

## *TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO - USUÁRIO*

DISKTERAPIA TECNOLOGIA LTDA. - ME, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.809.084/0001-77, com sede no Estado de São Paulo, na Cidade de São Paulo, na Avenida Pavão, 231, 64B, Indianópolis, CEP 04516-010, é uma pessoa jurídica de direito privado responsável pela plataforma doravante denominada Diskterapia (“Plataforma” ou “Diskterapia”).

Por intermédio destes Termos e Condições Gerais de Uso (“Termos”), a Diskterapia apresenta aos usuários (“Usuários”) as condições essenciais para o uso dos serviços oferecidos na Plataforma.

Ao utilizar a Plataforma ou os serviços ofertados pela Diskterapia, os Usuários aceitam e se submetem às condições destes Termos e às Políticas de Privacidade, bem como a todos os documentos anexos a estes.

### **1. Objetivo**

- a. A Diskterapia é uma plataforma de gestão de agendamentos e pagamentos que oferece ao Terapeuta uma presença online, possibilitando que Usuários busquem e agendem consultas com os Terapeutas devidamente cadastrados na Plataforma (“Terapeutas”), por meio dos endereços eletrônicos [www.Diskterapia.com](http://www.Diskterapia.com) ou [www.Diskterapia.com.br](http://www.Diskterapia.com.br), como também pelos aplicativos.
- b. Além disso, a Plataforma disponibiliza o Consultório Virtual Diskterapia, por meio do endereço eletrônico [www.Diskterapia.com.br](http://www.Diskterapia.com.br), desenvolvido exclusivamente para atendimento da área da saúde, por meio do qual é possível que os Usuários e o Terapeutas realizem consultas online, assegurando o sigilo e a privacidade exigidos pelo Código de Ética Profissional do Terapeuta viabilizando que os Usuários tenham acesso aos serviços de psicoterapia independentemente do local onde estejam.
- c. Os Terapeutas são os únicos responsáveis pela veracidade e exatidão de suas informações e conteúdo e dos valores a serem cobrados por suas consultas, bem como de seu método de trabalho, de forma que a Diskterapia se exime de eventual responsabilidade em razão de cancelamento, atraso, mudança de data ou horário de consulta ou qualquer outro dano moral ou material ao Usuário, ao qual não tiver dado causa.
- d. Todo o pagamento e repasse de valores é realizado pela PAGSEGURO SERVIÇOS NA INTERNET S/A (“Pagseguro”), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 15.111.975/0001-64, com sede no Estado de São Paulo, na Cidade de São Paulo, na Rua Augusta, 1.598, conjunto 32, Consolação – CEP 01304-001, empresa essa que oferece à Diskterapia um sistema integrado de pagamento, referida neste instrumento como sistema de pagamento (“Sistema de Pagamento”).
- e. O pagamento dos Terapeutas deverá ser efetivado necessariamente por meio da Plataforma, via cartão de crédito ou boleto bancário. É vedada a utilização ou efetivação de qualquer outro arranjo de pagamento entre Terapeutas e Usuários, ao utilizarem os serviços Plataforma.
- f. Para fins de segurança e garantia dos serviços da Plataforma, a Diskterapia não recomenda que Usuários realizem o pagamento diretamente aos Terapeutas, por exemplo, por meio de depósito bancário em conta corrente. Nesses casos, a

Diskterapia não será responsável por eventual perdas e danos suportados pela parte prejudicada, nem mesmo aquelas que estiverem em desacordo com o presente Termos e Política de Privacidade. Além disso, a Diskterapia também não será responsável por fornecer qualquer apoio ou suporte ao Usuário que se faça necessário em razão do atendimento inadequado por parte do Terapeuta.

- g. Caso o Usuário sinta-se desconfortável com a sugestão do Terapeuta para utilização de meios alternativos de pagamento, em desacordo com o presente Termos de Uso e Política de Privacidade, este deverá comunicar a Diskterapia para auxiliá-lo.
- h. Ao proceder ao pagamento das consultas agendadas na Plataforma, presume-se que o Usuário leu e aceitou os Termos de Uso e Política de Privacidade do Sistema de Pagamento, disponíveis no seguinte link: <https://Pageseguro.com.br/>
- i. A Diskterapia reserva-se o direito de modificar o Sistema de Pagamento utilizado pela Plataforma, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, avisando com antecedência o Usuário sobre eventual modificação.
- j. A Plataforma, portanto, viabiliza aos Usuários uma ferramenta de agendamento e consultório virtual para prestação de serviços de psicologia online, tais como orientação psicológica, orientação profissional, supervisão clínica, psicoterapia, entre outros, possibilitando aos Usuários o cuidado com sua saúde bem-estar.
- k. Ao se cadastrar, o Usuário poderá utilizar todos os serviços disponibilizados na Plataforma disponíveis para a sua região, declarando, para tanto, ter lido, compreendido e aceitado os Termos.

## **2. Capacidade para cadastrar-se**

- a. Os serviços da Plataforma estão disponíveis somente para pessoas capazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil. O uso por menores de 18 anos está condicionado ao envio de autorização, nome completo, CPF e data de nascimento dos pais ou responsáveis do menor., por meio de link disponibilizado na Plataforma. Ao acessar, utilizar ou criar uma conta na Diskterapia, você assegura que é capaz de exercer pessoalmente os atos da vida civil e que está ciente das sanções legais previstas no Código Civil.
- b. É vedada a criação de mais de um cadastro por Usuário. Em caso de multiplicidade de cadastros elaborados por um só Usuário, a Diskterapia reserva-se o direito de a seu exclusivo critério e sem necessidade de prévia anuência dos ou comunicação aos Usuários, inabilitar todos os cadastros existentes e impedir eventuais cadastros futuros vinculados a estes.

