TERMOS DE USO E CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA PLATAFORMA MANTHO SAÚDE

CAPÍTULO I

DAS PARTES

Cláusula 1ª – Da Prestadora

O presente Termo de Uso e Contrato de Prestação de Serviços da Plataforma MANTHO SAÚDE ("Contrato") é celebrado entre a MANTHO SEGUROS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob nº 41.299.569/0001-87, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1811 Conj Esc 1119, Jardim Paulistano, São Paulo-SP, doravante denominada simplesmente "MANTHO", titular da plataforma digital MANTHO SAÚDE, e a pessoa física ou jurídica que realizar seu cadastro, contratar os serviços disponibilizados na Plataforma e manifestar seu aceite eletrônico a este Contrato, doravante denominada "USUÁRIO" ou "CONTRATANTE".

A **MANTHO SAÚDE** constitui uma plataforma digital de intermediação e disponibilização de benefícios, serviços e soluções voltadas à saúde, bem-estar, assistência e qualidade de vida, podendo tais serviços ser prestados diretamente pela MANTHO ou por empresas parceiras, credenciadas ou contratadas, conforme as condições estabelecidas neste Contrato.

Parágrafo Primeiro

O aceite eletrônico deste Contrato ocorrerá mediante a seleção da opção "Li e concordo com os Termos de Uso e Contrato de Prestação de Serviços", ou manifestação eletrônica equivalente disponibilizada na Plataforma, produzindo todos os efeitos legais de uma assinatura eletrônica, nos termos da legislação brasileira aplicável, especialmente da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, do Código Civil e da Lei nº 14.063/2020.

Parágrafo Segundo

O presente Contrato regula a utilização da plataforma digital disponibilizada pela MANTHO, bem como o acesso aos serviços, benefícios, funcionalidades e demais soluções oferecidas diretamente pela MANTHO ou por empresas parceiras por ela contratadas ou credenciadas.

Parágrafo Terceiro

Caso o cadastro seja realizado em nome de pessoa jurídica, o usuário declara possuir poderes suficientes para representar a empresa contratante,

responsabilizando-se integralmente pela veracidade das informações prestadas e pela contratação realizada.

Parágrafo Quarto

Ao aceitar este Contrato, o USUÁRIO declara que:

I – leu integralmente todas as suas cláusulas;

II – compreendeu os direitos e obrigações aqui estabelecidos;

III – possui capacidade civil para contratar ou está devidamente representado por seu responsável legal;

IV – concorda integralmente com seus termos e condições;

V – compromete-se a cumprir todas as regras previstas neste instrumento.

Parágrafo Quinto

A MANTHO poderá disponibilizar determinados serviços por meio de empresas parceiras especializadas, permanecendo responsável exclusivamente pela disponibilização da Plataforma, gestão da contratação e intermediação dos serviços, observadas as limitações de responsabilidade previstas neste Contrato.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Para fins deste Contrato, os termos abaixo terão os seguintes significados, independentemente de estarem no singular ou no plural:

Cláusula 2ª – Definições

I – MANTHO

Pessoa jurídica responsável pela disponibilização da Plataforma Digital MANTHO SAÚDE, pela gestão do relacionamento com os usuários, pela intermediação dos serviços disponibilizados e pela administração contratual, não se confundindo com os profissionais de saúde ou demais parceiros responsáveis pela execução dos serviços.

II – Plataforma

Ambiente digital denominado **MANTHO + SAÚDE**, disponibilizado por meio de website, aplicativo, sistema web ou qualquer outro meio eletrônico, destinado ao cadastro de usuários, contratação de serviços, agendamento de consultas, acesso a benefícios e demais funcionalidades disponibilizadas pela MANTHO.

III – Usuário

Toda pessoa física ou jurídica cadastrada na Plataforma que utilize, tenha acesso ou contrate qualquer funcionalidade, benefício ou serviço disponibilizado pela MANTHO.

IV – Titular

Pessoa responsável pela contratação do plano ou dos serviços disponibilizados pela MANTHO, assumindo todas as obrigações financeiras e contratuais decorrentes deste Contrato.

V – Dependente

Pessoa vinculada ao cadastro do Titular, autorizada a utilizar os serviços previstos no plano contratado, observadas as regras de elegibilidade, limites de utilização e condições estabelecidas pela MANTHO.

VI – Conta

Cadastro eletrônico individual criado pelo Usuário para acesso à Plataforma, contendo seus dados cadastrais, histórico de utilização, informações de pagamento e demais informações necessárias à prestação dos serviços.

VII – Credenciais de Acesso

Conjunto de informações utilizadas para autenticação do Usuário na Plataforma, incluindo login, senha, código de verificação, autenticação em dois fatores, biometria ou qualquer outro mecanismo de identificação eletrônica adotado pela MANTHO.

VIII – Serviços

Conjunto de funcionalidades, soluções, produtos, atendimentos, benefícios e recursos disponibilizados pela MANTHO diretamente ou por intermédio de empresas parceiras, conforme o plano contratado.

IX – Benefícios

Vantagens comerciais, assistenciais, promocionais ou operacionais disponibilizadas aos usuários, tais como descontos, programas de assistência, campanhas, convênios, seguros, programas de saúde, bem-estar, qualidade de vida e quaisquer outros benefícios oferecidos pela MANTHO ou por seus parceiros.

A disponibilidade dos benefícios poderá variar conforme o plano contratado, região de atendimento, elegibilidade do usuário e disponibilidade dos parceiros.

X – Parceiros

Pessoas físicas ou jurídicas contratadas, credenciadas ou conveniadas pela MANTHO para disponibilização de produtos, serviços ou benefícios aos usuários da Plataforma, incluindo, mas não se limitando a:

- clínicas;
- hospitais;
- laboratórios;
- farmácias;
- seguradoras;
- operadoras de assistência;
- empresas de tecnologia;
- plataformas digitais;
- empresas de diagnóstico;
- prestadores de assistência;
- profissionais de saúde.

XI – Prestador

Pessoa física ou jurídica responsável pela efetiva execução dos serviços disponibilizados por meio da Plataforma, atuando sob sua exclusiva responsabilidade técnica, operacional, profissional e legal.

XII – Profissional de Saúde

Pessoa física regularmente habilitada perante o respectivo conselho profissional competente para prestação dos serviços de saúde disponibilizados por meio da Plataforma, incluindo médicos, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, enfermeiros e demais profissionais legalmente autorizados ao exercício de suas atividades.

XIII – Consulta

Atendimento realizado por profissional habilitado, presencial ou remoto, destinado à avaliação, orientação, acompanhamento ou demais atos permitidos pela legislação vigente.

XIV – Teleconsulta

Modalidade de consulta realizada por meio de tecnologias de comunicação audiovisual, observadas as normas expedidas pelos Conselhos Profissionais competentes e pela legislação brasileira aplicável.

XV – Agendamento

Procedimento eletrônico destinado à reserva de data e horário para realização de consultas, exames, atendimentos ou demais serviços disponibilizados na Plataforma.

XVI – Plano

Modalidade contratada pelo Titular, composta pelo conjunto específico de serviços, benefícios, limites de utilização, regras de elegibilidade, preços e condições comerciais.

XVII – Mensalidade

Valor periódico devido pelo Titular em razão da contratação do plano ou dos serviços disponibilizados pela MANTHO.

XVIII – Aceite Eletrônico

Manifestação inequívoca da vontade do Usuário realizada por meio eletrônico, incluindo clique em botão específico, seleção de checkbox, autenticação digital ou qualquer outro mecanismo disponibilizado pela Plataforma, produzindo os mesmos efeitos jurídicos da assinatura física.

XIX – Dados Pessoais

Informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, tratadas pela MANTHO durante a execução deste Contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

XX – Dados Sensíveis

Dados pessoais relativos à saúde, histórico clínico, exames, biometria ou quaisquer outras informações enquadradas como dados pessoais sensíveis pela LGPD.

XXI – Fornecedor de Tecnologia

Empresa responsável pelo desenvolvimento, hospedagem, manutenção ou disponibilização da infraestrutura tecnológica utilizada pela Plataforma, podendo a MANTHO contratar terceiros especializados para esse fim.

XXII – Disponibilidade

Período em que a Plataforma permanece operacional para utilização pelos usuários, ressalvadas as interrupções decorrentes de manutenção programada, atualizações, falhas de terceiros, caso fortuito, força maior ou eventos alheios ao controle da MANTHO.

XXIII – Legislação Aplicável

Conjunto de normas brasileiras aplicáveis à execução deste Contrato, incluindo, mas não se limitando, ao Código Civil, Código de Defesa do Consumidor, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Marco Civil da Internet, Lei da Telemedicina, normas dos Conselhos Profissionais competentes e demais regulamentações vigentes.

CAPÍTULO III

DO OBJETO

Cláusula 3ª – Do Objeto do Contrato

O presente Contrato tem por objeto disciplinar as condições de acesso, utilização e contratação da Plataforma MANTHO SAÚDE, disponibilizada pela MANTHO, destinada à intermediação de serviços, benefícios e soluções voltadas à saúde, bem-estar, assistência e qualidade de vida, por meio de recursos tecnológicos próprios ou de terceiros.

A Plataforma possibilita ao USUÁRIO o acesso a serviços disponibilizados diretamente pela MANTHO ou por empresas parceiras, profissionais habilitados e demais prestadores credenciados, observadas as condições do plano contratado e a disponibilidade operacional de cada serviço.

Cláusula 4ª – Natureza da Atividade da MANTHO

A MANTHO atua exclusivamente como **plataforma tecnológica de intermediação**, gestão e disponibilização de serviços e benefícios, não exercendo atividades privativas de profissionais da saúde, hospitais, clínicas, operadoras de planos de saúde, seguradoras médicas ou qualquer atividade sujeita à habilitação profissional específica.

Em razão disso, a MANTHO não realiza, direta ou indiretamente:

I – consultas médicas;

II – diagnósticos clínicos;

III – prescrições de medicamentos;

IV – emissão de laudos médicos;

V – emissão de receitas médicas;

VI – realização de exames;

VII – procedimentos médicos ou hospitalares;

VIII – atendimentos de urgência ou emergência;

IX – internações;

X – qualquer outro ato privativo de profissional legalmente habilitado.

Cláusula 5ª – Da Prestação dos Serviços de Saúde

Os serviços relacionados à saúde eventualmente disponibilizados por meio da Plataforma serão executados exclusivamente por profissionais legalmente habilitados, clínicas, hospitais, laboratórios ou empresas especializadas, devidamente responsáveis pelos atos praticados no exercício de suas atividades profissionais.

A relação profissional existente entre o USUÁRIO e o profissional responsável pelo atendimento é autônoma e independente da relação contratual mantida com a MANTHO.

Cláusula 6ª – Responsabilidade Técnica

Toda responsabilidade técnica, ética, científica, profissional e legal decorrente dos atendimentos realizados por profissionais da saúde será exclusiva do respectivo profissional ou da instituição responsável pelo atendimento.

A MANTHO não interfere na autonomia profissional, nas decisões clínicas, nos diagnósticos, nas prescrições, nos tratamentos indicados, nos encaminhamentos realizados, tampouco exerce qualquer poder de direção técnica sobre os profissionais parceiros.

Cláusula 7ª – Disponibilização de Parceiros

A MANTHO poderá disponibilizar aos usuários acesso a empresas parceiras responsáveis pela prestação de diversos serviços relacionados à saúde, assistência e bem-estar, incluindo, mas não se limitando a:

I – telemedicina;

II – consultas por videoconferência;

III – atendimento psicológico;

IV – atendimento nutricional;

X – programas de prevenção e promoção da saúde;

XI – programas de qualidade de vida;

XII – seguros;

XIII – assistência funeral;

XIV – assistência residencial;

XV – benefícios farmacêuticos;

XVI – descontos em produtos e serviços;

XVII – demais serviços que venham a integrar o ecossistema da Plataforma.

