

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

ATHENA HEALTHCARE HOLDING S.A. (“ATHENA SAÚDE”), pessoa jurídica de direito privado, regularmente inscrita no CNPJ sob o no 26.753.292/0001-27, com sede na Av. Doutora Ruth Cardoso, no 8501, Eldorado Business Tower, 18º andar, Sala B, Pinheiros, na cidade de São Paulo, SP, CEP 05.425-070, e, de outro lado, o USUÁRIO, qualificado no momento do cadastro de acesso restrito ao nosso site, doravante denominado simplesmente “USUÁRIO”.

Este instrumento tem por objetivo estabelecer os Termos e Condições de uso para utilização dos serviços de acesso restrito ao site da ATHENA SAÚDE, conforme disposto a seguir.

A aceitação destes Termos e Condições de Uso implica na aceitação da [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#) da ATHENA SAÚDE, parte integrante e indissociável destes Termos, que tratam da coleta, uso, armazenamento, tratamento, segurança e controle das informações pessoais do USUÁRIO.

O acesso e o uso dos serviços de acesso restrito ao site são direcionados exclusivamente (i) aos USUÁRIOS maiores de 18 (dezoito) anos (vide 3.5.), residentes e domiciliados no Brasil, que possuam plena capacidade legal para sua utilização; e (ii) às sociedades em situações regular, legalmente constituídas e existentes de acordo com a legislação aplicável (os “USUÁRIOS”). Caso a ATHENA SAÚDE detecte a criação de conta a partir de informações falsas ou por empresas irregulares ou inexistentes, essa conta será automaticamente deletada e estes Termos e Condições de Uso serão automaticamente rescindidos.

1. Quais definições o USUÁRIO precisa saber ao ler estes Termos e Condições de Uso?

1.1. Para todos os fins destes Termos e Condições de Uso, exceto se de outro modo expressamente disposto no presente ou, caso o contexto de outro modo exigir, os seguintes termos, em letras maiúsculas, no singular ou plural, terão os significados definidos abaixo:

CADASTRO: Informações e dados pessoais prestados pelos USUÁRIOS no cadastro dos serviços de acesso restrito ao site, caracterizando-se como pré-requisito para sua utilização.

CONTEÚDO: Informações e demais dados apresentados no ambiente acessado, no curso de suas funcionalidades e atividades correlatas, que já estejam ou venham a ser implementadas, ainda em que em versão de teste.

INFORMAÇÕES PESSOAIS: Dados que permitem a identificação do USUÁRIO, como, por exemplo, seu nome, CPF, e-mail, telefone, entre outros.

TERCEIRO: Qualquer pessoa, física ou jurídica, com exceção da ATHENA SAÚDE, suas empresas controladas e/ou coligadas, bem como dos USUÁRIOS.

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO: Este instrumento e suas respectivas alterações e/ou aditivos.

USUÁRIO: Qualquer pessoa física ou jurídica que tenha fornecido as informações necessárias para a realização do cadastro de acesso restrito perante o site.

2. Quais funcionalidades dispomos no acesso restrito?

2.1. No acesso restrito aos USUÁRIOS estão disponíveis algumas funcionalidades para fruição de conteúdos e demais ativos relacionados ao site, como agendamento de consultas, atualização cadastral, emissão de boletos, cancelamento de contrato, demonstrativo de IR, demonstrativo de utilização/coparticipação, informações contratuais, rede de atendimento, entre outros.

2.2. Para o acesso restrito para pessoa jurídica, deve ser definido um USUÁRIO e senha, criados provisoriamente pela ATHENA SAÚDE. No momento do primeiro acesso, o usuário será orientado e direcionado para alterar a senha provisória, estabelecendo um novo parâmetro pessoal e intransferível.

2.3. Para o acesso restrito para pessoa física o acesso é liberado com o login e senha na abertura do site.

3. Como funciona o cadastro do USUÁRIO?

3.1. Para o acesso, é necessário que o USUÁRIO realize um cadastro prévio onde forneça voluntariamente suas informações pessoais, tais como: nome, telefone, e-mail, login, senha, cadastro de pessoa física (CPF) ou cadastro nacional da pessoa jurídica (CNPJ), cidade ou outras informações eventualmente necessárias (as “Informações Pessoais”).