## **3. Cadastro**

- a. Qualquer pessoa pode pesquisar e visualizar profissionais, horário e data de agendamento sem se registrar na Plataforma da Diskterapia. Contudo, para acessar, agendar uma consulta e usufruir das demais áreas e funcionalidades da Plataforma, você precisará se cadastrar na Plataforma.

- b. O cadastro será realizado diretamente na Plataforma, mediante o preenchimento dos dados pessoais solicitados pela Diskterapia.  
>
- c. A Diskterapia se reserva no direito de recusar qualquer solicitação de cadastro e de cancelar um cadastro previamente aceito, a seu exclusivo critério e sem aviso prévio, não cabendo nenhuma indenização ou reparação por cancelamento de quaisquer cadastros ou de impossibilidade de cadastro.
- d. Ao criar uma conta na Diskterapia, o Usuário é responsável e se obriga a prover somente informações verdadeiras, exatas e autênticas e a mantê-las atualizadas enquanto estiver utilizando a Plataforma ou serviços da Diskterapia. Os Usuários da Diskterapia garantem e respondem, em qualquer caso, civil e/ou criminalmente, pela veracidade, exatidão e autenticidades dos Dados Pessoais cadastrados.
- e. A Diskterapia não se responsabiliza pela veracidade, exatidão, autenticidade ou atualização dos dados dos Usuários e/ou Terapeutas. Entretanto, a Diskterapia se reserva no direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar seus Usuários e/ou Terapeutas, bem como de solicitar dados adicionais e documentos que estime serem pertinentes a fim de conferir os dados pessoais informados.
- f. O Usuário é responsável por proteger sua senha de acesso à Plataforma. Ao criar uma conta na Diskterapia, você concorda que não revelará sua senha a terceiros e que você assumirá total responsabilidade por quaisquer ações realizadas através de sua conta, independentemente de você ter autorizado ou não tais ações.
- g. O Usuário se compromete a notificar a Diskterapia imediatamente, por meio dos canais de contato mantidos pela Diskterapia na Plataforma, a respeito de qualquer suspeita ou constatação de uso não autorizado de sua conta. O Usuário será o único responsável pelas operações efetuadas em sua conta, uma vez que o acesso só será possível mediante a utilização de sistema de verificação que é exclusivo para sua conta.
- h. Estes Termos incluem, mas não se limitam a utilização de funcionalidades “lembrar senha” ou “mantenha-me conectado” em computadores ou dispositivos móveis próprios ou de terceiros.
- i. Em nenhuma hipótese será permitida a cessão, a venda, o aluguel ou outra forma de transferência da conta. Não se permitirá, ainda, a criação de novos cadastros por pessoas cujos cadastros originais tenham sido cancelados por infrações às políticas da Diskterapia.

#### **4. Taxa de Serviço**

- a. Em razão dos custos da Diskterapia com taxas relacionadas ao Sistema de Pagamento, impostos e demais despesas administrativas, bem como a necessidade de constante melhoria na infraestrutura e funcionalidades da Plataforma, a Diskterapia cobra uma taxa de do valor total de cada consulta agendada pelo Usuário.

- b. A Taxa mencionada na Cláusula 4.1. será informada previamente ao Terapeuta e pode variar de acordo com o Plano contratado. Sendo assim, ao aderir um Plano, recomendamos que o Terapeuta se atente aos benefícios e demais condições do mesmo.
- c. A Taxa mencionada também poderá variar, a único e exclusivo critério da Diskterapia, em razão de ações de marketing ou publicidade.

## **5. Planos**

- a. A Diskterapia disponibiliza planos aos Usuários e Terapeutas. Para mais informações consulte o link: <https://www.Diskterapia.com/sou-psicologo> na Plataforma.

## **6. Do Agendamento de Consultas**

- a. A Diskterapia oferece um serviço de gestão de agendamento e pagamento para visualização de datas e horários para agendamento com os Terapeutas, seja para consultas físicas ou virtuais. Ressalta-se que a Diskterapia não tem qualquer ingerência sob a disponibilidade dos Terapeutas. Portanto, todas as informações sobre data, horário e local são de responsabilidade tão somente do Terapeuta.
- b. O Usuário, já cadastrado, poderá buscar por Terapeutas, atentando-se para os principais critérios de busca:
  - a) Proximidade de localização a partir de um número de CEP ou da utilização de um geolocalizador;
  - b) Realização de atendimento online ou presencial;
  - c) Linha de atuação;
  - d) Especialidade desejada;
  - e) Preço cobrado pela consulta; e
  - f) Entre outros que estiverem disponíveis na Plataforma no momento de agendamento da consulta.
- c. Considerando os critérios de informação escolhidos pelo Usuário, será apresentada uma lista de Terapeutas, indicando os dias e horários disponíveis, bem como o valor a ser cobrado pela consulta.
- d. O critério de ordenação dos Terapeutas, na lista prevista na Cláusula 6.2, será definido única e exclusivamente pela Diskterapia, através de algoritmo que pode levar em consideração critérios como distância, disponibilidade, índice de recomendação, índice acesso, escala de avaliação, entre outros.
- e. A lista de Terapeutas poderá ser alterada a qualquer momento por opção da Diskterapia ou em razão de solicitação, devidamente fundamentada e aceita pela Diskterapia, feita pelo Terapeuta, a depender única e exclusivamente da Diskterapia.
- f. O Usuário, interessado em agendar o serviço, deverá se manifestar eletronicamente através da plataforma da Diskterapia, informando se o agendamento é para o próprio Usuário ou se é para terceira pessoa /ou dependente. No caso de terceira pessoa ou dependente deverá o Usuário informar na própria Plataforma os contatos deste e demais informações necessárias para que o mesmo possa participar da

Consulta. Sendo que, a Diskterapia não se responsabiliza pela veracidade, exatidão, autenticidade ou atualização dos dados informados.