A composição dos serviços poderá variar conforme o plano contratado, disponibilidade regional, critérios técnicos, políticas comerciais e alterações promovidas pela MANTHO ou por seus parceiros.

Cláusula 8ª – Atualização dos Serviços

A MANTHO poderá, a qualquer tempo, incluir, alterar, substituir, suspender ou descontinuar serviços, funcionalidades, benefícios ou empresas parceiras, visando a evolução da Plataforma, melhorias operacionais, adequações regulatórias ou alterações comerciais.

Sempre que possível, tais alterações preservarão a finalidade essencial do plano contratado.

A substituição de parceiros ou tecnologias não caracteriza descumprimento contratual, nem gera direito à indenização, reembolso ou rescisão, desde que mantida a essência dos serviços contratados e respeitados os direitos do consumidor previstos na legislação aplicável.

Cláusula 9ª – Ausência de Vínculo Médico

A contratação da Plataforma não estabelece vínculo empregatício, societário, hospitalar, associativo, cooperativo ou de qualquer natureza entre a MANTHO e os profissionais responsáveis pelos atendimentos.

Da mesma forma, não se estabelece vínculo médico-paciente entre a MANTHO e o USUÁRIO, sendo tal relação constituída exclusivamente entre o paciente e o profissional responsável pelo atendimento.

Cláusula 10ª – Limitação do Objeto

A contratação da Plataforma não se confunde com plano privado de assistência à saúde regulado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), nem garante cobertura integral de despesas médicas, hospitalares, laboratoriais ou odontológicas.

Os serviços disponibilizados possuem natureza contratual própria, observadas as condições específicas do plano adquirido, deste Contrato e das regras aplicáveis aos parceiros responsáveis por sua execução.

CAPÍTULO IV

DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

Cláusula 11ª – Dos Serviços

A MANTHO disponibiliza aos USUÁRIOS, por meio da Plataforma MANTHO + SAÚDE, acesso a um ecossistema de serviços, benefícios e soluções voltadas à promoção da saúde, prevenção de doenças, bem-estar, assistência e qualidade de vida.

Os serviços poderão ser prestados diretamente pela MANTHO, quando aplicável, ou por empresas parceiras, profissionais habilitados e prestadores credenciados, observadas as condições previstas neste Contrato e no plano contratado.

Cláusula 12ª – Teleconsultas

A Plataforma poderá disponibilizar consultas médicas realizadas por meio de tecnologias de comunicação audiovisual (teleconsulta), conduzidas exclusivamente por médicos regularmente inscritos no Conselho Regional de Medicina (CRM) competente.

As teleconsultas observarão a legislação vigente, bem como as normas expedidas pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) e demais órgãos reguladores competentes.

A disponibilidade de especialidades, horários, médicos e agenda dependerá da capacidade operacional dos parceiros responsáveis pela prestação dos serviços.

Cláusula 13ª – Atendimento Psicológico

A Plataforma poderá disponibilizar consultas ou sessões de acompanhamento psicológico realizadas por profissionais regularmente inscritos no Conselho Regional de Psicologia (CRP), observadas as condições específicas do plano contratado.

Cláusula 14ª – Atendimento Nutricional

A Plataforma poderá disponibilizar consultas e acompanhamentos nutricionais realizados por nutricionistas devidamente registrados no Conselho Regional de Nutrição (CRN), conforme disponibilidade operacional.

Cláusula 15ª – Especialidades Médicas

Além do atendimento clínico geral, poderão ser disponibilizadas consultas com médicos especialistas, conforme disponibilidade dos parceiros credenciados, incluindo, exemplificativamente:

- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Endocrinologia;
- Gastroenterologia;
- Ginecologia;
- Neurologia;
- Ortopedia;
- Pediatria;
- Psiquiatria;
- Urologia;
- Oftalmologia;
- Otorrinolaringologia;
- Reumatologia;
- Pneumologia;
- Outras especialidades que venham a integrar a Plataforma.

A oferta de especialidades poderá variar conforme a região, disponibilidade de agenda e plano contratado.

Cláusula 16ª – Rede de Laboratórios

A MANTHO poderá disponibilizar acesso à rede de laboratórios parceiros para realização de exames e procedimentos diagnósticos, mediante descontos, condições diferenciadas ou outros benefícios previamente divulgados.

A execução dos exames é de inteira responsabilidade do laboratório parceiro.

Cláusula 17ª – Rede de Farmácias e Benefícios em Medicamentos

A Plataforma poderá oferecer acesso a programas de descontos em medicamentos, benefícios farmacêuticos, farmácias credenciadas e campanhas promocionais, conforme as regras estabelecidas pelos parceiros participantes.

A disponibilidade dos descontos poderá variar conforme:

I – fabricante;

II – medicamento;

III – região;

IV – rede conveniada;

V – campanhas vigentes.

Cláusula 18ª – Seguro e Assistências

Quando previsto no plano contratado, a Plataforma poderá disponibilizar benefícios securitários e assistenciais por meio de seguradoras ou empresas especializadas, incluindo, exemplificativamente:

I – seguro de acidentes pessoais;

II – assistência funeral;

III – assistência residencial;

IV – assistência pet;

V – assistência viagem;

VI – demais assistências contratadas.

As coberturas, limites, exclusões, períodos de carência, capitais segurados e condições de utilização serão definidos exclusivamente pela seguradora ou empresa responsável pela prestação do serviço.

A MANTHO atua exclusivamente como intermediadora da contratação e disponibilização desses benefícios, não assumindo responsabilidade pelas obrigações próprias da seguradora ou prestadora do serviço.

Cláusula 19ª – Programas de Saúde e Bem-Estar

A Plataforma poderá disponibilizar programas preventivos, campanhas educativas, conteúdos informativos, monitoramento de saúde, acompanhamento de indicadores, programas de qualidade de vida e demais iniciativas voltadas à promoção da saúde.

Esses conteúdos possuem caráter exclusivamente educativo e informativo, não substituindo consulta médica ou orientação profissional individualizada.

Cláusula 20ª – Benefícios Comerciais

A MANTHO poderá disponibilizar aos usuários descontos, condições promocionais, programas de fidelidade, clubes de vantagens, convênios e benefícios comerciais firmados com empresas parceiras.

Tais benefícios poderão ser alterados, substituídos, suspensos ou encerrados pelos parceiros a qualquer tempo, sem que isso configure inadimplemento contratual pela MANTHO.

Cláusula 21ª – Evolução da Plataforma

A MANTHO poderá incorporar novos serviços, tecnologias, funcionalidades, integrações, assistências e benefícios ao ecossistema da Plataforma, independentemente de alteração deste Contrato.

A inclusão de novos serviços não gera obrigação de disponibilização gratuita aos usuários, podendo estar condicionada à contratação de plano específico, pagamento adicional ou requisitos próprios de elegibilidade.

Cláusula 22ª – Disponibilidade dos Serviços

A disponibilidade dos serviços oferecidos por meio da Plataforma poderá variar em razão de fatores como:

I – plano contratado;

II – localização geográfica do usuário;

III – disponibilidade operacional dos parceiros;

IV – critérios técnicos;

V – regulamentações aplicáveis;

VI – limitações tecnológicas;

VII – capacidade de atendimento;

VIII – períodos de manutenção programada ou emergencial.

A MANTHO envidará seus melhores esforços para manter os serviços disponíveis, sem garantir disponibilidade integral ou contínua.

Cláusula 23ª – Alteração do Portfólio de Serviços

A MANTHO poderá, a qualquer momento, incluir, substituir, ampliar, reduzir ou descontinuar serviços, benefícios, funcionalidades, empresas parceiras ou tecnologias utilizadas na Plataforma, desde que tais alterações não descaracterizem a finalidade essencial do plano contratado e observem a legislação aplicável.

Cláusula 24ª – Das Informações Institucionais e Materiais Publicitários

As informações constantes em materiais institucionais, campanhas publicitárias, website, aplicativo, redes sociais, apresentações comerciais, propostas, folders, peças promocionais ou quaisquer outros materiais de divulgação da MANTHO possuem caráter meramente informativo e ilustrativo.

A disponibilização de determinado serviço, benefício, funcionalidade, parceiro ou condição comercial estará sempre condicionada ao plano efetivamente contratado pelo USUÁRIO, às condições vigentes no momento da utilização, à disponibilidade operacional dos parceiros e às regras previstas neste Contrato.

§ 1º

A divulgação de novos serviços, benefícios, funcionalidades, campanhas promocionais, convênios ou empresas parceiras não obriga a MANTHO a disponibilizá-los indistintamente a todos os usuários, podendo sua utilização depender, entre outros fatores, de:

I – modalidade do plano contratado;

II – critérios de elegibilidade;

III – disponibilidade regional;

IV – disponibilidade operacional dos parceiros;

V – contratação adicional;

VI – período de vigência da campanha;

VII – limitações técnicas ou regulatórias.

§ 2º

A MANTHO poderá, a qualquer tempo e independentemente de aviso prévio, atualizar, substituir, alterar, suspender ou descontinuar campanhas, benefícios, funcionalidades, empresas parceiras, promoções ou demais serviços divulgados em seus canais institucionais, sempre que tais alterações decorrerem de necessidades operacionais, comerciais, tecnológicas, regulatórias ou estratégicas.

§ 3º

A substituição, atualização ou descontinuidade de benefícios, parceiros ou funcionalidades não caracterizará descumprimento contratual, nem gerará direito à indenização, reembolso ou compensação ao USUÁRIO, desde que preservada a finalidade essencial do plano contratado e observados os direitos assegurados pela legislação aplicável.

§ 4º

Em caso de divergência entre informações constantes em materiais publicitários e as disposições deste Contrato, prevalecerão as condições estabelecidas neste instrumento e, quando aplicável, nas condições específicas do plano contratado.

Cláusula 25ª – Da Utilização de Inteligência Artificial e Tecnologias de Apoio

A MANTHO poderá utilizar recursos de Inteligência Artificial (IA), aprendizado de máquina (*Machine Learning*), algoritmos, automações, assistentes virtuais, processamento automatizado de informações e outras tecnologias de apoio para aprimorar a experiência do USUÁRIO, otimizar processos e ampliar a eficiência operacional da Plataforma.

Essas tecnologias poderão ser empregadas, entre outras finalidades, para:

I – atendimento inicial ao usuário;

II – suporte automatizado;

III – triagem de demandas;

IV – direcionamento para serviços ou profissionais parceiros;

V – agendamento e gerenciamento de consultas;

VI – organização de informações cadastrais;

VII – envio de comunicações, lembretes e notificações;

VIII – recomendações de funcionalidades e benefícios disponíveis;

IX – prevenção a fraudes e incidentes de segurança;

X – monitoramento da qualidade dos serviços;

XI – análises estatísticas e operacionais;

XII – demais funcionalidades compatíveis com a evolução tecnológica da Plataforma.

§ 1º

A utilização de Inteligência Artificial possui caráter exclusivamente administrativo, operacional, informativo e de apoio, não substituindo a análise, avaliação, diagnóstico, prescrição, tratamento, decisão clínica ou qualquer ato privativo de profissional legalmente habilitado.

§ 2º

Toda decisão relacionada ao atendimento em saúde, diagnóstico, prescrição de medicamentos, solicitação de exames, definição de tratamentos, emissão de documentos médicos ou qualquer outro ato privativo da atividade profissional será de responsabilidade exclusiva do profissional de saúde responsável pelo atendimento, observado seu respectivo conselho profissional e a legislação aplicável.