O USUÁRIO declara que as informações pessoais fornecidas são verdadeiras e compromete-se a manter seus dados sempre atualizados.

3.2. A ATHENA SAÚDE não é responsável pelas informações prestadas, mas se reserva o direito de verificar, a qualquer momento, a veracidade de tais informações e solicitar, a seu exclusivo critério, a documentação suporte que julgar necessária para a devida validação das informações prestadas. Caso seja detectado algum cadastro ou conta a partir de informações falsas, o cadastro do USUÁRIO será automaticamente cancelado, obstaculizando seu acesso de uso ao ambiente, não assistindo ao USUÁRIO, por esse motivo, qualquer sorte de indenização ou ressarcimento.

3.3. Para a criação do cadastro, o USUÁRIO deve atender os seguintes requisitos:

3.3.1. O USUÁRIO é o único responsável por todas as atividades associadas à sua conta.

Em caso de perda, extravio ou suspeita de utilização indevida de sua conta, login ou senha, a ATHENA SAÚDE deverá ser imediatamente comunicada para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

3.3.2. Caso seja verificada a duplicidade de contas, a ATHENA SAÚDE poderá inabilitar de forma definitiva todos os cadastros duplicados, independentemente de qualquer notificação prévia.

3.3.3. Se o USUÁRIO seja pessoa jurídica, deverá informar imediatamente à ATHENA SAÚDE caso o responsável pelo controle e manuseio de login e senha de acesso tenha sido desligado do seu quadro de colaboradores, visando a suspensão e alteração dos cadastros de acesso.

3.4. O cadastro do USUÁRIO e a senha de acesso restrito são pessoais e intransferíveis, devendo ser mantidos em sigilo pelo USUÁRIO, em local seguro e livre de acesso a terceiros, sob responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.

3.5. Os USUÁRIOS menores de 18 (dezoito) anos e/ou aqueles que não possuem a plena capacidade civil deverão possuir o prévio e expresso consentimento de seus responsáveis legais para a criação do cadastro.

3.6. Cumprirá exclusivamente ao USUÁRIO assegurar que seu equipamento seja compatível com as características técnicas que viabilize a utilização e acesso aos produtos e serviços da ATHENA SAÚDE.

4. Quais são as responsabilidades da ATHENA SAÚDE?

4.1. A ATHENA SAÚDE garante que, ressalvadas as hipóteses previstas nestes Termos a plataforma de benefícios funcionará durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados, devendo apresentar condições de acesso e funcionamento.

4.1.1. Em caso de constatação de falhas na utilização ou dificuldades de acesso, a central de suporte da ATHENA SAÚDE deverá ser comunicada, por meio do seguinte canal 0800 600 0055. A Central de Atendimento fica disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

4.2. A ATHENA SAÚDE oferecerá suporte básico ao USUÁRIO com relação aos serviços, o que implica no esclarecimento de dúvidas com relação ao uso e eventuais inconsistências decorrentes do ambiente de acesso.

4.3. A ATHENA SAÚDE reserva o direito de modificar, suspender ou descontinuar temporariamente as funcionalidades disponibilizadas no site para realizar a manutenção, atualização e ajustes de configuração. A ATHENA SAÚDE não será responsável, sob quaisquer circunstâncias, por eventuais perdas e danos, incluindo lucros cessantes, relacionados à suspensão do acesso.

4.4. A ATHENA SAÚDE utiliza serviços de terceiros para manter o site em funcionamento, podendo, eventualmente, ocorrer falhas em tais funcionalidades. A ATHENA SAÚDE não se responsabiliza por quaisquer perdas e danos decorrentes de falha dos serviços de terceiros.

4.5. A ATHENA SAÚDE não se responsabiliza pelas falhas de acesso restrito decorrentes de circunstâncias alheias à vontade e controle da organização, inclusive, e sem limitação, às falhas na internet em geral, quedas de energia, mau funcionamento eletrônico e/ou físico de qualquer rede de telecomunicações, interrupções ou suspensões de conexão, falhas no software e/ou hardware utilizados pelos USUÁRIOS, bem como paralisações programadas para manutenção, atualização e ajustes de configuração do site.