- g. Ao final, o Usuário deverá optar por uma das formas de pagamento disponíveis na plataforma: cartão de crédito ou boleto bancário e clicar em “Agendar”.
- h. Caso opte pelo pagamento através de boleto bancário, o Usuário deverá emitir o boleto e clicar em “Agendar”. O agendamento será concluído após a confirmação de pagamento do boleto, em até 3 (três) dias úteis. O pagamento por cartão de crédito dependerá de aprovação da própria administradora do cartão de crédito.
- i. Após a confirmação do agendamento, o horário de consulta escolhido pelo Usuário ficará indisponível para os outros Usuários, garantindo assim a não cumulação de consultas em um mesmo horário para um mesmo Terapeuta.
- j. No caso de consultas presenciais, o Usuário deverá comparecer ao consultório do Profissional com antecedência mínima de 10 (dez) minutos, munido de documento de identificação com foto.
- k. No caso de consultas virtuais, os Usuários e os Terapeutas que agendarem consulta virtual, receberão em seus e-mails cadastrados, 15 (quinze) minutos antes da realização da Consulta, link para acesso na data e no horário agendado ao Consultório Virtual Diskterapia. A Diskterapia não recomenda que consultas virtuais sejam realizadas por outras plataformas de comunicação, em razão da inexistência de protocolos específicos de segurança e sigilo necessários para a manutenção da relação entre Terapeuta e pacientes, conforme recomendações do Conselho Federal de Psicologia . Na hipótese das partes utilizarem outra plataforma de comunicação, a Diskterapia não será responsável por eventuais perdas e danos suportados pela parte prejudicada
- l. O Usuário que tiver realizado agendamento em nome de terceiro e/ou dependente deverá se certificar de que o terceiro e/ou dependente está devidamente cadastrado para recebimento, em seu e-mail, de link para acesso na data e horário agendado no Consultório Virtual Diskterapia. A Diskterapia não se responsabiliza por eventuais perdas e danos suportados pela parte prejudicada.
- m. Os Terapeutas e Usuários cadastrados, poderão acessar seus agendamentos por meio de painel disponibilizado na Plataforma, por painel disponibilizado na próprio Plataforma em: “Meus Agendamentos”.
- n. Quaisquer atrasos por parte do Usuário e/ou Terapeuta, seja para consultas físicas e/ou virtuais, será de responsabilidade tão somente da parte que deu causa, não sendo, portanto, a Diskterapia responsável por eventuais perdas e danos suportados pela parte prejudicada pelo atraso.
- o. A Diskterapia não se opõe a comunicação externa entre Terapeuta e Usuário por meios alternativos de comunicação para resolução de dúvidas e confirmações de horários de consultas. Demais comunicações, a Diskterapia recomenda que sejam

realizadas pela Plataforma, não sendo responsável por eventual perdas e danos suportados pela parte prejudicada em razão de comunicações externas, nem mesmo aquelas que estiverem em desacordo com o presente Termos e Política de Privacidade

## **7. Política de Alteração**

- a. O Usuário poderá alterar o horário da consulta sem nenhum custo, desde que o faça em até 48 (quarenta e oito) horas antes do início da sessão marcada, seja para consulta física e/ou virtual, diretamente na Plataforma.
- b. Caso o Usuário opte por remarcar a consulta, será necessário fazer login na Plataforma através do uso de e-mail e senha para solicitar o reagendamento da sessão, indicando novo horário escolhido.
- c. Caso o Usuário solicite a alteração do horário da consulta com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da sessão agendada, fica a critério do Terapeuta aceitar a remarcação da consulta e a Diskterapia não será responsável por eventuais perdas e danos suportados pela parte prejudicada nesse caso.
- d. Caso o Usuário solicite a alteração do horário da consulta dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, o valor da consulta não será restituído ao Usuário e este deverá justificar ao Terapeuta o motivo da falta.
- e. Caso o Usuário faça o agendamento e não compareça no horário marcado ou solicite o cancelamento após o prazo permitido para desistência previsto na Cláusula 7.1, o valor cobrado pela consulta será repassado ao Terapeuta que disponibilizou a hora para o agendamento, descontada a taxa de serviço da Diskterapia estipulada na Cláusula 4, não sendo restituída qualquer quantia ao Usuário.

## **8. Desistência de Consulta**

- a. Ao Usuário é permitido desistir da consulta, desde que solicite o respectivo cancelamento da consulta em até 48 (quarenta e oito) horas antes do atendimento. O Usuário está ciente que será descontado do valor a ser devolvido, todas as taxas que foram cobradas na transação financeira.
- b. Caso o Usuário deseja receber o estorno do valor da consulta, será necessário entrar em contato com a Diskterapia por meio do seguinte correio eletrônico de suporte: [contato@Diskterapia.com](mailto:contato@Diskterapia.com). O Usuário está ciente que, neste caso, do valor total da consulta, será descontada taxa de 15% em razão de taxa e despesas administrativas.
- c. Caso o Usuário tenha realizado o pagamento via cartão crédito, o prazo para estorno será de até 10 (dez) dias úteis. Caso o pagamento tenha sido realizado via boleto bancário, o prazo para estorno será de até 10 (dez) dias úteis.
- d. Caso o Usuário faça o agendamento e não compareça no horário marcado ou solicite o cancelamento com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao horário previamente agendado, o valor cobrado pela consulta será repassado ao Terapeuta que disponibilizou a hora para o agendamento, descontada a taxa de

serviço da Diskterapia estipulada na Cláusula 4, não sendo restituída qualquer quantia ao Usuário.