§ 3º

O USUÁRIO reconhece que respostas automatizadas, assistentes virtuais, recomendações geradas por Inteligência Artificial ou quaisquer recursos tecnológicos disponibilizados pela Plataforma possuem finalidade exclusivamente informativa e de apoio à navegação, não devendo ser interpretados como orientação médica, diagnóstico, prescrição, parecer clínico ou substituição da consulta com profissional habilitado.

§ 4º

A MANTHO poderá atualizar, substituir, aperfeiçoar ou descontinuar tecnologias de Inteligência Artificial e demais recursos tecnológicos utilizados na Plataforma, sempre com o objetivo de aprimorar a qualidade, a segurança, a eficiência e a experiência dos usuários, observadas a legislação vigente e as disposições deste Contrato.

§ 5º

Sempre que houver tratamento de dados pessoais por meio de tecnologias automatizadas, a MANTHO observará as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), adotando medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção das informações dos usuários e respeitando os direitos dos titulares de dados.

CAPÍTULO V

DO CADASTRO, DA CONTA E DO ACESSO À PLATAFORMA

Cláusula 26ª – Do Cadastro

Para utilização da Plataforma MANTHO SAÚDE, o USUÁRIO deverá realizar cadastro prévio, fornecendo informações verdadeiras, completas, atualizadas e compatíveis com sua identidade.

O cadastro poderá exigir, conforme a natureza dos serviços contratados, informações como:

I – nome completo;

II – CPF ou CNPJ;

III – data de nascimento;

IV – endereço residencial;

V – endereço eletrônico (e-mail);

VI – número de telefone celular;

VII – demais informações necessárias para identificação, segurança, prestação dos serviços ou cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

§ 1º

A MANTHO poderá solicitar documentos ou informações complementares sempre que entender necessário para validação da identidade do USUÁRIO, prevenção à fraude, atualização cadastral ou cumprimento de exigências legais.

§ 2º

A recusa do USUÁRIO em fornecer informações indispensáveis poderá impedir a criação da conta, a contratação dos serviços ou a utilização de determinadas funcionalidades da Plataforma.

Cláusula 27ª – Da Veracidade das Informações

O USUÁRIO declara que todas as informações fornecidas durante o cadastro são verdadeiras, completas e atualizadas, responsabilizando-se integralmente por sua exatidão.

O USUÁRIO compromete-se a manter seus dados cadastrais permanentemente atualizados, respondendo por quaisquer prejuízos decorrentes da omissão, inexatidão ou desatualização das informações prestadas.

§ 1º

A MANTHO não será responsável por falhas na prestação dos serviços, comunicações não recebidas, dificuldades de acesso ou qualquer outro prejuízo decorrente de informações incorretas, incompletas ou desatualizadas fornecidas pelo USUÁRIO.

§ 2º

Caso sejam identificadas informações falsas, inconsistentes, fraudulentas ou incompatíveis com a legislação vigente, a MANTHO poderá suspender ou cancelar o cadastro do USUÁRIO, independentemente de aviso prévio, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

Cláusula 28ª – Da Conta de Acesso

Após a conclusão do cadastro, será criada uma conta individual de acesso vinculada ao USUÁRIO.

A conta é pessoal, individual, intransferível e destinada exclusivamente ao titular cadastrado.

É vedada a cessão, compartilhamento, empréstimo, comercialização ou utilização da conta por terceiros não autorizados.

Cláusula 29ª – Do Login e da Senha

O acesso à Plataforma será realizado mediante autenticação eletrônica por login, senha, código de verificação, autenticação em dois fatores, biometria ou outro mecanismo de segurança disponibilizado pela MANTHO.

O USUÁRIO é o único responsável pela guarda, confidencialidade e utilização de suas credenciais de acesso.

§ 1º

O USUÁRIO deverá adotar todas as medidas razoáveis para proteger suas credenciais contra perda, compartilhamento, divulgação ou utilização indevida.

§ 2º

A MANTHO jamais solicitará a senha de acesso por telefone, e-mail, aplicativos de mensagens, redes sociais ou qualquer outro canal não oficial.

Cláusula 30ª – Da Responsabilidade pelas Credenciais

Toda operação realizada por meio da conta do USUÁRIO será presumida como legítima e realizada por ele ou por pessoa por ele autorizada, até que a MANTHO seja formalmente comunicada acerca de eventual comprometimento das credenciais de acesso.

O USUÁRIO deverá comunicar imediatamente a MANTHO sempre que identificar:

I – perda ou roubo de dispositivo;

II – acesso não autorizado;

III – suspeita de fraude;

IV – comprometimento da senha;

V – utilização indevida da conta.

Enquanto não houver comunicação formal à MANTHO, o USUÁRIO responderá pelas operações realizadas por meio de sua conta, ressalvadas as hipóteses de falha comprovadamente atribuível à própria MANTHO.

Cláusula 31ª – Da Segurança da Conta

A MANTHO poderá implementar mecanismos adicionais de segurança, incluindo:

I – autenticação em múltiplos fatores;

II – confirmação por SMS;

III – confirmação por e-mail;

IV – biometria;

V – reconhecimento de dispositivo;

VI – validação documental;

VII – confirmação por aplicativos autenticadores;

VIII – monitoramento de comportamento de acesso;

IX – demais tecnologias de prevenção à fraude.

O USUÁRIO compromete-se a colaborar com tais mecanismos sempre que solicitado.

Cláusula 32ª – Do Uso Individual da Plataforma

Os serviços disponibilizados pela Plataforma destinam-se exclusivamente ao USUÁRIO cadastrado e, quando aplicável, aos seus dependentes regularmente vinculados ao plano contratado.

É proibido:

I – compartilhar acesso com terceiros;

II – vender ou ceder credenciais;

III – utilizar cadastro de outra pessoa;

IV – criar identidade falsa;

V – utilizar documentos de terceiros sem autorização;

VI – acessar contas alheias;

VII – utilizar robôs, scripts ou ferramentas automatizadas para acessar a Plataforma sem autorização da MANTHO.

Cláusula 33ª – Da Suspensão ou Cancelamento do Cadastro

A MANTHO poderá suspender temporariamente ou cancelar definitivamente o cadastro do USUÁRIO sempre que verificar:

I – informações falsas ou inconsistentes;

II – indícios de fraude;

III – utilização indevida da Plataforma;

IV – descumprimento deste Contrato;

V – determinação judicial ou administrativa;

VI – risco à segurança da Plataforma;

VII – utilização para fins ilícitos;

VIII – tentativa de invasão, engenharia reversa ou comprometimento dos sistemas.

Sempre que possível, a MANTHO comunicará previamente o USUÁRIO, exceto quando a suspensão imediata for necessária para preservar a segurança da Plataforma, dos demais usuários ou para cumprimento de obrigação legal.

Cláusula 34ª – Das Comunicações Eletrônicas

O USUÁRIO autoriza a MANTHO a utilizar os dados cadastrais informados para envio de comunicações relacionadas ao funcionamento da Plataforma, contratação de serviços, segurança da conta, cobranças, lembretes de consultas, notificações, campanhas, atualizações contratuais e demais comunicações pertinentes à relação contratual.

As comunicações poderão ser realizadas por:

I – e-mail;

II – SMS;

III – WhatsApp;

IV – notificações no aplicativo;

V – ligações telefônicas;

VI – outros meios eletrônicos disponibilizados pela MANTHO.

O USUÁRIO é responsável por manter seus dados de contato atualizados, sendo considerado válido o envio das comunicações para os endereços eletrônicos e telefones cadastrados.

Cláusula 35ª – Da Validação de Identidade

A MANTHO poderá, a qualquer momento, realizar procedimentos de validação da identidade do USUÁRIO, inclusive mediante confirmação documental, biometria, reconhecimento facial, validação junto a bases públicas ou privadas, ou outros mecanismos compatíveis com a legislação vigente.

A realização desses procedimentos tem como finalidade prevenir fraudes, proteger os usuários e garantir a segurança da Plataforma.

Cláusula 36ª – Da Política de Prevenção à Fraude

A MANTHO adota procedimentos permanentes de prevenção, identificação e combate a fraudes, podendo monitorar acessos, padrões de utilização, tentativas de autenticação, dispositivos utilizados, localização aproximada, registros técnicos e demais informações necessárias à proteção da Plataforma e dos usuários.

Sempre que identificados comportamentos considerados atípicos, suspeitos ou incompatíveis com os padrões normais de utilização, a MANTHO poderá, independentemente de aviso prévio:

I – solicitar validações adicionais de identidade;

II – restringir temporariamente determinadas funcionalidades;

III – suspender o acesso à conta;

IV – bloquear transações ou operações específicas;

V – cancelar o cadastro, quando constatada fraude ou utilização ilícita.

Essas medidas têm caráter preventivo e visam preservar a segurança do ecossistema da Plataforma, dos usuários e das informações tratadas, sem prejuízo das demais medidas administrativas ou judiciais cabíveis.

CAPÍTULO VI

DO ACEITE ELETRÔNICO E DA VALIDADE JURÍDICA

Cláusula 37ª – Do Aceite Eletrônico

A utilização da Plataforma MANTHO SAÚDE está condicionada à manifestação expressa de concordância do USUÁRIO com os presentes Termos de Uso e Contrato de Prestação de Serviços.

O aceite ocorrerá mediante a seleção da opção "Li e Aceito os Termos de Uso e Contrato de Prestação de Serviços", ou por qualquer outro mecanismo eletrônico disponibilizado pela MANTHO que demonstre de forma inequívoca a manifestação de vontade do USUÁRIO.

O aceite eletrônico produzirá todos os efeitos jurídicos de uma assinatura eletrônica, vinculando integralmente o USUÁRIO às disposições deste Contrato.

Cláusula 38ª – Da Assinatura Eletrônica

O USUÁRIO reconhece e concorda que sua manifestação eletrônica de vontade constitui assinatura eletrônica válida e eficaz, produzindo os mesmos efeitos jurídicos da assinatura física, nos termos da:

- Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
- Lei nº 14.063/2020;
- Código Civil Brasileiro;
- Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014);
- Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);
- demais normas aplicáveis.

O USUÁRIO declara que o aceite eletrônico representa manifestação livre, consciente e inequívoca de sua vontade de contratar os serviços disponibilizados pela MANTHO.

Cláusula 39ª – Dos Registros Eletrônicos

Para fins de comprovação da contratação, segurança jurídica, prevenção à fraude e cumprimento de obrigações legais, a MANTHO poderá registrar e armazenar evidências eletrônicas relacionadas ao aceite deste Contrato e à utilização da Plataforma.

Poderão ser registrados, quando tecnicamente disponíveis:

I – data do aceite;

II – horário do aceite;

III – endereço IP utilizado;

IV – dispositivo utilizado para acesso;

V – navegador de internet;

VI – sistema operacional;

VII – identificador da sessão;

VIII – versão vigente deste Contrato;

IX – identificação da conta cadastrada;

X – geolocalização aproximada, quando autorizada pelo USUÁRIO ou permitida pela legislação aplicável;

XI – registros de autenticação;

XII – logs técnicos de acesso;

XIII – demais evidências eletrônicas necessárias para comprovação da manifestação de vontade e da utilização da Plataforma.

Cláusula 40ª – Da Validade dos Logs

Os registros eletrônicos mantidos pela MANTHO constituirão elementos de prova da contratação, da utilização da Plataforma e da manifestação de vontade do USUÁRIO, podendo ser utilizados em procedimentos administrativos, arbitrais ou judiciais, observada a legislação vigente.

Os registros eletrônicos gozarão de presunção relativa de autenticidade, integridade e veracidade, sem prejuízo do direito das partes de produzir outras provas admitidas em direito.

Cláusula 41ª – Da Integridade do Contrato

O USUÁRIO declara ter tido acesso integral ao conteúdo deste Contrato antes da manifestação de aceite, reconhecendo que:

I – leu todas as cláusulas;

II – compreendeu seus direitos e obrigações;

III – teve oportunidade de esclarecer eventuais dúvidas;

IV – concorda livremente com todas as disposições aqui previstas.

