita ao Contrato de Licenciamento de Uso do Software, quando aplicável, que poderá estabelecer condições comerciais, obrigações adicionais e regras contratuais específicas.

1. SOBRE A PLATAFORMA

1.1 A plataforma consiste em um sistema digital destinado à gestão de atividades administrativas e operacionais de profissionais da saúde e estabelecimentos de saúde.

1.2. Entre as funcionalidades disponíveis, de acordo com cada plano, estão:

- Gestão de agenda e atendimentos;
- Cadastro de pacientes;
- Registro de prontuários clínicos;
- Gestão de protocolos e tratamentos;
- Gestão de equipe;
- Controle financeiro;
- Gestão de estoque;
- CRM e relacionamento com pacientes;
- Automação de comunicação.

1.3. A plataforma permite o armazenamento de dados cadastrais, documentos e registros clínicos inseridos pelos usuários,

1.4. A Plataforma atua exclusivamente como ferramenta tecnológica de gestão, não prestando serviços médicos, clínicos ou de aconselhamento profissional.

1.5. Todas as decisões clínicas, diagnósticos, prescrições e tratamentos são de responsabilidade exclusiva do profissional da saúde.

2. CRIAÇÃO DE CONTA E CADASTRO

2.1. Para utilizar a plataforma, o usuário deverá realizar cadastro prévio, fornecendo informações necessárias para identificação e autenticação da conta.

Durante o processo de cadastro, poderão ser solicitadas informações como:

- Nome completo;
- CPF ou CNPJ;
- E-mail;
- Telefone;
- Endereço;
- Dados profissionais;
- Criação de login e senha de acesso.

2.2. O usuário declara que todas as informações fornecidas durante o cadastro são verdadeiras, completas e atualizadas, sendo responsável por manter esses dados atualizados.

2.3. A plataforma poderá, a seu exclusivo critério, solicitar confirmação de identidade, recusar, suspender ou cancelar cadastros que apresentem indícios de fraude, inconsistência ou violação destes Termos de Uso .

3.CREDENCIAIS DE ACESSO E SEGURANÇA DA CONTA

3.1. O acesso à plataforma será realizado mediante utilização de credenciais individuais de autenticação, compostas por login e senha.

O usuário é responsável por:

- Manter suas credenciais de acesso sob sigilo;
- Não compartilhar login ou senha com terceiros;
- Adotar medidas de segurança para evitar acessos não autorizados;
- Comunicar imediatamente à plataforma qualquer suspeita de uso indevido de sua conta.

3.2. A criação da senha deverá observar requisitos mínimos de segurança definidos pelo sistema, podendo incluir:

- Comprimento mínimo de caracteres;
- Combinação de letras, números ou caracteres especiais;
- Proibição de senhas consideradas fracas ou facilmente identificáveis.

3.3. O usuário será integralmente responsável por todas as atividades realizadas por meio de sua conta, ainda que realizadas por terceiros que tenham obtido acesso às suas credenciais.

4. PLANOS, LICENÇAS E LIMITES DE USO

4.1. O acesso à plataforma ocorre mediante contratação de plano de licenciamento de uso do software.

Cada plano poderá estabelecer:

- Limites de usuários ou colaboradores cadastrados;
- Limites de funcionalidades disponíveis;
- Limites de armazenamento ou utilização do sistema;
- Condições específicas de suporte ou atendimento.

4.2. O usuário compromete-se a utilizar a plataforma dentro dos limites estabelecidos no plano contratado, sendo vedado:

- Compartilhar acesso com terceiros não autorizados;
- Utilizar a plataforma de forma a contornar limites técnicos do sistema;
- Criar mecanismos automatizados para ampliar indevidamente o uso da plataforma.

4.3. A violação dessas regras poderá resultar na suspensão, cancelamento do acesso e demais responsabilidades por danos diretos ou indiretos ocasionados.

4.4. Reservamo-nos o direito de atualizar valores e condições comerciais, mediante aviso prévio razoável.

4.5. O exercício do direito de arrependimento (quando aplicável) seguirá a legislação de consumo.

4.6. Em caso de inadimplência ocorrerá suspensão gradual do uso da plataforma, da seguinte forma:

1ª (primeiro) mês - Acesso somente em modo leitura.

2ª e 3ª (segundo e terceiro) mês - bloqueio de acesso e redirecionamento para regularização.

4ª (quarto) mês - remoção das informações do ambiente ativo.