- e. Caso o Terapeuta, por quaisquer motivos, necessite remarcar a consulta agendada, este deverá entrar em contato com o Usuário, através da Plataforma, a fim de indicar ao usuário outro horário que tenha disponibilidade. O Usuário deverá retornar o contato, informando se está de acordo com a remarcação ou se deseja cancelar a consulta. Caso o Usuário não concorde com a alteração do horário, a Diskterapia poderá indicar outro Psicólogo ou realizar o reembolso do valor integral ao Usuário.
- f. Em caso de não comparecimento do Terapeuta na consulta agendada, o valor cobrado será integralmente devolvido ao Usuário, montante este que poderá ser usado para o agendamento de uma nova consulta.
- g. O valor estornado será igual ao dobro do valor pago apenas quando identificado e provado que houve cobrança indevida de valores por parte da Diskterapia.

## **9. Avaliação dos Terapeutas**

- a. A Diskterapia oferece aos Usuários ferramenta de avaliação subjetiva de seus Terapeutas, a fim de contribuir para a qualidade dos serviços prestados. Após a consulta, o Usuário poderá avaliar o Terapeuta em três categorias:
- b. Atenção: refere-se à atenção prestada pelo Profissional durante toda a consulta;
- c. Pontualidade: capacidade do Terapeuta em atender no horário agendado; e
- d. Ambiente: tem como objetivo avaliar o contexto do consultório, local de atendimento, conforto existente desde a espera até o término da consulta. No caso de consulta virtual, o Usuário poderá avaliar o cenário onde o Terapeuta de serviço se encontra se, o Usuário se sentiu acolhido no ambiente virtual, entre outros aspectos que considerar aplicáveis.
- e. Em cada categoria mencionada na Cláusula 9.1, o Usuário poderá atribuir uma nota que varia entre 1 (uma) e 5 (cinco) estrelas. A Diskterapia ressalta que tal avaliação trata-se de avaliação subjetiva do Terapeuta de serviços, com o objetivo de verificar, com base nos critérios estabelecidos, a percepção do Usuário com relação a Consulta.
- f. Além do mecanismo de avaliação previsto nas Cláusulas 9.1 e 9.2, há um campo destinado para o Usuário escrever um comentário sobre o Terapeuta, descrevendo-o com maior riqueza de detalhes.
- g. O Usuário será o único e exclusivo responsável pelo Conteúdo dos comentários, devendo ater-se aos fatos, descrevendo sua opinião de maneira clara e honesta, sendo vedado o uso de linguagem: (i) indecorosa, (ii) preconceituosa, (iii) desrespeitosa, (iv) discriminatória, (v) injuriosa, (vi) caluniosa, (vii) difamatória e/ou que de qualquer forma atentem contra a dignidade, a imagem, a reputação, a honra,

a moral, a integralidade ou qualquer outro direito de qualquer pessoa, independentemente de sua nacionalidade, etnia ou religião, (viii) que contenha dados (mensagens, informação, imagens) subliminares, (ix) contenha dados ou informações que constituem ou possam constituir crime (ou contravenção penal) ou que possam ser entendidas como incitação à prática de crimes (ou contravenção penal); (x) ofenda à liberdade de crença e às religiões, (xi) viole qualquer lei ou seja inapropriada, (xii) atente contra a ordem pública, os bons costumes e/ou qualquer norma jurídica, (xiii) faça propaganda eleitoral ou divulgue opinião favorável ou contra partido ou candidato e (xiv) viole direitos de Propriedade Intelectual, em especial direitos autorais, de marca e da personalidade.

- h. Os comentários realizados pelos Usuários não têm caráter técnico, sendo seu único objetivo apresentar as percepções pessoais do Usuário durante a consulta.
- i. A Diskterapia não fará nenhuma moderação prévia à publicação dos comentários, podendo os Usuários publicarem o conteúdo diretamente na Plataforma, sem qualquer interferência da Diskterapia. Entretanto, a Diskterapia se reserva no direito de excluir conteúdo caso seja inverídico ofensivo, esteja em desacordo com a moral e os bons costumes ou faça uso de linguagem vedada nestes Termos de Uso, como descrito na Cláusula 9.3.1 e na Cláusula 13.

#### **10. Responsabilidade do Usuário**

- a. O Usuário é responsável e se obriga a:
  - a) Reconhecer que todos os acessos realizados na Plataforma são interpretados como tendo sido feitos por ele próprio de forma incontestável;
  - b) Dispor de dispositivos, recursos e equipamentos tecnológicos com antivírus e firewall habilitados, softwares devidamente atualizados, além da adoção de medidas de segurança mínimas para acesso à Plataforma;
  - c) Deixar seus sistemas de antispam, filtros similares ou configurações de redirecionamento de mensagens ajustados de modo que não interfiram no recebimento dos comunicados e materiais da Diskterapia, não sendo aceitável nenhuma escusa caso não tenha tido acesso a algum e-mail ou mensagem eletrônica em Diskterapia dos recursos mencionados;
  - d) Respeitar todos os direitos de propriedade intelectual de titularidade da Diskterapia;
  - e) Na incidência de danos decorrentes de atos praticados por meio do acesso à Plataforma ou a terceiros, arcar com todas as obrigações de indenizar o sujeito lesado, assumindo o polo passivo de ação judicial ou procedimento administrativo e requerendo a exclusão da Diskterapia, devendo arcar totalmente com as despesas e custas processuais atinentes, deixando-a livre de prejuízos e ônus.
- b. As funcionalidades da Plataforma são oferecidas na forma de prestação de serviço, não conferindo ao Usuário nenhum direito sobre o software relacionado à Plataforma ou sobre suas estruturas de informática que a sustentam.
- c. A Diskterapia não recomenda que Usuário faça contrato com o Terapeuta fora da Plataforma da Diskterapia. Em caso de violação desta obrigação, a Diskterapia poderá rescindir o presente Contrato, independentemente de aviso ou notificação



ao Usuário, com o consequente cancelamento da Conta do Usuário junto à Plataforma, sem prejuízo do dever do Usuário e/ou do Terapeuta de indenizar a Diskterapia por quaisquer perdas e danos.