A alegação de desconhecimento do conteúdo deste Contrato não afastará sua validade, desde que a MANTHO tenha disponibilizado o documento de forma clara, acessível e previamente ao aceite eletrônico.

Cláusula 42ª – Das Atualizações Contratuais

A MANTHO poderá alterar este Contrato para adequação à legislação, atualização de funcionalidades, evolução tecnológica, inclusão de novos serviços, alterações operacionais ou melhorias na Plataforma.

Sempre que as alterações impactarem direitos ou obrigações do USUÁRIO, a MANTHO adotará meios razoáveis para dar ciência da nova versão, por meio da Plataforma, e-mail, notificações eletrônicas ou outros canais oficiais.

Quando exigido pela legislação ou pela natureza da alteração, poderá ser solicitado novo aceite eletrônico.

Cláusula 43ª – Da Conservação dos Registros

Os registros eletrônicos relacionados ao aceite deste Contrato serão armazenados pelo período necessário ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, contratuais ou para o exercício regular de direitos da MANTHO,

observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normas aplicáveis.

Cláusula 44ª – Da Aceitação por Meios Digitais

O USUÁRIO reconhece que qualquer manifestação eletrônica realizada na Plataforma, incluindo confirmações de cadastro, contratação de serviços, adesão a benefícios, solicitações, autorizações, cancelamentos e demais interações eletrônicas previstas neste Contrato, produzirá efeitos jurídicos válidos, desde que realizada mediante os mecanismos de autenticação disponibilizados pela MANTHO.

Cláusula 45ª – Da Presunção de Autenticidade

Toda manifestação eletrônica realizada por meio da conta do USUÁRIO, utilizando suas credenciais de acesso regularmente cadastradas, será presumida legítima e de sua autoria, até prova em contrário.

Compete ao USUÁRIO zelar pela guarda de suas credenciais e comunicar imediatamente à MANTHO qualquer suspeita de uso indevido, fraude, perda de dispositivo ou comprometimento da segurança de sua conta.

Cláusula 46ª – Da Produção e Preservação de Provas Digitais

A MANTHO poderá produzir, armazenar, preservar e utilizar registros eletrônicos, trilhas de auditoria (*audit trails*), certificados de integridade, carimbos de data e hora (*timestamp*), identificadores únicos de transações, assinaturas digitais, registros criptográficos e demais evidências tecnológicas aptas a demonstrar a autenticidade, integridade e rastreabilidade das operações realizadas na Plataforma.

Esses registros poderão ser utilizados como meio de prova para demonstrar a existência, validade, conteúdo e execução da relação contratual, observada a legislação brasileira aplicável.

Cláusula 48ª – Da Disponibilização da Plataforma

A MANTHO disponibilizará a Plataforma por meio de ambiente digital seguro, permitindo ao USUÁRIO, conforme o plano contratado:

I – acessar sua conta;

II – consultar informações cadastrais;

III – contratar serviços;

IV – agendar consultas e atendimentos;

V – acessar benefícios;

VI – acompanhar solicitações;

VII – utilizar as funcionalidades disponibilizadas na Plataforma.

A disponibilidade das funcionalidades poderá variar conforme o plano contratado e a evolução tecnológica da Plataforma.

Cláusula 49ª – Do Suporte ao Usuário

A MANTHO disponibilizará canais de atendimento destinados ao suporte administrativo e operacional da Plataforma, incluindo, quando disponíveis:

I – atendimento por e-mail;

II – atendimento telefônico;

III – WhatsApp;

IV – chat eletrônico;

V – Central de Atendimento disponível na Plataforma;

VI – outros canais oficiais que venham a ser disponibilizados.

O suporte prestado pela MANTHO limita-se às questões relacionadas ao funcionamento da Plataforma, utilização dos serviços, cadastro, pagamentos, acesso à conta e demais assuntos administrativos.

A MANTHO não prestará orientação médica, interpretação de exames, diagnósticos, prescrições, recomendações terapêuticas ou qualquer ato privativo de profissional legalmente habilitado.

Cláusula 50ª – Da Disponibilidade da Plataforma

A MANTHO adotará medidas técnicas e operacionais razoáveis para manter a Plataforma disponível aos usuários.

Entretanto, o USUÁRIO reconhece que nenhum sistema tecnológico está imune a interrupções temporárias, podendo ocorrer indisponibilidades decorrentes, entre outras hipóteses, de:

I – manutenção preventiva;

II – manutenção corretiva;

III – atualizações de software;

IV – falhas de infraestrutura;

V – indisponibilidade de provedores de internet;

VI – falhas em serviços de terceiros;

VII – indisisponibilidade de serviços em nuvem (*cloud computing*);

VIII – ataques cibernéticos;

IX – caso fortuito ou força maior;

X – determinações legais ou regulatórias.

Sempre que possível, as manutenções programadas serão realizadas em horários de menor impacto aos usuários.

Cláusula 51ª – Da Segurança da Informação

A MANTHO compromete-se a adotar medidas técnicas, administrativas e organizacionais compatíveis com as boas práticas de mercado para proteção da Plataforma e das informações tratadas.

Entre essas medidas poderão estar incluídas, quando aplicáveis:

I – controle de acesso;

II – criptografia;

III – autenticação de usuários;

IV – monitoramento de eventos de segurança;

V – backups periódicos;

VI – gestão de vulnerabilidades;

VII – registro de logs;

VIII – políticas internas de segurança da informação;

IX – monitoramento contra fraudes;

X – demais mecanismos destinados à proteção dos dados e da infraestrutura tecnológica.

A adoção dessas medidas não garante proteção absoluta contra incidentes de segurança, comprometendo-se a MANTHO a agir de forma diligente na prevenção, identificação e tratamento de eventuais ocorrências.

Cláusula 52ª – Da Proteção de Dados Pessoais

A MANTHO realizará o tratamento dos dados pessoais dos usuários em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), observando os princípios da boa-fé, finalidade, necessidade, adequação, segurança, transparência e demais disposições legais aplicáveis.

O tratamento dos dados será detalhado em capítulo próprio deste Contrato e na Política de Privacidade da Plataforma.

Cláusula 53ª – Da Intermediação dos Serviços

A atuação da MANTHO consiste na disponibilização da Plataforma tecnológica e na intermediação entre os usuários e os parceiros responsáveis pela execução dos serviços contratados.

A MANTHO não integra a relação técnico-profissional estabelecida entre o USUÁRIO e o profissional de saúde responsável pelo atendimento, preservando-se a autonomia técnica, ética e profissional dos prestadores de serviço.

Cláusula 54ª – Da Qualidade dos Parceiros

A MANTHO buscará contratar parceiros que possuam capacidade técnica, operacional e regularidade para prestação dos serviços disponibilizados na Plataforma.

Contudo, a responsabilidade técnica, profissional, ética e legal pelos serviços efetivamente prestados permanece exclusiva dos respectivos parceiros e profissionais responsáveis pela execução de cada atendimento.

Cláusula 55ª – Da Evolução Tecnológica

A MANTHO poderá implementar melhorias, atualizações, correções, integrações, novas funcionalidades, recursos tecnológicos, automações e soluções baseadas em Inteligência Artificial, sempre visando aprimorar a experiência do usuário, a segurança da Plataforma e a qualidade dos serviços disponibilizados.

Tais atualizações poderão ocorrer sem necessidade de prévia autorização do USUÁRIO, desde que não impliquem supressão de direitos essenciais previstos neste Contrato.

Cláusula 56ª – Das Comunicações

A MANTHO poderá encaminhar ao USUÁRIO comunicações relacionadas à utilização da Plataforma, incluindo avisos operacionais, lembretes, notificações, confirmações de agendamento, informações sobre pagamentos, atualizações contratuais, incidentes de segurança, novidades, campanhas e demais comunicações pertinentes à relação contratual.

As comunicações poderão ser realizadas pelos meios de contato informados pelo USUÁRIO no momento do cadastro.

Cláusula 57ª – Dos Limites das Obrigações da MANTHO

A MANTHO obriga-se a disponibilizar a Plataforma e atuar com diligência na gestão administrativa, tecnológica e operacional dos serviços ofertados, não assumindo obrigação de resultado quanto aos atendimentos realizados pelos parceiros, à obtenção de diagnósticos específicos, à eficácia de tratamentos, à concessão de benefícios por terceiros ou à disponibilidade contínua e ininterrupta dos serviços.

O USUÁRIO reconhece que a obrigação da MANTHO é de meio, consistente na disponibilização de uma plataforma tecnológica e na intermediação dos serviços contratados, não se caracterizando obrigação de resultado em relação aos serviços efetivamente executados pelos parceiros.

CAPÍTULO VII

DAS OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

Cláusula 58ª – Das Obrigações Gerais

Ao utilizar a Plataforma MANTHO SAÚDE, o USUÁRIO compromete-se a agir de boa-fé, observando a legislação vigente, este Contrato, a Política de Privacidade e as demais normas aplicáveis à utilização da Plataforma.

O USUÁRIO obriga-se a utilizar os serviços de forma ética, responsável e compatível com sua finalidade.

Cláusula 59ª – Das Informações Prestadas

O USUÁRIO declara que todas as informações fornecidas à MANTHO são verdadeiras, completas, atualizadas e de sua exclusiva responsabilidade.

O USUÁRIO compromete-se a comunicar imediatamente qualquer alteração em seus dados cadastrais, mantendo sempre atualizadas as informações necessárias à correta prestação dos serviços.

Cláusula 60ª – Da Utilização da Plataforma

O USUÁRIO compromete-se a utilizar a Plataforma exclusivamente para fins lícitos e de acordo com as funcionalidades disponibilizadas.

É vedado utilizar a Plataforma para qualquer finalidade ilícita, fraudulenta, abusiva ou contrária à legislação vigente.

Cláusula 61ª – Da Guarda das Credenciais

Compete exclusivamente ao USUÁRIO:

I – manter o sigilo de seu login e senha;

II – impedir o acesso de terceiros à sua conta;

III – utilizar dispositivos confiáveis para acesso à Plataforma;

IV – comunicar imediatamente à MANTHO qualquer suspeita de utilização indevida de suas credenciais.

O compartilhamento voluntário das credenciais de acesso será de inteira responsabilidade do USUÁRIO.

Cláusula 62ª – Da Utilização Pessoal

A conta criada na Plataforma possui caráter pessoal, individual e intransferível.

O USUÁRIO não poderá:

I – compartilhar sua conta com terceiros;

II – comercializar seu acesso;

III – emprestar credenciais;

IV – utilizar contas pertencentes a outras pessoas;

V – criar múltiplos cadastros para obtenção de vantagens indevidas.

Quando houver plano familiar, o acesso dos dependentes ocorrerá exclusivamente pelos mecanismos disponibilizados pela própria Plataforma.

Cláusula 63ª – Da Utilização dos Serviços de Saúde

O USUÁRIO compromete-se a utilizar os serviços de saúde de forma responsável, fornecendo aos profissionais todas as informações necessárias para a adequada realização dos atendimentos.

O USUÁRIO reconhece que a omissão de informações relevantes, a prestação de informações falsas ou a utilização inadequada dos serviços poderá comprometer a qualidade do atendimento, sendo de sua exclusiva responsabilidade os prejuízos decorrentes dessa conduta.

Cláusula 64ª – Do Comparecimento aos Atendimentos

O USUÁRIO compromete-se a comparecer pontualmente aos atendimentos agendados ou realizar seu cancelamento dentro do prazo estabelecido para cada serviço.

O não comparecimento poderá acarretar perda da consulta, cobrança prevista nas regras do parceiro responsável ou limitação para novos agendamentos, conforme as condições aplicáveis ao serviço contratado.