4.6. O usuário terá o prazo de até 90 (noventa) dias, contados a partir do primeiro dia de inadimplência, para realizar o download ou a exportação das informações e dados armazenados na plataforma. Decorrido esse prazo sem manifestação ou solicitação do usuário, os dados poderão ser definitivamente excluídos dos servidores da plataforma.

A recuperação de dados poderá estar sujeita à cobrança de taxa operacional.

5. RESPONSABILIDADE SOBRE OS DADOS INSERIDOS

5.1. A plataforma permite que o usuário armazene e gerencie informações, dados e documentos relacionados às suas atividades profissionais.

Entre os dados que podem ser inseridos estão:

- Dados cadastrais de pacientes;
- Documentos e registros clínicos;
- Fotografias de acompanhamento clínico ou estético;
- Documentos médicos em formato digital;
- Informações administrativas relacionadas ao atendimento.

5.2. O usuário é exclusivamente responsável pela legalidade, veracidade e legitimidade dos dados inseridos na plataforma, bem como pela obtenção das bases legais necessárias para o tratamento desses dados, incluindo consentimentos ou autorizações quando exigidos pela legislação.

5.3. É expressamente proibido inserir na plataforma:

- Informações obtidas de forma ilícita;
- Conteúdos que violem direitos de terceiros;
- Dados cujo tratamento seja proibido pela legislação aplicável .

6. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

6.1. Poderemos contatá-lo por e-mail, WhatsApp, notificações da própria Plataforma ou outros meios informados por você, para mensagens operacionais, contratuais e de marketing (neste último caso, com possibilidade de opt-out a qualquer momento).

6.2. As comunicações serão consideradas válidas quando enviadas aos contatos cadastrados.

7. DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE

7.1. O tratamento de dados pessoais na Plataforma segue o nosso Aviso de Privacidade.

7.2. As bases legais, finalidades, direitos dos titulares, prazos de retenção, medidas de segurança, compartilhamentos e demais informações constam no Aviso de Privacidade, que integra estes Termos.

7.3. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, adotaremos as medidas cabíveis e, quando exigido, comunicaremos aos titulares e à ANPD.

7.4. O usuário é o único responsável pelos dados inseridos na Plataforma, incluindo:

- dados de pacientes;
- prontuários clínicos;
- documentos médicos;
- imagens e registros clínicos;
- dados de colaboradores.

7.5. O usuário declara possuir base legal adequada para o tratamento desses dados, conforme legislação aplicável.

7.6. No tratamento de dados inseridos pelo usuário referentes a pacientes ou terceiros, o usuário atua como controlador de dados pessoais e deverá observar e seguir todas as determinações estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados.

9. INTEGRAÇÕES COM SERVIÇOS DE TERCEIROS

9.1. A Plataforma poderá disponibilizar funcionalidades que permitam ao USUÁRIO integrar sua conta a serviços ou aplicações de terceiros, com o objetivo de viabilizar funcionalidades de comunicação, automação ou campanhas.

Essas integrações poderão incluir, entre outras:

- Ferramentas de envio de e-mails;
- Serviços de mensageria e comunicação, como plataformas de envio de mensagens ou WhatsApp;
- Ferramentas de automação ou disparo de campanhas;
- Outras aplicações ou serviços externos compatíveis com a Plataforma.

9.2. As integrações são realizadas por iniciativa do próprio USUÁRIO, mediante conexão de contas externas de sua titularidade ou sob sua responsabilidade.

9.3. A Plataforma limita-se a disponibilizar recursos técnicos que permitam a conexão entre os sistemas, não possuindo qualquer controle sobre as contas, políticas ou funcionamento dos serviços de terceiros utilizados pelo usuário.

O USUÁRIO é o único responsável por:

- Manter contas válidas e regulares nas plataformas de terceiros;
- Observar os termos de uso, políticas e regras aplicáveis aos serviços externos utilizados;
- Definir e controlar o volume, frequência e conteúdo das comunicações ou campanhas realizadas por meio dessas integrações;
- Garantir que o envio de comunicações esteja em conformidade com a legislação aplicável, incluindo normas relacionadas à proteção de dados e comunicações eletrônicas.

9.4. A Plataforma não se responsabiliza por bloqueios, suspensões, restrições, limitações ou banimentos de contas em serviços de terceiros, incluindo aqueles decorrentes de:

- Políticas internas das plataformas externas;
- Envio excessivo de mensagens ou campanhas;
- Denúncias ou reclamações de destinatários;
- Descumprimento de regras ou termos de uso dos serviços integrados.