#### **11. Isenções e limitações de responsabilidade da Diskterapia**

- a. A Diskterapia respeita e obedece a todas as leis e regulamentos aplicáveis às suas atividades e espera que todos seus Usuários e Terapeutas façam o mesmo. Entretanto, a Diskterapia não pode garantir e não assume nenhuma responsabilidade pela conformidade de seus Usuários e Terapeutas com quaisquer leis ou regulamentos. Ao utilizar a Plataforma ou Serviços da Diskterapia, o Usuário declara estar ciente, entender e concordar que é exclusiva e totalmente responsável pelo cumprimento de todas e quaisquer leis, normas, regulamentos e obrigações legais e fiscais que possam ser aplicadas para ao seu uso da Plataforma, Serviços e Conteúdos.
- b. A Diskterapia não garante a exatidão nem autenticidade das informações e conteúdos fornecidos pelos Usuários e Terapeutas e não tem nenhuma obrigação de verificá-los ou monitorá-los. Entretanto, a Diskterapia reserva-se o direito de fazê-lo, diretamente ou através de fornecedores ou terceiros capacitados, para garantir a qualidade dos Serviços prestados e a conformidade com estes Termos ou para cumprir com a lei aplicável ou com ordem de algum órgão competente. Estas verificações incluem, mas não se limitam a: a) verificar a exatidão, autenticidade e atualidade de informações de identificação pessoal; b) verificar antecedentes acadêmicos, profissionais, criminais, de crédito, de reputação online ou qualquer outra informação que possa auxiliar a Diskterapia a avaliar a capacidade ou probabilidade do Usuário e do Terapeuta honrarem com as responsabilidades assumidas perante a Diskterapia, Usuários e/ou Terapeutas; c) contatar referências profissionais ou pessoais fornecidas ou não pelo Usuário ou Terapeuta; d) cessar, visualizar e monitorar todo e qualquer conteúdo postado ou transmitido pelo Usuário através da Plataforma ou Serviços. O Usuário, ao aceitar os presentes Termos de Uso, autoriza expressamente a realização da verificação por quaisquer das formas estabelecidas acima, exceto na hipótese prevista na Cláusula 11.3.
- c. A Diskterapia não tem acesso e, portanto, não coleta e/ou armazena as informações fornecidas pelo Usuário diretamente aos Terapeutas durante as consultas online e a eventuais anotações e relatórios de Usuários elaborados pelos Terapeutas durante as consultas. É dever do Terapeuta realizar a devida coleta e armazenamento das informações fornecidas pelo Usuário. Portanto, é de responsabilidade do próprio Terapeuta assegurar a segurança das informações fornecidas pelo Usuário contratante, não podendo a Diskterapia ser responsabilizada por eventual perdas e danos decorrentes do vazamento ou do uso indevido destes dados e/ou informações.
- d. A Diskterapia não endossa nenhum Terapeuta e não tem qualquer responsabilidade pela conduta dos Terapeutas ou de terceiros contatados ou contratados através da Plataforma. A Diskterapia explicitamente não se responsabiliza por qualquer ato ou omissão de qualquer Terapeuta em relação a Usuários ou a terceiros. Ao utilizar a Plataforma ou Serviços, você concorda que qualquer ação judicial ou de responsabilidade civil que você procurar obter por ações ou omissões de

Terapeutas, Usuários ou outros terceiros será limitada a uma reivindicação contra os Terapeutas, Usuários individuais ou terceiros que lhe causaram mal e você concorda em não tentar impor a responsabilidade ou intentar recurso legal contra a Diskterapia, ou seus acionistas, representantes, gestores ou funcionários, com relação a tais ações ou omissões. O mesmo compromisso aplica-se a todas as demais partes envolvidas nas reclamações ou ações.

- e. Como a Diskterapia não figura como parte nas transações que ocorrem entre os Usuários e os Terapeutas, a responsabilidade por todas as obrigações delas decorrentes, sejam fiscais, trabalhistas, consumeristas ou de qualquer outra natureza, são exclusivamente dos Usuários e dos Terapeutas.
- f. Caso a Diskterapia seja ré de interpelação judicial cujos fatos fundem-se em ações do Usuário, este será chamado ao processo devendo arcar com todos os ônus que daí decorram.
- g. O Usuário indenizará a Diskterapia, suas filiais, empresas controladas ou controladoras, diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer demanda promovida por outros Usuários, Terapeutas ou terceiros decorrentes de atos e omissões do Usuário durante o uso da Plataforma ou Serviços que tenham implicado em descumprimento destes Termos de Uso, demais políticas da Diskterapia, direitos de terceiros ou quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis; incluindo honorários de advogados.
- h. A Diskterapia não se responsabiliza por lucro cessante ou por qualquer outro dano e/ou prejuízo, de qualquer natureza, que o Usuário possa sofrer devido às interações e transações realizadas ou não realizadas através da Diskterapia, independente da Diskterapia ter sido avisado da possibilidade de tais danos. Ao utilizar a Plataforma ou Serviços, você declara estar ciente, entender e concordar que estará agindo por sua conta e risco.
- i. A Plataforma ou os Serviços da Diskterapia podem conter links para outros websites. Isto não implica em nenhuma relação de sociedade, de supervisão, de cumplicidade, de endosso ou solidariedade da Diskterapia para com esses sites, seus conteúdos, produtos ou serviços. Você reconhece e concorda que a Diskterapia não é responsável pela disponibilidade ou exatidão de tais sites ou recursos ou pelos conteúdos, produtos ou serviços contidos ou disponibilizados através de tais sites ou recursos. Você assume exclusiva e total responsabilidade por todos os riscos e eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes do uso de quaisquer desses sites ou de seus conteúdos, produtos ou serviços.
- j. Eventuais despesas decorrentes ou relacionadas com sua utilização da Plataforma ou Serviços, incluindo, mas não se limitando a despesas de locomoção, são de inteira responsabilidade de cada Usuário.
- k. Nenhum conselho, orientação ou informação, verbal ou por escrito, obtidos da Diskterapia ou através da Plataforma, Serviços ou Conteúdos, cria qualquer garantia