Cláusula 65ª – Da Conduta na Plataforma

É expressamente proibido ao USUÁRIO:

I – praticar qualquer ato ilícito por meio da Plataforma;

II – utilizar linguagem ofensiva, discriminatória, ameaçadora ou abusiva contra colaboradores, parceiros ou profissionais;

III – tentar acessar áreas restritas da Plataforma sem autorização;

IV – introduzir vírus, códigos maliciosos ou quaisquer mecanismos destinados a comprometer a segurança da Plataforma;

V – realizar engenharia reversa, descompilação, desmontagem ou qualquer tentativa de obtenção do código-fonte da Plataforma;

VI – utilizar robôs, scripts automatizados ou ferramentas destinadas à coleta massiva de informações sem autorização da MANTHO;

VII – violar direitos de propriedade intelectual da MANTHO ou de terceiros.

Cláusula 66ª – Da Responsabilidade pelo Uso

O USUÁRIO responderá civil, administrativa e criminalmente pelos danos que causar à MANTHO, aos seus parceiros, aos profissionais de saúde ou a terceiros em razão da utilização indevida da Plataforma.

Caso a MANTHO seja responsabilizada por ato praticado pelo USUÁRIO, poderá exercer o direito de regresso para reaver integralmente os prejuízos suportados.

Cláusula 67ª – Da Cooperação

O USUÁRIO compromete-se a colaborar com a MANTHO sempre que solicitado para fins de:

I – confirmação de identidade;

II – prevenção e investigação de fraudes;

III – atualização cadastral;

IV – atendimento a determinações legais ou regulatórias;

V – preservação da segurança da Plataforma.

Cláusula 68ª – Do Pagamento

O USUÁRIO compromete-se a efetuar os pagamentos devidos nas datas e condições estabelecidas para o plano contratado, reconhecendo que a inadimplência poderá acarretar suspensão ou cancelamento dos serviços, na forma prevista neste Contrato.

Cláusula 69ª – Da Responsabilidade pelos Equipamentos

É de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO disponibilizar os equipamentos, dispositivos, conexão à internet e demais recursos tecnológicos necessários para utilização da Plataforma.

A MANTHO não se responsabiliza por falhas decorrentes de equipamentos, redes de internet, operadoras de telecomunicações ou dispositivos utilizados pelo próprio USUÁRIO.

Cláusula 70ª – Da Boa-fé Contratual

O USUÁRIO declara que utilizará a Plataforma em conformidade com os princípios da boa-fé objetiva, da lealdade contratual e da cooperação, abstendo-se de qualquer conduta que possa comprometer a segurança, a estabilidade, a reputação ou o regular funcionamento da MANTHO, de seus parceiros ou dos demais usuários.

Cláusula 71ª – Da Responsabilidade pelas Informações Médicas

Sempre que solicitado durante a utilização dos serviços disponibilizados pela Plataforma, o USUÁRIO deverá fornecer informações completas e verdadeiras sobre seu histórico de saúde, medicamentos em uso, alergias, doenças preexistentes e demais dados relevantes para o atendimento.

A MANTHO não poderá ser responsabilizada por prejuízos decorrentes da omissão, inexatidão ou falsidade das informações prestadas pelo USUÁRIO aos profissionais de saúde.

Cláusula 72ª – Das Consequências do Descumprimento

O descumprimento das obrigações previstas neste Contrato poderá sujeitar o USUÁRIO, conforme a gravidade da infração, às seguintes medidas:

I – advertência;

II – suspensão temporária da conta;

III – bloqueio de funcionalidades específicas;

IV – cancelamento definitivo do cadastro;

V – rescisão do Contrato;

VI – comunicação às autoridades competentes, quando cabível;

VII – adoção das medidas judiciais necessárias à reparação dos prejuízos eventualmente causados.

CAPÍTULO VIII

DOS AGENDAMENTOS, CONSULTAS E ATENDIMENTOS

Cláusula 73ª – Dos Agendamentos

Os serviços disponibilizados por meio da Plataforma MANTHO SAÚDE poderão ser utilizados mediante agendamento prévio, observadas a disponibilidade de horários, a agenda dos profissionais e as condições do plano contratado.

O agendamento poderá ser realizado por meio da Plataforma ou pelos canais oficiais disponibilizados pela MANTHO ou por seus parceiros.

Cláusula 74ª – Da Confirmação dos Agendamentos

O agendamento somente será considerado efetivado após sua confirmação pelos sistemas da Plataforma ou pelos parceiros responsáveis pela prestação do serviço.

O USUÁRIO deverá verificar a confirmação do atendimento antes da data agendada.

Cláusula 75ª – Da Disponibilidade dos Horários

Os horários disponibilizados para consultas e atendimentos dependerão exclusivamente da agenda dos profissionais e dos parceiros responsáveis pela prestação dos serviços.

A MANTHO não garante disponibilidade imediata de datas, horários ou profissionais específicos.

Cláusula 76ª – Das Teleconsultas

As teleconsultas serão realizadas por meio de plataforma eletrônica disponibilizada pelos parceiros da MANTHO, utilizando recursos de áudio e vídeo compatíveis com a legislação vigente.

O USUÁRIO deverá possuir equipamentos, conexão com a internet e ambiente adequado para realização do atendimento.

Cláusula 77ª – Da Identificação do Usuário

Antes da realização do atendimento, poderá ser solicitada a confirmação da identidade do USUÁRIO por meio de documento oficial com foto, autenticação eletrônica ou outros mecanismos de validação.

A ausência de confirmação poderá impedir a realização da consulta.

Cláusula 78ª – Do Comparecimento

O USUÁRIO compromete-se a acessar a sala virtual ou comparecer ao local do atendimento com antecedência suficiente para realização da consulta.

Os parceiros poderão estabelecer período de tolerância para início do atendimento, observado o regulamento específico de cada serviço.

Cláusula 79ª – Do Cancelamento e Remarcação

O cancelamento ou pedido de remarcação deverá ser realizado dentro do prazo estabelecido para cada modalidade de atendimento.

Caso o parceiro responsável estabeleça política específica de cancelamento, esta será aplicada ao atendimento correspondente.

O cancelamento fora do prazo poderá acarretar perda da consulta, cobrança do atendimento ou outras consequências previstas nas regras do parceiro.

Cláusula 80ª – Do Não Comparecimento (No-show)

O não comparecimento do USUÁRIO ao atendimento agendado, sem cancelamento prévio dentro do prazo aplicável, poderá caracterizar no-show.

Nessa hipótese, poderão ser aplicadas as regras previstas pelo parceiro responsável, incluindo:

I – perda do atendimento;

II – cobrança da consulta;

III – bloqueio temporário de novos agendamentos;

IV – outras medidas previstas nas políticas do prestador do serviço.

Cláusula 81ª – Da Pontualidade dos Atendimentos

Os horários agendados constituem previsão de atendimento.

Em razão da natureza da atividade médica e assistencial, poderão ocorrer atrasos decorrentes de intercorrências clínicas, atendimentos emergenciais ou situações alheias ao controle da MANTHO e dos parceiros, sem que isso gere direito à indenização.

Cláusula 82ª – Da Continuidade do Atendimento

Quando necessário, o profissional responsável poderá recomendar novas consultas, exames complementares, encaminhamento para especialistas ou atendimento presencial.

A decisão clínica compete exclusivamente ao profissional responsável pelo atendimento.

Cláusula 83ª – Das Receitas, Atestados e Solicitações de Exames

A emissão de receitas médicas, atestados, solicitações de exames, encaminhamentos ou quaisquer documentos clínicos dependerá exclusivamente da avaliação do profissional responsável pelo atendimento, observadas a legislação vigente e as normas do respectivo conselho profissional.

A MANTHO não interfere na decisão técnica do profissional e não garante a emissão de qualquer documento.

Cláusula 84ª – Das Situações de Urgência e Emergência

Os serviços disponibilizados pela Plataforma não substituem o atendimento presencial em situações de urgência ou emergência médica.

Em casos de risco iminente à vida, acidentes graves, perda de consciência, dificuldade respiratória intensa, dor torácica, convulsões ou quaisquer outras situações que exijam atendimento imediato, o USUÁRIO deverá procurar imediatamente o serviço de emergência mais próximo ou acionar o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU – 192) ou o Corpo de Bombeiros (193), conforme o caso.

A MANTHO não se responsabiliza por atrasos ou prejuízos decorrentes da utilização inadequada da Plataforma em situações que demandem atendimento emergencial.

Cláusula 85ª – Das Falhas Técnicas

Caso a consulta não possa ser realizada em razão de falhas técnicas imputáveis à Plataforma ou ao parceiro responsável, será realizada nova tentativa de atendimento ou reagendamento, sem custo adicional ao USUÁRIO, quando aplicável.

Cláusula 86ª – Da Autonomia Profissional

Os profissionais de saúde parceiros possuem plena autonomia técnica, científica, ética e profissional.

Nenhuma orientação, decisão clínica, prescrição, diagnóstico ou tratamento poderá ser influenciado pela MANTHO.

Cláusula 87ª – Da Qualidade do Atendimento

A MANTHO poderá disponibilizar mecanismos para avaliação da qualidade dos atendimentos realizados pelos parceiros, utilizando essas informações para aprimorar continuamente a Plataforma.

As avaliações realizadas pelos usuários não interferem na autonomia técnica dos profissionais responsáveis pelos atendimentos.

Cláusula 88ª – Dos Limites da Responsabilidade da MANTHO

A MANTHO atua exclusivamente como plataforma tecnológica de intermediação dos serviços.

Consequentemente, não responde por:

I – diagnósticos realizados pelos profissionais;

II – prescrições médicas;

III – tratamentos indicados;

IV – evolução clínica do paciente;

V – resultados terapêuticos;

VI – conduta técnica dos profissionais;

VII – disponibilidade individual de médicos ou especialistas;

VIII – decisões clínicas tomadas durante o atendimento.

Cláusula 89ª – Da Gravação dos Atendimentos

As consultas e atendimentos realizados por meio da Plataforma não serão gravados pela MANTHO, salvo quando houver necessidade técnica, exigência legal ou autorização expressa de todas as partes envolvidas, observadas a legislação aplicável e a Política de Privacidade.

Caso algum parceiro utilize mecanismo próprio de gravação para fins de qualidade, segurança, treinamento ou cumprimento de obrigação legal, tal procedimento será de sua exclusiva responsabilidade, devendo observar a legislação vigente e informar previamente o USUÁRIO quando exigido por lei.

É vedado ao USUÁRIO gravar, reproduzir, divulgar ou compartilhar consultas ou atendimentos sem a autorização expressa do profissional responsável e sem observância da legislação aplicável, especialmente quanto aos direitos de imagem, privacidade e proteção de dados pessoais.

CAPÍTULO IX

DAS RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE E DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA MANTHO

Cláusula 90ª – Da Natureza da Atuação da MANTHO

A MANTHO atua exclusivamente como plataforma tecnológica de intermediação entre os usuários e os profissionais ou empresas parceiras responsáveis pela prestação dos serviços disponibilizados na Plataforma MANTHO SAÚDE.

A atuação da MANTHO limita-se à disponibilização do ambiente tecnológico, à gestão operacional da Plataforma e à administração da relação contratual com o USUÁRIO, não exercendo qualquer atividade privativa de profissional da saúde.

Cláusula 91ª – Da Autonomia dos Profissionais de Saúde

Os profissionais de saúde parceiros atuam com absoluta autonomia técnica, científica, ética e profissional, observando exclusivamente a legislação vigente, os regulamentos dos respectivos Conselhos Profissionais e os princípios inerentes ao exercício de sua profissão.

Nenhuma decisão clínica será submetida à aprovação, orientação ou interferência da MANTHO.