9.5. Eventuais indisponibilidades, limitações técnicas ou alterações nas funcionalidades das plataformas externas também não são de responsabilidade da Plataforma.

9.6.A Plataforma poderá, a qualquer momento, alterar, suspender ou descontinuar a possibilidade de integração com determinados serviços de terceiros, quando necessário por razões técnicas, operacionais, regulatórias ou de segurança.

10. DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA

10.1 A The Doctor Sales empregará esforços razoáveis para manter a Plataforma disponível, estável e segura.

10.2. Entretanto, a disponibilidade da Plataforma poderá ser temporariamente afetada por fatores como:

- manutenções técnicas programadas;
- atualizações, melhorias ou correções do sistema;
- falhas ou limitações de infraestrutura de terceiros;
- indisponibilidade de serviços externos integrados;
- problemas de rede, internet ou equipamentos do usuário;
- eventos de caso fortuito ou força maior.

10.3. Poderá ocorrer manutenções preventivas, corretivas ou evolutivas sempre que necessário ao bom funcionamento da Plataforma.

10.4. A Plataforma é disponibilizada no estado em que se encontra, não sendo garantida disponibilidade contínua, ininterrupta ou livre de falhas.

10.5. A plataforma não se responsabiliza por eventuais perdas, atrasos ou prejuízos decorrentes de indisponibilidades temporárias da Plataforma, quando resultantes de fatores técnicos, operacionais ou externos fora de seu controle razoável.

11. SUSPENSÃO DE ACESSO E PENALIDADES

A plataforma poderá adotar medidas de restrição, suspensão ou penalização em relação ao USUÁRIO sempre que identificar indícios de utilização irregular da Plataforma, descumprimento destes Termos, inadimplência ou situações que possam comprometer a segurança, estabilidade ou integridade do sistema.

As medidas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativa, observada a gravidade da infração, a reincidência e o potencial risco causado à Plataforma ou a terceiros.

11.1 Hipóteses de suspensão

A Plataforma poderá suspender temporariamente, total ou parcialmente, o acesso do USUÁRIO à Plataforma, independentemente de autorização judicial, nas seguintes hipóteses:

I – Inadimplência

- Atraso no pagamento de valores devidos;
- Tentativa de chargeback indevido;
- Contestação fraudulenta de pagamento.

II – Violação destes Termos ou uso indevido da Plataforma

- Compartilhamento não autorizado de login ou credenciais de acesso;
- Excesso anormal de acessos simultâneos;
- Tentativa de extração massiva de dados (data scraping);
- Uso automatizado não autorizado do sistema;
- Tentativa de engenharia reversa, exploração técnica ou acesso indevido à Plataforma.

III – Risco jurídico ou regulatório

- Utilização da Plataforma para práticas potencialmente ilegais;
- Descumprimento da legislação aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Inserção de conteúdos ou informações que possam gerar responsabilidade jurídica para a Plataforma;
- Utilização da Plataforma para publicidade enganosa ou promessas de resultados garantidos.

IV – Segurança da plataforma

- Suspeita de invasão ou comprometimento da conta do usuário;
- Atividades que indiquem possível ataque cibernético;
- Condutas que coloquem em risco a estabilidade, integridade ou segurança da Plataforma.

Sempre que possível, a Plataforma poderá comunicar previamente o usuário sobre a suspensão. Entretanto, nos casos que envolvam risco à segurança da Plataforma, à integridade do sistema ou ao cumprimento de obrigações legais, a suspensão poderá ocorrer de forma imediata e sem aviso prévio.

Durante o período de suspensão:

- O acesso à Plataforma poderá ser total ou parcialmente bloqueado;
- O prazo contratual permanecerá vigente;
- Não haverá suspensão ou isenção de cobranças previstas no plano contratado.

A reativação da conta poderá depender da regularização da situação que motivou a suspensão, incluindo pagamento de valores pendentes ou adoção de medidas corretivas pelo usuário.

11.2 Escalonamento de penalidades

Sem prejuízo da suspensão temporária, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades em caso de infração aos presentes Termos ou ao contrato de licenciamento:

- Advertência formal;
- Suspensão temporária de acesso;
- Aplicação de multa contratual;
- Bloqueio definitivo da conta;
- Rescisão unilateral por justa causa.