ou responsabilidade que não tenha sido expressamente feita nestes Termos.

- I. A Diskterapia não se responsabiliza por/pela(o):
  - a) Quaisquer vícios, defeitos técnicos e/ou operacionais (problemas, bugs e glitches) ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos dispositivos e equipamentos dos Usuários ou de terceiros e sejam resultantes do uso regular da Plataforma;
  - b) Qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros, como ataque de hackers, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à Internet, inclusive por ações de softwares maliciosos, como vírus, cavalos de Tróia e outros que possam, de algum modo, danificar o equipamento ou a conexão dos Usuários em decorrência do acesso, utilização ou navegação na Plataforma, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos contidos neste;
  - c) Navegação dos Usuários em links externos contidos na Plataforma, sendo seus deveres a leitura de eventuais Termos de Uso e Política de Privacidade do portal acessado e agir conforme o determinado;
  - d) Verificar, controlar, aprovar ou garantir a adequação ou exatidão das informações ou dados disponibilizados em tais links, não sendo, portanto, responsável por prejuízos, perdas ou danos ocorridos pela visita a tais sites, cabendo ao interessado verificar a confiabilidade das informações e dados ali exibidos antes de tomar alguma decisão ou praticar algum ato;
  - e) Disponibilidade integral e ininterrupta da Plataforma, cujo correto funcionamento depende do acesso e tráfego de dados entre terminais de computador dos Usuários e os servidores pertencentes ou contratados pela Diskterapia, não possuindo nenhuma ingerência e não sendo responsável por eventuais falhas no tráfego desses dados e no acesso à Plataforma decorrentes de falhas na rede mundial de computadores ou da própria rede e serviços de telecomunicação prestados por provedores de acesso à Internet;
  - f) Erros de sistemas que alterem dados ou informações dos serviços disponibilizados na Plataforma;
  - g) Ressarcir seus Usuários por quaisquer gastos com ligações telefônicas, pacotes de dados, SMS, mensagens, e-mails, correspondência ou qualquer outro valor despendido pelo Usuário em razão de contato com a Diskterapia ou quaisquer outros Usuários, por qualquer motivo que seja.
- m. Os Usuários não possuem qualquer direito para exigir a disponibilidade da Plataforma conforme melhor lhes convém, tampouco poderão pleitear indenização ou reparação de danos em caso de a Plataforma permanecer fora do ar, independentemente da motivação.
- n. A eventual remoção, bloqueio ou suspensão de qualquer conteúdo ou funcionalidade da Plataforma em decorrência de alguma reclamação, deverá ser sempre compreendida como demonstração de boa-fé e intenção de solução amigável de conflitos, jamais como reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pela Diskterapia a direito de terceiro.
- o. A Diskterapia se reserva no direito de auxiliar e cooperar com qualquer autoridade judicial ou órgão governamental, podendo enviar informações cadastrais de seus Usuários.

## **12. Propriedade Intelectual**

- a. O uso comercial da expressão "Diskterapia" como marca, nome empresarial ou nome de domínio; os conteúdos das telas relativas à Plataforma ou Serviços da Diskterapia; e os programas, bancos de dados, redes, arquivos que permitem que o Usuário acesse a Plataforma e use Sua Conta são todos de propriedade da Diskterapia e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos referidos itens são proibidos, salvo por autorização expressa da Diskterapia.
- b. Todas as outras marcas comerciais, marcas de serviço, logotipos, nomes comerciais e quaisquer outras designações proprietárias são marcas comerciais ou marcas registradas de suas respectivas partes.
- c. Desde que em conformidade com estes Termos, a Diskterapia lhe concede uma licença limitada, não exclusiva e intransferível, para (i) acessar e visualizar qualquer Conteúdo da Diskterapia exclusivamente para fins pessoais e não comerciais e (ii) acessar e visualizar qualquer Conteúdo de Usuário para o qual você tem permissão de acesso, exclusivamente para fins pessoais e não comerciais. Você não tem direito de sublicenciar os direitos de licença concedidos nesta seção. Você se compromete a não usar, copiar, adaptar, modificar, preparar trabalhos derivados com base, distribuir, licenciar, vender, transferir, exibir publicamente, executar publicamente, transmitir ou explorar a Plataforma, Serviços ou Conteúdos, exceto se expressamente permitido nestes Termos. Você se compromete a não remover, alterar ou ocultar quaisquer direitos autorais, marca registrada, marca de serviço ou outros direitos de propriedade incorporadas ou acompanhando a Plataforma, Serviços ou Conteúdos. Nenhuma licença ou direitos são concedidos por implicação ou sob quaisquer direitos de propriedade intelectual pertencentes ou controlados pela Diskterapia ou de seus licenciadores, exceto para as licenças e direitos expressamente concedidos nestes Termos.
- d. Qualquer intromissão, tentativa de, ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas nestes Termos de Uso, tornarão o responsável passível das ações legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável pelas indenizações por eventuais danos causados.