Cláusula 92ª – Das Atividades Exclusivas dos Profissionais de Saúde

Compete exclusivamente ao profissional responsável pelo atendimento:

I – realizar avaliação clínica;

II – formular diagnóstico;

III – solicitar exames;

IV – interpretar exames;

V – emitir receitas;

VI – emitir atestados;

VII – prescrever medicamentos;

VIII – indicar tratamentos;

IX – acompanhar a evolução clínica;

X – encaminhar pacientes para especialistas;

XI – indicar procedimentos médicos;

XII – decidir pela necessidade de atendimento presencial;

XIII – definir eventual necessidade de internação;

XIV – praticar quaisquer outros atos inerentes ao exercício regular da profissão.

Cláusula 93ª – Da Ausência de Responsabilidade Clínica da MANTHO

A MANTHO não realiza atendimentos médicos, psicológicos, nutricionais ou quaisquer outros atendimentos assistenciais.

Consequentemente, a MANTHO não responde por:

I – diagnósticos;

II – hipóteses diagnósticas;

III – prognósticos;

IV – tratamentos;

V – prescrições médicas;

VI – receitas;

VII – atestados;

VIII – solicitações de exames;

IX – resultados de exames;

X – evolução clínica;

XI – condutas terapêuticas;

XII – encaminhamentos;

XIII – intercorrências clínicas;

XIV – complicações médicas;

XV – agravamento do estado de saúde;

XVI – sequelas;

XVII – incapacidade temporária ou permanente;

XVIII – óbito;

XIX – quaisquer decisões técnicas adotadas pelo profissional responsável.

Cláusula 94ª – Da Responsabilidade dos Profissionais e Instituições Parceiras

Os profissionais de saúde, clínicas, hospitais, laboratórios e demais prestadores parceiros respondem individualmente pelos serviços que executarem, inclusive quanto aos aspectos técnicos, científicos, éticos, administrativos e legais inerentes às respectivas atividades.

A responsabilidade civil, administrativa, ética e criminal decorrente da prestação dos serviços recairá exclusivamente sobre o respectivo profissional ou instituição responsável pelo atendimento, na forma da legislação aplicável.

Cláusula 95ª – Da Relação Médico-Paciente

A relação médico-paciente, psicólogo-paciente, nutricionista-paciente ou qualquer outra relação profissional de saúde estabelece-se exclusivamente entre o USUÁRIO e o profissional responsável pelo atendimento.

A MANTHO não integra essa relação assistencial, não exercendo supervisão técnica, direção clínica ou controle sobre os atos praticados pelos profissionais parceiros.

Cláusula 96ª – Da Regulamentação Profissional

Todos os atos privativos das profissões regulamentadas deverão ser praticados exclusivamente por profissionais regularmente inscritos e habilitados perante seus respectivos Conselhos Profissionais.

Compete exclusivamente aos profissionais manter sua regularidade cadastral, habilitação profissional e cumprimento das normas éticas e legais aplicáveis.

A eventual suspensão, cancelamento ou restrição do registro profissional é de responsabilidade exclusiva do respectivo profissional.

Cláusula 97ª – Das Situações de Urgência e Emergência

A Plataforma MANTHO SAÚDE não substitui serviços hospitalares, pronto-socorros, unidades de emergência ou atendimento médico presencial em situações de urgência ou emergência.

Na ocorrência de situações que representem risco imediato à vida ou à integridade física, o USUÁRIO deverá procurar imediatamente atendimento médico presencial ou acionar os serviços públicos de emergência competentes.

A utilização da Plataforma em substituição ao atendimento emergencial ocorrerá por exclusiva iniciativa e responsabilidade do USUÁRIO.

Cláusula 98ª – Das Informações Prestadas pelo Usuário

Os profissionais de saúde baseiam suas avaliações nas informações fornecidas pelo próprio USUÁRIO.

A MANTHO não responde por prejuízos decorrentes de informações incompletas, falsas, imprecisas, desatualizadas ou omitidas pelo USUÁRIO durante a realização do atendimento.

Cláusula 99ª – Da Limitação da Responsabilidade da MANTHO

Sem prejuízo dos direitos assegurados pela legislação aplicável, a responsabilidade da MANTHO restringe-se às atividades de disponibilização da Plataforma, intermediação administrativa dos serviços e suporte operacional.

A MANTHO não responderá por danos decorrentes de atos ou omissões atribuíveis aos profissionais de saúde, às instituições parceiras ou ao próprio USUÁRIO, exceto quando comprovadamente decorrentes de falha exclusiva na prestação dos serviços sob sua responsabilidade direta.

Cláusula 100ª – Das Obrigações dos Parceiros

A contratação de parceiros pela MANTHO não implica assunção de responsabilidade técnica pelos serviços prestados.

Cada parceiro permanece integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações legais, regulatórias, fiscais, profissionais e éticas relacionadas aos serviços que executar.

Cláusula 101ª – Da Responsabilidade pelos Conselhos Profissionais

A fiscalização do exercício profissional, da ética, da regularidade do registro e do cumprimento das normas aplicáveis compete exclusivamente aos respectivos Conselhos Profissionais e às autoridades legalmente competentes.

A MANTHO não responde por eventual infração ética, disciplinar ou profissional praticada por qualquer prestador parceiro.

Cláusula 102ª – Da Boa-fé e Cooperação

A MANTHO compromete-se a atuar com diligência na seleção e manutenção de parceiros qualificados, buscando disponibilizar uma plataforma segura e eficiente para seus usuários.

Da mesma forma, o USUÁRIO compromete-se a utilizar os serviços de forma consciente, colaborando com os profissionais responsáveis pelos atendimentos e fornecendo informações completas e verdadeiras sempre que solicitado.

Cláusula 103ª – Da Cooperação em Eventuais Apurações

Na hipótese de reclamações, auditorias, processos administrativos, sindicâncias, procedimentos éticos ou ações judiciais relacionados aos serviços prestados por profissionais ou parceiros, a MANTHO poderá colaborar com as autoridades competentes e com as partes envolvidas, fornecendo os registros administrativos e operacionais sob sua guarda, observados o sigilo profissional, a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), o Marco Civil da Internet e as demais normas aplicáveis.

A eventual colaboração da MANTHO para esclarecimento dos fatos não implica reconhecimento de responsabilidade pelos atos praticados pelos profissionais ou parceiros, nem caracteriza assunção de responsabilidade técnica, clínica ou assistencial.

CAPÍTULO X

DA PLATAFORMA, DISPONIBILIDADE E NÍVEL DE SERVIÇO

Cláusula 104ª – Da Plataforma Tecnológica

A MANTHO disponibiliza aos USUÁRIOS a Plataforma MANTHO SAÚDE por meio de infraestrutura tecnológica própria e/ou de terceiros, destinada ao acesso, contratação, gerenciamento e utilização dos serviços e benefícios previstos neste Contrato.

A Plataforma poderá ser disponibilizada por meio de website, aplicação web, aplicativo móvel, APIs, integrações com sistemas de terceiros ou quaisquer outros meios tecnológicos adotados pela MANTHO.

Cláusula 105ª – Da Disponibilidade da Plataforma

A MANTHO envidará seus melhores esforços para manter a Plataforma disponível de forma contínua, segura e eficiente.

Entretanto, o USUÁRIO reconhece que, em razão da própria natureza dos serviços tecnológicos, a disponibilidade poderá sofrer interrupções temporárias decorrentes de fatores técnicos, operacionais ou externos.

A MANTHO não garante disponibilidade ininterrupta, contínua ou livre de falhas da Plataforma.

Cláusula 106ª – Das Atualizações da Plataforma

A MANTHO poderá realizar, a qualquer momento:

I – atualizações de software;

II – correções de segurança;

III – melhorias de desempenho;

IV – inclusão de novas funcionalidades;

V – alterações de interface;

VI – integrações com novos parceiros;

VII – substituição de componentes tecnológicos;

VIII – atualizações de Inteligência Artificial;

IX – demais evoluções tecnológicas necessárias ao aprimoramento da Plataforma.

Essas atualizações poderão ocorrer sem necessidade de autorização prévia do USUÁRIO, desde que preservadas as funcionalidades essenciais dos serviços contratados.

Cláusula 107ª – Das Manutenções

A MANTHO poderá realizar manutenções preventivas, corretivas, evolutivas ou emergenciais na Plataforma.

Sempre que tecnicamente possível, as manutenções programadas serão realizadas em horários de menor impacto aos usuários e poderão ser previamente comunicadas por meio dos canais oficiais da MANTHO.

As manutenções emergenciais poderão ocorrer sem aviso prévio quando necessárias para preservar a segurança, estabilidade ou integridade da Plataforma.

Cláusula 108ª – Da Infraestrutura Tecnológica

A Plataforma poderá utilizar infraestrutura própria ou serviços especializados de terceiros, incluindo provedores de computação em nuvem (*Cloud Computing*), bancos de dados, serviços de autenticação, armazenamento, comunicação, Inteligência Artificial, processamento de pagamentos e demais soluções tecnológicas necessárias ao seu funcionamento.

A utilização de fornecedores especializados não altera a natureza da relação contratual estabelecida entre a MANTHO e o USUÁRIO.

Cláusula 109ª – Da Dependência de Serviços de Terceiros

O funcionamento da Plataforma poderá depender da disponibilidade de serviços prestados por terceiros, incluindo, entre outros:

I – provedores de internet;

II – operadoras de telefonia;

III – serviços de computação em nuvem (*Cloud Providers*);

IV – serviços de hospedagem;

V – serviços de autenticação;

VI – plataformas de videoconferência;

VII – gateways de pagamento;

VIII – serviços de envio de e-mails;

IX – provedores de SMS e notificações;

X – serviços de geolocalização;

XI – APIs de integração;

XII – demais fornecedores tecnológicos.

A MANTHO não responderá por indisponibilidades decorrentes de falhas atribuíveis exclusivamente a esses terceiros, sem prejuízo de adotar medidas razoáveis para minimizar seus impactos.

Cláusula 110ª – Das Falhas Técnicas

Poderão ocorrer indisponibilidades temporárias decorrentes de:

I – falhas de comunicação;

II – interrupção do fornecimento de energia elétrica;

III – indisponibilidade da internet;

IV – falhas em equipamentos do próprio USUÁRIO;

V – indisponibilidade de serviços de terceiros;

VI – ataques cibernéticos;

VII – incidentes de segurança;

VIII – caso fortuito;

IX – força maior;

X – determinações de autoridades competentes;

XI – demais eventos alheios ao controle razoável da MANTHO.

Sempre que possível, a MANTHO atuará para restabelecer a normalidade dos serviços no menor prazo tecnicamente viável.

Cláusula 111ª – Da Responsabilidade do Usuário

Compete ao USUÁRIO disponibilizar infraestrutura mínima necessária para utilização da Plataforma, incluindo:

I – dispositivo compatível;

II – acesso estável à internet;

III – navegador atualizado;

IV – sistema operacional compatível;

V – equipamentos com recursos mínimos exigidos para utilização das funcionalidades disponibilizadas.

A MANTHO não responderá por falhas decorrentes da infraestrutura tecnológica utilizada pelo próprio USUÁRIO.

Cláusula 112ª – Do Nível de Serviço (SLA)

A MANTHO buscará manter elevados padrões de disponibilidade e desempenho da Plataforma, adotando boas práticas de mercado para monitoramento, segurança, continuidade dos serviços e recuperação de incidentes.

Salvo disposição expressa em contrato específico firmado entre a MANTHO e determinado cliente corporativo, este Contrato não estabelece garantia de percentual mínimo de disponibilidade (*Service Level Agreement – SLA*), nem prevê compensações financeiras automáticas em razão de indisponibilidades temporárias da Plataforma.

Eventuais interrupções serão tratadas conforme sua natureza, duração e impacto operacional, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e boa-fé.