As penalidades poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativa, de acordo com a gravidade da infração e os riscos gerados à Plataforma.

11.3 Responsabilidade por danos

O USUÁRIO responderá integralmente por danos decorrentes de sua conduta, incluindo:

danos reputacionais à marca ou à Plataforma;
multas administrativas decorrentes de uso irregular perante autoridades;
processos judiciais decorrentes de sua conduta;
vazamentos de dados causados por negligência ou uso indevido da conta.

11.4 Critérios de aplicação das penalidades

A aplicação das medidas previstas nesta cláusula observará critérios de proporcionalidade e boa-fé, considerando:

- A gravidade da infração;
- Eventual reincidência;
- Dolo ou culpa do usuário;
- O potencial dano causado à Plataforma ou a terceiros.

Nos casos em que houver risco grave à segurança da Plataforma, à integridade do sistema ou ao cumprimento de obrigações legais, medidas preventivas imediatas, poderão ocorrer, independentemente de notificação prévia.

12. SUSPENSÃO DE ACESSO E PENALIDADES

A PLATAFORMA poderá realizar o bloqueio definitivo da conta do USUÁRIO (“banimento”), independentemente de autorização judicial, sempre que identificar violação grave destes Termos de Uso, do contrato de licenciamento ou da legislação aplicável.

O banimento poderá ocorrer, entre outras hipóteses, nos seguintes casos:

12.1 Violação grave

- Cópia, reprodução ou apropriação indevida da metodologia, estrutura comercial ou funcionalidades da Plataforma;
- Utilização da Plataforma para desenvolvimento, direta ou indireta, de solução concorrente;
- Revenda, cessão ou compartilhamento não autorizado de acesso ao sistema;
- Falsificação de identidade ou utilização de dados cadastrais fraudulentos;
- Fraude financeira ou tentativa de obtenção de vantagem indevida.

12.2 Infrações reiteradas

O banimento também poderá ocorrer quando houver:

- Reincidência em infrações após aplicação de advertência ou suspensão;
- Descumprimento de notificações ou medidas corretivas solicitadas pela Plataforma;
- Condutas que demonstrem má-fé contratual ou tentativa de contornar as regras da Plataforma.

12.3 Risco jurídico ou regulatório grave

A conta poderá ser definitivamente bloqueada quando o uso da Plataforma representar risco jurídico relevante, incluindo situações como:

- Utilização do sistema para práticas ilegais na área da saúde;
- Tratamento ou manipulação de dados pessoais sensíveis sem base legal adequada;
- Descumprimento deliberado da legislação de proteção de dados;
- Uso da Plataforma para práticas proibidas por conselhos profissionais ou órgãos reguladores.

12.4 Efeitos do banimento

O banimento implicará automaticamente:

- Cancelamento da licença de uso da Plataforma;
- Bloqueio permanente da conta e de todos os acessos vinculados;
- Interrupção do acesso às funcionalidades do sistema;
- Impossibilidade de novo cadastro utilizando o mesmo CPF, CNPJ ou grupo econômico vinculado ao usuário banido.

Não haverá reembolso de valores pagos em caso de banimento decorrente de violação destes Termos de Uso ou do contrato de licenciamento.

12.5 Retenção e tratamento de dados

Após o banimento da conta, os dados existentes na Plataforma poderão ser:

- Mantidos pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais;
- Retidos temporariamente para fins de auditoria, investigação ou defesa em eventuais disputas;
- Excluídos após os prazos aplicáveis ou conforme políticas internas da Plataforma;
- Fornecidos às autoridades competentes mediante requisição legal ou judicial.

12.6 Vedação de novo cadastro

A PLATAFORMA poderá impedir novo cadastro de usuários que tenham sido banidos, incluindo:

- O próprio usuário;
- Sócios ou representantes legais;
- Empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico;
- Pessoas identificadas como responsáveis pela infração.

Essa medida poderá ser adotada com o objetivo de preservar a segurança, integridade e funcionamento adequado da Plataforma.

13. PROPRIEDADE INTELECTUAL

13.1. Todos os direitos de propriedade intelectual relacionados à Plataforma são de titularidade exclusiva da The Doctor Sales, incluindo, mas não se limitando a:

- Software, código-fonte e código objeto;
- Arquitetura e estrutura tecnológica do sistema;
- Interface gráfica, layout e design da Plataforma;
- Banco de dados e estrutura de organização das informações;
- Funcionalidades, algoritmos e fluxos operacionais;
- Metodologia, modelos de negócio e estrutura comercial;
- Marcas, logotipos, nomes comerciais e identidade visual.