### **13. Vedações**

- a. Fica vedada qualquer tentativa, direta ou indireta, bem-sucedida ou não, de realizar alguma das atividades listadas abaixo. A constatação de tal intento tornará o autor, bem como seus mandantes, defensores, encorajadores e ajudantes, passível das sanções previstas nestes Termos, das ações legais pertinentes e da responsabilidade de indenizar quaisquer partes afetadas por eventuais danos causados. Tais atividades incluem, mas não se limitam a:
  - a) Incomodar, agredir, caluniar, injuriar, difamar, perseguir ou assediar qualquer outro Usuário ou Parceiros;
  - b) Infringir os direitos de qualquer pessoa ou entidade, incluindo, sem limitação, os direitos de propriedade intelectual, privacidade, publicidade ou contratual;
  - c) Copiar, armazenar, ou de qualquer forma acessar qualquer informação contida na Plataforma ou Serviços ou Conteúdos para fins que não sejam expressamente

autorizados por estes Termos;

d) Utilizar a Plataforma ou Serviços para transmitir, distribuir, publicar ou enviar qualquer informação relativa a qualquer outra pessoa ou entidade, incluindo, sem limitação, fotografias de outras pessoas sem sua permissão, informações de contato pessoal ou de crédito, débito, cartão telefônico ou números de contas;

e) Manipular os valores ou quaisquer outras informações contidas nos anúncios, na Plataforma ou Serviços;

f) Utilizar a Plataforma ou Serviços para qualquer comercial ou para outros fins que não sejam expressamente autorizados por estes Termos;

g) Interferir nas transações entre outros Usuários e/ou Terapeutas;

h) Usar software manual ou automatizado, dispositivos, scripts robôs, ou outros meios ou processos para acessar, “scrape”, “crawl” ou “spider” qualquer parte da Plataforma, Serviços ou Conteúdos;

i) Modificar, copiar, distribuir, transmitir, exibir, realizar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, exibir em outra webpage, utilizar em qualquer outro website, transferir ou vender qualquer informação, software, listas de usuários, banco de dados ou outras listas, produtos ou serviços prestados por ou obtidos pela Diskterapia, incluindo, mas não limitado a, práticas envolvendo “screen scraping”, “database scraping”, ou qualquer outra atividade com o propósito de obter listas de usuários ou outras informações;

j) Usar scripts automatizados para coletar informações ou de outra forma interagir com a Plataforma ou Serviços;

k) Acessar, testar, adulterar, interferir ou danificar a Plataforma ou qualquer sistema da Diskterapia, dos Usuários, dos Terapeutas ou de terceiros através do uso de vírus, cancelar bots, cavalos de Tróia, códigos nocivos, flood pings, ataques de negação de serviço, pacote ou falsificação de IP, roteamento forjado ou informações de endereço eletrônico ou métodos similares ou de tecnologia;

l) Tentar detectar, varrer, ou testar a vulnerabilidade de qualquer sistema ou rede Diskterapia ou violar qualquer segurança ou medidas de autenticação;

m) Evitar, ignorar, remover, desativar, prejudicar, decodificar, ou evitar qualquer medida tecnológica implementada pela Diskterapia ou qualquer dos provedores Diskterapia ou qualquer outro terceiro (incluindo outro USUÁRIO) para proteger a Plataforma, Serviços ou Conteúdos;

n) Forjar qualquer pacote de cabeçalho TCP/IP ou qualquer parte da informação do cabeçalho em qualquer publicação, e-mail ou newsgroup, ou de qualquer forma utilizar a Plataforma, Serviços ou Conteúdos para enviar fonte de identificação alterada, enganosa ou falsa informação;

o) Sistemáticamente recuperar dados ou outro conteúdo do nossa Plataforma ou Serviços para criar ou compilar, direta ou indiretamente, em downloads únicos ou múltiplos, a coleta, compilação, banco de dados, diretório ou similar, seja por métodos manuais, através da utilização de bots, crawlers, ou spiders, ou de qualquer outra forma;

o) Tentar decifrar, descompilar, desmontar ou fazer engenharia reversa de qualquer software usado para fornecer a Plataforma, Serviços ou Conteúdos;

q) Personificar qualquer pessoa ou entidade, falsificar ou adulterar a si mesmo ou sua afiliação com qualquer pessoa ou entidade;

## 14. Sanções

- a. Caso algum Usuário não cumpra qualquer dispositivo destes Termos e dos Termos Adicionais ou faça algo que prejudique a Plataforma, a Diskterapia, os Terapeutas ou outros Usuários, a Diskterapia pode, a seu exclusivo critério, a qualquer momento e sem aviso ou consentimento prévios: a) Suspender ou cancelar definitivamente a Conta do Usuário e todo e qualquer acesso de tal Usuário à Plataforma e aos Serviços.  
b) Tomar ações cabíveis para investigar e julgar violações de qualquer natureza em toda a extensão da lei, podendo envolver ou cooperar com autoridades judiciais e policiais.