Cláusula 113ª – Da Continuidade dos Serviços

A MANTHO adotará medidas razoáveis de continuidade operacional, incluindo rotinas de monitoramento, redundância quando aplicável, backups e planos internos de recuperação de incidentes, buscando reduzir o impacto de eventuais falhas sobre os usuários.

Todavia, tais medidas não eliminam completamente a possibilidade de interrupções temporárias ou indisponibilidades decorrentes de fatores internos ou externos.

Cláusula 114ª – Da Evolução Tecnológica

O USUÁRIO reconhece que a Plataforma MANTHO SAÚDE constitui solução tecnológica em constante evolução.

Em razão disso, funcionalidades, interfaces, integrações, recursos, fluxos operacionais, tecnologias empregadas e experiência de navegação poderão ser alterados ao longo do tempo, visando melhorias de desempenho, segurança, conformidade regulatória ou evolução tecnológica, sem que isso caracterize alteração unilateral ilícita deste Contrato.

Cláusula 115ª – Da Segurança Cibernética e Resposta a Incidentes

A MANTHO adota medidas técnicas e administrativas compatíveis com as boas práticas de segurança da informação para proteção da Plataforma contra acessos não autorizados, incidentes cibernéticos e demais ameaças digitais.

Na hipótese de ocorrência de incidente de segurança que possa afetar dados pessoais ou comprometer significativamente o funcionamento da Plataforma, a MANTHO adotará medidas razoáveis para contenção, investigação, mitigação dos impactos e cumprimento das obrigações legais eventualmente aplicáveis, incluindo, quando exigido pela legislação, a comunicação aos titulares dos dados e às autoridades competentes.

A existência de um incidente de segurança, por si só, não caracteriza falha da MANTHO, desde que demonstrada a adoção de medidas de segurança compatíveis com a natureza dos serviços, os riscos envolvidos e o estado da técnica.

CAPÍTULO XI

DOS PAGAMENTOS, DA VIGÊNCIA FINANCEIRA E DOS REAJUSTES

Cláusula 116ª – Da Contratação e da Vigência Financeira

A contratação dos serviços disponibilizados pela Plataforma MANTHO SAÚDE será realizada pelo prazo inicial de **12 (doze) meses**, contados da confirmação do pagamento da primeira mensalidade ou do pagamento integral do plano mensal, conforme a modalidade escolhida pelo USUÁRIO.

Durante esse período, o USUÁRIO compromete-se a cumprir todas as obrigações financeiras previstas neste Contrato.

Cláusula 117ª – Das Modalidades de Pagamento

O USUÁRIO poderá optar, no momento da contratação, por uma das seguintes modalidades de pagamento:

I – Plano Mensal, mediante pagamento de mensalidades sucessivas durante o período contratual;

A modalidade escolhida constará na proposta comercial, na confirmação da contratação ou na Plataforma.

Cláusula 118ª – Da Inexistência de Taxa de Adesão

A MANTHO **não realiza cobrança de taxa de adesão** para ativação da Plataforma.

O primeiro pagamento realizado pelo USUÁRIO corresponderá exclusivamente ao valor do plano contratado.

Cláusula 119ª – Do Vencimento

As mensalidades vencerão na data escolhida pelo USUÁRIO durante a contratação.

Caso o vencimento ocorra em dia sem expediente bancário, o pagamento poderá ser realizado no primeiro dia útil subsequente, sem incidência de encargos adicionais, quando permitido pela legislação.

Cláusula 120ª – Das Formas de Pagamento

Os pagamentos poderão ser realizados pelos meios disponibilizados pela MANTHO, incluindo:

I – Cartão de Crédito;

II – PIX;

III – Boleto Bancário;

IV – Outros meios eletrônicos que venham a ser disponibilizados.

Cláusula 121ª – Da Cobrança Recorrente

Quando o pagamento ocorrer por cartão de crédito ou outro meio que permita recorrência automática, o USUÁRIO autoriza expressamente a realização das cobranças periódicas correspondentes ao plano contratado até o término da vigência contratual ou sua renovação, caso existente.

Cláusula 122ª – Da Inadimplência

O não pagamento de qualquer valor até a respectiva data de vencimento caracterizará inadimplência.

Sobre os valores em atraso incidirão:

I – multa moratória de **2% (dois por cento)**;

II – juros de mora de **1% (um por cento) ao mês**, calculados proporcionalmente aos dias de atraso;

III – atualização monetária pela variação acumulada do **IPCA**, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.

Cláusula 123ª – Da Suspensão dos Serviços

Na hipótese de permanência da inadimplência por período superior a **15 (quinze) dias**, contados da data do vencimento, a MANTHO poderá suspender total ou parcialmente o acesso do USUÁRIO à Plataforma e aos serviços contratados.

A suspensão ocorrerá independentemente de notificação judicial, podendo ser precedida de comunicações administrativas pelos canais cadastrados pelo USUÁRIO.

Cláusula 124ª – Da Reativação

A reativação dos serviços ocorrerá após:

I – a quitação integral dos valores em aberto;

II – a confirmação do pagamento pelos sistemas financeiros da MANTHO;

III – eventual atualização cadastral, quando necessária.

A reativação será realizada em prazo razoável após a confirmação da regularização financeira.

Cláusula 125ª – Da Permanência do Contrato

A suspensão dos serviços em razão da inadimplência não implica rescisão automática deste Contrato.

Enquanto não ocorrer sua rescisão na forma prevista neste instrumento, permanecerão exigíveis as obrigações financeiras assumidas pelo USUÁRIO, observadas as disposições legais aplicáveis.

Cláusula 126ª – Da Cobrança

Persistindo a inadimplência, a MANTHO poderá promover a cobrança administrativa ou judicial dos valores devidos, inclusive mediante:

I – envio de notificações;

II – negociação do débito;

III – protesto, quando legalmente cabível;

IV – inscrição em órgãos de proteção ao crédito, observada a legislação vigente;

V – adoção das medidas judiciais cabíveis.

Cláusula 127ª – Do Reajuste

Os valores do plano contratado serão reajustados mensalmente, pela variação acumulada do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)**, divulgado pelo IBGE, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

Cláusula 128ª – Das Alterações Econômicas Extraordinárias

Na ocorrência de alterações relevantes nas condições econômicas, tributárias, regulatórias ou operacionais que impactem de forma significativa os custos da

operação, a MANTHO poderá revisar os valores praticados, mediante comunicação ao USUÁRIO com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**.

Caso não concorde com os novos valores, o USUÁRIO poderá solicitar o cancelamento do contrato antes da entrada em vigor do reajuste extraordinário, sem incidência de multa exclusivamente em relação à alteração proposta.

Cláusula 129ª – Das Promoções

Condições promocionais, descontos e campanhas comerciais terão validade exclusivamente durante o período informado pela MANTHO, não gerando direito adquirido à sua manutenção após o encerramento da respectiva promoção.

CAPÍTULO XII

DA VIGÊNCIA, RENOVAÇÃO, CANCELAMENTO E RESCISÃO

Cláusula 130ª – Da Vigência

O presente Contrato terá vigência inicial de **12 (doze) meses**, contados da confirmação do pagamento da primeira mensalidade ou do pagamento integral do plano mensal, conforme a modalidade de contratação escolhida pelo USUÁRIO.

Durante esse período, as partes obrigam-se ao cumprimento integral das condições estabelecidas neste Contrato.

Cláusula 131ª – Da Renovação Automática

Ao término do período inicial de 12 (doze) meses, o presente Contrato será renovado automaticamente por prazo indeterminado, mantendo-se as mesmas condições contratuais vigentes, ressalvadas as atualizações de valores, serviços ou condições previamente comunicadas ao USUÁRIO.

A renovação automática tem por finalidade assegurar a continuidade dos serviços, evitando sua interrupção ao término da vigência inicial.

Cláusula 132ª – Do Cancelamento pelo Usuário

Após o período inicial de vigência, o USUÁRIO poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, mediante solicitação pelos canais oficiais disponibilizados pela MANTHO.

O cancelamento produzirá efeitos a partir da confirmação da solicitação, permanecendo devidos os valores eventualmente vencidos até essa data.

Cláusula 133ª – Da Rescisão Durante a Vigência Inicial

Caso o USUÁRIO solicite o cancelamento antes do término do período inicial de 12 (doze) meses, poderá ser aplicada multa compensatória correspondente a 20%

(vinte por cento) do valor das mensalidades vincendas, limitada ao equivalente a 03 (três) mensalidades.

Parágrafo Único. A multa prevista nesta cláusula não será aplicada quando o cancelamento decorrer de hipótese legal que afaste sua incidência ou por descumprimento contratual imputável exclusivamente à MANTHO.

Cláusula 134ª – Do Direito de Arrependimento

Nas contratações realizadas exclusivamente por meios eletrônicos, telefone ou fora do estabelecimento comercial da MANTHO, o USUÁRIO poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de **07 (sete) dias**, contado da contratação, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Caso já tenha utilizado algum serviço durante esse período, poderão ser descontados os valores correspondentes aos serviços efetivamente utilizados, quando permitido pela legislação aplicável.

Cláusula 135ª – Da Rescisão pela MANTHO

A MANTHO poderá rescindir este Contrato, independentemente de decisão judicial, nas seguintes hipóteses:

I – fraude ou tentativa de fraude;

II – utilização ilícita da Plataforma;

III – fornecimento de informações falsas;

IV – uso indevido da conta;

V – violação deste Contrato;

VI – determinação judicial ou administrativa;

VII – inadimplência superior a **60 (sessenta) dias**, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos.

Sempre que possível, a MANTHO comunicará previamente o USUÁRIO acerca da rescisão.

Cláusula 136ª – Dos Efeitos da Rescisão

Encerrado o Contrato:

I – será desativado o acesso à Plataforma;

II – cessará o direito de utilização dos benefícios vinculados ao plano contratado;

III – permanecerão exigíveis os valores vencidos até a data da rescisão;

IV – permanecerão válidas as cláusulas que, por sua natureza, devam produzir efeitos após o término do Contrato, especialmente aquelas relativas à confidencialidade, proteção de dados, propriedade intelectual, responsabilidade, limitação de responsabilidade e solução de controvérsias.

Cláusula 137ª – Da Recontratação

A eventual recontratação dos serviços após o cancelamento ficará sujeita às condições comerciais vigentes no momento da nova contratação, não sendo assegurada ao antigo USUÁRIO a manutenção de preços, promoções, benefícios ou condições anteriormente concedidas.

Cláusula 138ª – Da Exclusão dos Dados da Conta

O encerramento do Contrato não implicará eliminação imediata dos dados pessoais do USUÁRIO.

A MANTHO poderá manter determinadas informações pelo período necessário ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, contratuais ou para o exercício regular de seus direitos, observando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sua Política de Privacidade e demais normas aplicáveis.

Cláusula 139ª – Da Sobrevivência das Cláusulas

Mesmo após o encerramento deste Contrato, permanecerão em pleno vigor as disposições relativas a:

I – proteção de dados pessoais;

II – confidencialidade;

III – propriedade intelectual;

IV – limitação de responsabilidade;

V – obrigações financeiras pendentes;

VI – solução de controvérsias;

VII – foro de eleição;

VIII – demais cláusulas que, por sua natureza, devam subsistir ao término da relação contratual.

CAPÍTULO XIII

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

Cláusula 140ª – Do Tratamento de Dados Pessoais

A MANTHO realizará o tratamento dos dados pessoais do USUÁRIO em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), o Marco Civil da Internet, demais normas aplicáveis e sua Política de Privacidade.

O tratamento será realizado de forma lícita, transparente, segura e limitada às finalidades necessárias para a execução deste Contrato.