5. Quais são as responsabilidades do USUÁRIO?

5.1. São responsabilidades do USUÁRIO:

a) Utilizar a plataforma, serviços e produtos oferecidos de forma adequada e diligente, em conformidade com os presentes Termos e Condições de Uso e a Política de Privacidade e Proteção de Dados da ATHENA SAÚDE, assim como com a legislação vigente, os bons costumes e a ordem pública;

b) Manter seguros os ambientes de seus dispositivos de acesso, valendo-se de boas práticas e de ferramentas específicas para tanto, tais como antivírus, firewall, entre outras, de modo a contribuir para a prevenção de riscos eletrônicos;

c) Utilizar sistemas operacionais atualizados e eficientes;

d) Equipar-se e responsabilizar-se pelos dispositivos de hardware necessários para o acesso à plataforma, serviços e produtos, bem como pelo acesso destes à internet;

e) Não explorar maliciosamente a segurança do ambiente para a prática de atos ilícitos, proibidos pela lei e pelos presentes Termos e Condições de Uso, lesivos aos direitos e interesses de terceiros, ou que, de qualquer forma, possa danificar, inutilizar, sobrecarregar ou deteriorar a plataforma;

f) Garantir a veracidade, qualidade, integridade e legalidade de seus dados e do meio pelo qual adquiriu suas informações;

g) Agir de forma a coibir o acesso não autorizado à utilização dos serviços e notificar a ATHENA SAÚDE imediatamente de qualquer acesso não autorizado ou uso irregular;

h) Inserir e armazenar os arquivos no ambiente de acesso restrito, sempre verificando previamente se o arquivo solicitado ou enviado está corrompido; e

i) Verificar se o conteúdo do arquivo inserido corresponde ao que nele é anunciado.

5.2. O USUÁRIO declara e garante que todos os conteúdos inseridos por ele no ambiente da ATHENA SAÚDE:

a) Não violam a legislação brasileira, os dispositivos destes Termos e Condições de Uso e da Política de Privacidade e Proteção de Dados da ATHENA SAÚDE, bem como demais normas aplicáveis;

b) Não infringem qualquer obrigação ou direito de quaisquer terceiros, seja pessoa natural ou entidade, incluindo, sem limitação, direitos de propriedade intelectual, direitos autorais, direitos de imagem, privacidade, proteção de dados pessoais, direitos do consumidor, entre outros; e

c) Não são ilegais, de modo a expor conteúdo racista, ameaçador, obsceno, pornográfico, violento ou incitar à violência, atingir a honra de terceiros, tampouco seja injurioso, calunioso ou difamante, dentre outros.

5.3. Qualquer dano causado pelo USUÁRIO à ATHENA SAÚDE ou a terceiros em virtude do não cumprimento das obrigações aqui dispostas ou da não veracidade das garantias aqui declaradas, será reparado exclusivamente pelo USUÁRIO causador do dano, não havendo que se falar em subsidiariedade da obrigação, tampouco em solidariedade da ATHENA SAÚDE.

6. Como proceder em caso de suspeita de violação de direito autoral ou de privacidade?

6.1. Caso o USUÁRIO ou terceiro suspeite que informações do seu conteúdo foram copiadas de maneira que aparentem a prática de falsidade ideológica, o USUÁRIO ou terceiro deverá entrar em contato com a ATHENA SAÚDE por meio dos canais de comunicação descritos ao final destes Termos e Condições de Uso.

6.2. Recebida a denúncia, a ATHENA SAÚDE tomará as providências cabíveis e necessárias para apurar se houve a prática de falsidade ideológica, inclusive mediante comunicação às autoridades públicas competentes.

6.3. Caso necessário, a ATHENA SAÚDE poderá solicitar declaração do USUÁRIO, sob as penas da lei, atestando que as informações contidas na notificação de infração são verdadeiras e que o USUÁRIO é o titular dos direitos e/ou está autorizado a agir em defesa de tais direitos.

6.4. Informações detalhadas sobre os dados tratados estão previstas na Política de Privacidade e Proteção de Dados da ATHENA SAÚDE.