13.2. Estes Termos de Uso não transferem ao USUÁRIO qualquer direito de propriedade intelectual sobre a Plataforma, sendo concedida apenas uma licença limitada, não exclusiva, intransferível e revogável para utilização do sistema, nos termos do plano contratado.

É expressamente proibido ao USUÁRIO, sem autorização prévia e por escrito:

- Copiar, reproduzir, modificar ou distribuir qualquer parte da Plataforma;
- Realizar engenharia reversa, descompilação ou tentativa de acesso ao código-fonte;
- Utilizar a Plataforma ou suas funcionalidades para desenvolver solução concorrente;
- Explorar comercialmente, de forma direta ou indireta, a tecnologia ou metodologia da Plataforma;
- Utilizar marcas, logotipos ou identidade visual da Plataforma sem autorização.

13.3. A violação desta cláusula poderá resultar na aplicação das penalidades previstas nestes Termos, incluindo suspensão, banimento da conta e responsabilização por perdas e danos, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

14. RETENÇÃO, EXCLUSÃO E RECUPERAÇÃO DE DADOS

14.1. Em caso de cancelamento da conta, rescisão contratual ou encerramento do acesso do USUÁRIO à Plataforma, os dados existentes no sistema poderão ser tratados da seguinte forma:

I – Os dados poderão permanecer armazenados pelo período necessário para:

- Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias;
- Auditoria e controle interno;
- Defesa em eventuais processos administrativos ou judiciais.

II – Após o término da relação contratual, a Plataforma poderá manter os dados por período limitado para fins de eventual recuperação pelo usuário, conforme políticas internas e condições operacionais aplicáveis.

III – Decorrido o período de retenção aplicável, os dados poderão ser excluídos de forma definitiva, sem possibilidade de recuperação.

IV – A recuperação de dados após cancelamento da conta poderá estar sujeita:

- À disponibilidade técnica das informações;
- Ao pagamento de taxa operacional de restauração, quando aplicável;
- À solicitação dentro do prazo estabelecido pela Plataforma.

A Plataforma não se responsabiliza por perda de dados decorrente de:

- Exclusão realizada após o término dos prazos de retenção;
- Falhas externas de infraestrutura tecnológica;
- Ausência de solicitação de exportação ou recuperação dentro do prazo de 90 (noventa) dias, previsto no Contrato de licenciamento.

Recomenda-se que o USUÁRIO mantenha cópias próprias das informações relevantes armazenadas na Plataforma.

15. ALTERAÇÕES DA PLATAFORMA E DESTES TERMOS

A Plataforma poderá, a qualquer momento passar por:

- Atualização ou modificação de funcionalidades do sistema;
- Inclusão, alteração ou remoção de recursos;
- Melhorias técnicas, operacionais ou de segurança;
- Modificação de planos, limites ou condições de utilização do serviço.

15.1 Essas alterações poderão ocorrer com o objetivo de aprimorar a experiência do usuário, atender requisitos técnicos, adaptar o sistema a mudanças regulatórias ou garantir a segurança e estabilidade da Plataforma.

15.2 A Plataforma também poderá atualizar estes Termos de Uso, sempre que necessário para refletir mudanças operacionais, tecnológicas ou legais.

15.3 Sempre que possível, os usuários serão informados sobre alterações relevantes por meio da própria Plataforma ou por outros canais de comunicação disponíveis.

15.4 A continuidade do uso da Plataforma após a publicação das alterações será considerada como aceitação das novas condições estabelecidas.

15.5 Caso o usuário não concorde com as alterações realizadas, poderá optar por interromper a utilização da Plataforma, observadas as condições contratuais aplicáveis.

16. CONTATO E CANAL DO TITULAR

Dúvidas sobre estes Termos, assuntos contratuais e solicitações sobre dados pessoais podem ser enviadas para: **atendimento@paolatenroller.com**

solicitações de direitos do titular previstas na LGPD serão tratadas conforme o Aviso de Privacidade.

17. LEI APLICÁVEL E FORO

Estes Termos são regidos pelas leis brasileiras.

Ao usar a Plataforma, você declara ter lido, compreendido e aceitado estes Termos de Uso.

04 de março de 2026.