#### **15. Política de Cancelamento da Conta**

- a. A Diskterapia pode rescindir estes Termos, Contas de Usuários ou acesso dos Usuários à Plataforma e aos Serviços a qualquer momento, sem aviso ou consentimento prévios e a seu exclusivo critério. Nessa hipótese, a Diskterapia se compromete a tomar as providências cabíveis de forma a não prejudicar o Parceiro ou os Usuários.
- b. O Usuário pode cancelar sua Conta da Diskterapia na própria Plataforma, desde que não tenha nenhuma obrigação pendente em relação a Diskterapia ou a Terapeutas, incluindo, mas não somente: (i) consultas em aberto com Usuários e (ii) saldos pendentes a serem resgatados.
- c. Em caso de rescisão: a) o Usuário permanecerá responsável por todos os montantes devidos a Diskterapia, a Terapeutas ou a terceiros;  
b) a Diskterapia verificará eventuais valores que sejam legalmente devidos ao Usuário e lhes pagará em tempo hábil;  
c) a Diskterapia não assumirá nenhuma responsabilidade por valores devidos por (ou a) terceiros.
- d. Em caso de cancelamento de Sua Conta, a Diskterapia não realizará a exclusão ou devolução de qualquer Conteúdo que você tenha enviado para a Plataforma, incluindo, mas não limitado a quaisquer opiniões, comentários ou depoimentos, artigos publicados no blog Diskterapia, sendo respeitados os direitos de pedido de exclusão de dados pessoais, nos termos do presente Termos de Uso e da Política de Privacidade da Plataforma.
- e. O fato da Diskterapia deixar de exercer ou executar qualquer direito ou disposição destes Termos não constitui uma renúncia à aplicação futura desse direito ou cláusula. A renúncia de qualquer direito ou cláusula só será eficaz se efetivada por escrito e assinada por um representante devidamente autorizado da Diskterapia.

#### **16. Do Canal de Atendimento e Denúncia**

- a. A Diskterapia fornece a seus Usuários e Terapeutas um canal de atendimento para críticas, sugestões, denúncias e demais reclamações que o Usuário e/ou Terapeuta entenda cabível. diretamente em sua Plataforma no seguinte link: [www.Diskterapia.com](http://www.Diskterapia.com) ou através do e-mail: [contato@Diskterapia.com](mailto:contato@Diskterapia.com). Ao utilizar este canal, o Usuário ou Terapeuta deverá se identificar com os dados pertinentes (nome, endereço, número de telefone e e-mail) e descrever a situação

detalhadamente, a fim de que a Diskterapia verifique eventuais medidas cabíveis previstas nestes Termos.

#### **17. Notificações**

- a. Quaisquer notificações ou outras comunicações permitidas ou exigidas neste documento, incluindo as modificações em relação a estes Termos, serão por escrito e entregues pela Diskterapia (i) por postagem na Plataforma ou (ii) via e-mail para o endereço de e-mail informado pelo Usuário em Sua Conta.
- b. Quaisquer notificações ou outras comunicações direcionadas à Diskterapia também deverão ser por escrito e entregues via e-mail para o endereço [contato@Diskterapia.com](mailto:contato@Diskterapia.com).
- c. Para avisos feitos por e-mail, a data de recebimento será considerada a data em que tal notificação for transmitida.

#### **18. Legislação Aplicável e Foro de eleição**

- a. Todos os itens destes Termos são regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à interpretação, ao cumprimento ou a qualquer outro questionamento relacionado a estes Termos, as partes concordam e elegem, expressamente, o Foro Central da Comarca de São Paulo.

#### **19. Definições**

- a. Para os fins deste documento, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:
- b. Cloud Computing: Ou computação em nuvem, é tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a Internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.
- c. Conteúdo: todo e qualquer texto, gráficos, imagens, música, áudio, vídeo, informação ou outros materiais disponibilizados na Plataforma, independentemente de ser Conteúdo de Usuário ou Conteúdo da Diskterapia.
- d. Conteúdo de Usuário: todo e qualquer conteúdo que um Usuário postar, transferir, publicar, apresentar ou transmitir para ser disponibilizado através da Plataforma.
- e. Conteúdo de Terapeuta: todo e qualquer conteúdo que um Terapeuta postar, transferir, publicar, apresentar ou transmitir para ser disponibilizado através da Plataforma.
- f. Conteúdo da Diskterapia: todo e qualquer conteúdo que a Diskterapia disponibiliza através do site, incluindo qualquer conteúdo licenciado de terceiros, mas excluindo Conteúdo de Usuários.
- g. Link: Terminologia para endereço de Internet.

- h. Plano: a Diskterapia oferece aos Terapeutas a possibilidade de adquirirem planos de pagamento para usufruir os Serviços e produtos da Plataforma, com benefícios e acessos a funcionalidades, que poderão variar de acordo com o plano contratado.
- i. Plataforma: Designa a Plataforma Diskterapia disponível nos endereços eletrônicos [www.Diskterapia.com](http://www.Diskterapia.com) e [www.Diskterapia.com.br](http://www.Diskterapia.com.br) e quaisquer outros sites, aplicativos móveis ou canais de atendimento oferecidos pela Diskterapia.
- j. Terapeutas: pessoa física, plenamente capaz de acordo com o Código Civil, profissional de psicologia, devidamente registrado junto ao Conselho Federal de Psicologia, que deseja ofertar seus serviços aos Usuários junto à Plataforma.
- k. Serviços: Refere-se a todo e qualquer serviço prestado pela Diskterapia através da Plataforma ou não.
- l. Sistema de Pagamento: sistema utilizado pela Diskterapia em parceria com empresas especializadas em serviços financeiros que permite o pagamento dos serviços ofertados por meio da Plataforma, vinculado à conta bancária do Terapeuta. O Terapeuta interessado deverá cadastrar os dados de seu cartão de crédito ou débito diretamente na plataforma do sistema de pagamento para utilização deste serviço.
- m. Usuários: pessoa física, plenamente capaz de acordo com o Código Civil, apta a buscar serviços e usufruir dos serviços de psicoterapia disponibilizados por meio da Plataforma, independentemente de ter se cadastrado. Salvo quando expressamente indicado em contrário, os termos “você”, “seu” ou “sua” se referem ao Usuário.
- n.
- o. Atualização: 28 de outubro de 2019.