7. Como a ATHENA SAÚDE mantém sigilo sobre as informações?

7.1. A ATHENA SAÚDE se obriga a manter o sigilo sobre os dados pessoais que recebem proteção de legislação nacional e estrangeira, bem como tenham sido fornecidos pelos USUÁRIOS, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, exceto com o prévio consentimento do USUÁRIO ou nas hipóteses autorizadas pela legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/18 e suas regulamentações.

8. Como funciona o tratamento de dados pessoais após o cadastramento?

8.1. O USUÁRIO aceita e concorda que as informações cadastradas e/ou colhidas no acesso restrito do site sejam armazenadas, tratadas e utilizadas pela ATHENA SAÚDE em conformidade com o previsto na Política de Privacidade e Proteção de Dados.

8.2. A ATHENA SAÚDE, seus representantes, colaboradores e parceiros comerciais se obrigam a manter sigilo sobre os dados pessoais, informações e/ou documentos do USUÁRIO e/ou de seus clientes que venham a ter acesso por meio do site não podendo divulgar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, salvo mediante determinação de autoridade competente ou quando presente uma das hipóteses autorizadas pela legislação aplicável, em especial a Lei no 13.709/18 e suas regulamentações.

9. Por quanto tempo as informações do USUÁRIO permanecerão com a ATHENA SAÚDE?

9.1. Os direitos e obrigações do USUÁRIO permanecerão em vigor enquanto estiver ativo nos cadastros dos serviços de acesso restrito do site da ATHENA SAÚDE.

9.2. O USUÁRIO poderá encerrar seu cadastro pessoal a qualquer momento, mediante notificação direcionada a um dos canais de comunicações descritos nestes Termos e Condições de Uso, o qual será submetido à apreciação da ATHENA SAÚDE e de terceiro, este somente na estrita hipótese em que tiver concedido a autorização inicial de cadastro do USUÁRIO.

10. Quais sanções podem ser aplicadas?

10.1. Sem prejuízo das medidas legais aplicáveis à espécie, a ATHENA SAÚDE poderá, a qualquer momento, advertir, suspender ou cancelar a conta de acesso do USUÁRIO que:

- (i) Violar qualquer dispositivo do presente conteúdo de Termos e Condições de Uso;
- (ii) Descumprir seus deveres e obrigações como USUÁRIO;
- (iii) Atuar de forma fraudulenta, dolosa ou lesiva a terceiros.

11. Quais os canais de comunicação com a ATHENA SAÚDE?

11.1. Para fazer perguntas, comentários, denúncias e/ou outras comunicações sobre estes Termos e Condições de Uso, sobre nossas práticas ou para exercer seus direitos como USUÁRIO, entre em contato conosco por meio do e-mail ou endereço

abaixo indicado: ATHENA HEALTHCARE HOLDING S.A. (“ATHENA SAÚDE”) Av. Doutora Ruth Cardoso, no 8501, Eldorado Business Tower, 4o andar, Sala B, Pinheiros, na cidade de São Paulo, SP, CEP 05.425-070 lgpd@athenasaude.com.br

11.2. Para solicitar atendimento em nossa Central de Atendimento, entre em contato conosco por meio do telefone 0800 600 0055 ou pelo site.

12. Mudanças nos Termos e Condições de Uso

12.1. A ATHENA SAÚDE está em constante aperfeiçoamento de seus serviços, por isso nossos Termos e Condições de Uso podem passar por atualizações que visam refletir as melhorias realizadas. Sugerimos que o USUÁRIO acesse periodicamente este conteúdo para conhecer as atualizações realizadas.

13. Qual o foro aplicável caso o usuário queira realizar alguma reclamação?

13.1. Estes Termos e Condições de Uso serão regidos pela legislação brasileira. Qualquer reclamação ou controvérsia com base neste instrumento será dirimida exclusivamente pela comarca de São Paulo, SP. Sem prejuízo de qualquer outra via cabível, todos os USUÁRIOS têm direito a apresentar comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

14. Revisões

14.1. Este Termo será revisado com periodicidade anual ou conforme o entendimento da ATHENA SAÚDE.

15. Gestão dos Termos

15.1. O presente Termo e Condições de Uso foi aprovado pela ATHENA SAÚDE em 30 de Setembro de 2024.

ATHENA HEALTHCARE HOLDING S.A. (“ATHENA SAÚDE”)