Cláusula 141ª – Das Finalidades do Tratamento

Os dados pessoais poderão ser tratados para as seguintes finalidades:

I – identificação e autenticação do USUÁRIO;

II – criação e manutenção do cadastro;

III – execução deste Contrato;

IV – disponibilização da Plataforma;

V – agendamento de consultas e atendimentos;

VI – comunicação com o USUÁRIO;

VII – processamento de pagamentos;

VIII – prevenção e combate à fraude;

IX – cumprimento de obrigações legais e regulatórias;

X – atendimento de solicitações do USUÁRIO;

XI – melhoria da Plataforma;

XII – desenvolvimento de novas funcionalidades;

XIII – análises estatísticas e operacionais;

XIV – auditorias internas;

XV – exercício regular de direitos da MANTHO;

XVI – proteção da segurança da informação;

XVII – demais finalidades compatíveis com a execução deste Contrato.

Cláusula 142ª – Das Bases Legais

O tratamento dos dados pessoais poderá fundamentar-se, conforme cada operação realizada, nas seguintes bases legais previstas na LGPD:

I – execução deste Contrato;

II – cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

III – exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;

IV – proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros;

V – tutela da saúde, quando aplicável;

VI – legítimo interesse da MANTHO, observados os direitos e liberdades fundamentais do titular;

VII – consentimento do USUÁRIO, quando exigido pela legislação.

O USUÁRIO reconhece que nem todo tratamento de dados depende de consentimento, podendo ocorrer com fundamento em outras bases legais previstas na legislação.

Cláusula 143ª – Dos Dados Pessoais Sensíveis

Em razão da natureza dos serviços disponibilizados pela Plataforma, poderão ser tratados dados pessoais sensíveis relacionados à saúde do USUÁRIO, tais como informações clínicas, histórico médico, prescrições, exames, laudos e demais informações necessárias à adequada prestação dos serviços pelos profissionais e parceiros.

Esses dados serão tratados exclusivamente para finalidades relacionadas à assistência à saúde, execução deste Contrato, cumprimento de obrigações legais e demais hipóteses autorizadas pela legislação.

Cláusula 144ª – Do Compartilhamento de Dados

A MANTHO poderá compartilhar dados pessoais com terceiros sempre que necessário para a execução deste Contrato, incluindo:

I – profissionais de saúde;

II – clínicas;

III – hospitais;

IV – laboratórios;

V – farmácias;

VI – seguradoras;

VII – empresas de assistência;

VIII – operadoras de pagamento;

IX – provedores de tecnologia;

X – empresas de computação em nuvem;

XI – fornecedores de serviços de comunicação;

XII – autoridades públicas, quando houver obrigação legal;

XIII – demais parceiros envolvidos na prestação dos serviços contratados.

O compartilhamento ocorrerá apenas na extensão necessária para cada finalidade e observando as medidas de segurança adequadas.

Cláusula 145ª – Da Segurança da Informação

A MANTHO adotará medidas técnicas, administrativas e organizacionais compatíveis com as boas práticas de mercado para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Essas medidas poderão incluir, entre outras:

I – criptografia;

II – controle de acesso;

III – autenticação multifator;

IV – registro de logs;

V – backups;

VI – monitoramento de incidentes;

VII – gestão de vulnerabilidades;

VIII – treinamentos internos;

IX – políticas de segurança da informação.

Cláusula 146ª – Dos Direitos do Titular

Nos termos da LGPD, o USUÁRIO poderá exercer, quando aplicáveis, os seguintes direitos:

I – confirmação da existência de tratamento;

II – acesso aos dados pessoais;

III – correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

IV – anonimização, bloqueio ou eliminação de dados tratados em desconformidade com a legislação;

V – portabilidade dos dados, quando aplicável;

VI – eliminação dos dados tratados com base no consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação;

VII – informação sobre compartilhamento de dados;

VIII – revogação do consentimento, quando esta for a base legal do tratamento;

IX – oposição ao tratamento, quando cabível.

Cláusula 147ª – Da Conservação dos Dados

Os dados pessoais serão armazenados pelo período necessário para:

I – execução deste Contrato;

II – cumprimento de obrigações legais e regulatórias;

III – exercício regular de direitos da MANTHO;

IV – prevenção à fraude;

V – atendimento às determinações de autoridades competentes;

VI – cumprimento dos prazos prescricionais previstos na legislação.

Encerradas essas finalidades, os dados serão eliminados, anonimizados ou mantidos apenas quando houver fundamento legal que autorize sua conservação.

Cláusula 148ª – Do Consentimento

Quando o tratamento de determinado dado depender de consentimento, este será solicitado de forma livre, informada, específica e destacada.

O consentimento poderá ser revogado pelo USUÁRIO a qualquer momento, mediante solicitação à MANTHO, permanecendo válidos os tratamentos realizados anteriormente à revogação.

A revogação do consentimento não afetará os tratamentos realizados com fundamento em outras bases legais previstas na LGPD.

Cláusula 149ª – Do Canal de Atendimento ao Titular

O USUÁRIO poderá exercer seus direitos relacionados à proteção de dados pessoais por meio dos canais oficiais disponibilizados pela MANTHO, especialmente pelo endereço eletrônico indicado em sua Política de Privacidade ou por outro canal que venha a substituí-lo.

A MANTHO responderá às solicitações nos prazos previstos na legislação aplicável.

Cláusula 150ª – Da Transferência Internacional de Dados

Sempre que necessário para a execução deste Contrato, os dados pessoais poderão ser armazenados ou processados em servidores localizados no Brasil ou no exterior, inclusive por provedores de computação em nuvem e fornecedores de tecnologia.

Nessas hipóteses, a MANTHO adotará medidas para assegurar que a transferência internacional ocorra em conformidade com a LGPD e demais normas aplicáveis.

Cláusula 151ª – Dos Incidentes de Segurança

Na hipótese de ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados pessoais, a MANTHO adotará as medidas cabíveis para contenção, investigação e mitigação dos impactos, comunicando os titulares e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) quando exigido pela legislação.

Cláusula 152ª – Da Política de Privacidade

A Política de Privacidade da MANTHO integra este Contrato para todos os fins de direito e detalha as práticas de tratamento de dados pessoais adotadas pela empresa.

Em caso de conflito entre este Contrato e a Política de Privacidade, prevalecerá a disposição que conferir maior proteção ao titular dos dados, ressalvadas as hipóteses de obrigação legal em sentido diverso.

Cláusula 153ª – Da Governança em Proteção de Dados

A MANTHO compromete-se a manter programa contínuo de governança em privacidade e proteção de dados, adotando políticas internas, controles, treinamentos, revisões periódicas e medidas de conformidade compatíveis com a natureza de suas atividades, buscando assegurar a proteção dos dados pessoais tratados no âmbito da Plataforma.

A adoção dessas medidas não elimina completamente os riscos inerentes ao ambiente digital, mas demonstra o compromisso da MANTHO com a melhoria contínua de seus processos, com a segurança da informação e com a conformidade à legislação vigente.

CAPÍTULO XIV

DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Cláusula 154ª – Da Limitação de Responsabilidade

A responsabilidade da MANTHO restringe-se às atividades diretamente relacionadas à disponibilização da Plataforma MANTHO SAÚDE, à administração

da relação contratual com o USUÁRIO e à intermediação dos serviços disponibilizados por meio da Plataforma.

A MANTHO não responderá por atos, fatos, condutas, omissões ou eventos cuja responsabilidade seja legalmente atribuída aos profissionais de saúde, parceiros, fornecedores ou ao próprio USUÁRIO.

Cláusula 155ª – Das Responsabilidades Excluídas

Sem prejuízo das demais limitações previstas neste Contrato e na legislação aplicável, a MANTHO não será responsável por:

I – diagnósticos médicos;

II – prescrições de medicamentos;

III – emissão de receitas ou atestados;

IV – tratamentos médicos;

V – evolução clínica do paciente;

VI – erros médicos;

VII – falhas técnicas atribuíveis aos profissionais parceiros;

VIII – indisponibilidade de agenda de profissionais;

IX – cancelamentos promovidos pelos parceiros;

X – exames laboratoriais;

XI – procedimentos médicos ou hospitalares;

XII – internações;

XIII – cirurgias;

XIV – atendimentos de urgência ou emergência;

XV – resultados clínicos;

XVI – decisões técnicas dos profissionais de saúde;

XVII – atos praticados por terceiros não subordinados à MANTHO.

Cláusula 156ª – Da Responsabilidade pelos Parceiros

Os parceiros responsáveis pela prestação dos serviços responderão exclusivamente pelos atos praticados no exercício de suas atividades profissionais, técnicas, operacionais ou assistenciais.

A contratação desses parceiros pela MANTHO não implica solidariedade automática nem transferência de responsabilidade técnica pelos serviços executados.

Cláusula 157ª – Da Limitação Financeira

Ressalvadas as hipóteses em que a legislação aplicável determine responsabilidade diversa, a responsabilidade civil da MANTHO por danos comprovadamente decorrentes de falha exclusiva na prestação dos serviços sob sua responsabilidade direta ficará limitada ao montante efetivamente pago pelo USUÁRIO à MANTHO nos 12 (doze) meses anteriores ao evento que deu origem ao eventual prejuízo.

Essa limitação não se aplica às hipóteses em que a legislação brasileira expressamente vede sua restrição, nem afasta direitos indisponíveis do consumidor.

Cláusula 158ª – Dos Lucros Cessantes e Danos Indiretos

Observadas as limitações previstas em lei, a MANTHO não responderá por lucros cessantes, perda de oportunidade, perda de receita, perda de negócios, danos indiretos, danos consequenciais, danos emergentes decorrentes de fatos atribuíveis a terceiros ou quaisquer prejuízos que extrapolem sua atuação direta na disponibilização da Plataforma.

Cláusula 159ª – Da Obrigação de Meio

O USUÁRIO reconhece que as obrigações assumidas pela MANTHO possuem natureza de obrigação de meio, consistindo na disponibilização de uma plataforma tecnológica, na intermediação administrativa dos serviços e na adoção de medidas razoáveis para seu funcionamento.

A MANTHO não assume obrigação de resultado quanto aos atendimentos realizados pelos parceiros, diagnósticos, tratamentos, evolução clínica, disponibilidade permanente da Plataforma ou obtenção de resultados específicos pelo USUÁRIO.

Cláusula 160ª – Da Mitigação de Danos

As partes comprometem-se a adotar medidas razoáveis para evitar, reduzir ou mitigar eventuais prejuízos decorrentes da execução deste Contrato, observando os princípios da boa-fé objetiva, cooperação e razoabilidade.

CAPÍTULO XV

DO CASO FORTUITO E DA FORÇA MAIOR

Cláusula 161ª – Do Caso Fortuito e da Força Maior

Nenhuma das partes será considerada inadimplente ou responsável pelo descumprimento de obrigações contratuais quando esse descumprimento decorrer de caso fortuito, força maior ou de eventos inevitáveis, imprevisíveis ou inevitáveis, nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

Cláusula 162ª – Dos Eventos Abrangidos

Consideram-se, entre outros, eventos de caso fortuito ou força maior:

I – desastres naturais;

II – enchentes;

III – tempestades;

IV – incêndios;

V – terremotos;

VI – pandemias;

VII – epidemias;

VIII – guerras;

IX – conflitos armados;

X – atos de terrorismo;

XI – greves gerais;

XII – determinações governamentais;

XIII – falhas generalizadas de energia elétrica;

XIV – apagões;

XV – indisponibilidade de provedores de internet;

XVI – falhas de operadoras de telecomunicações;

XVII – indisponibilidade de serviços de computação em nuvem (*Cloud Computing*);

XVIII – ataques cibernéticos de grande escala;

XIX – ataques de negação de serviço (DDoS);

XX – falhas generalizadas de infraestrutura tecnológica;

XXI – indisponibilidade de fornecedores essenciais;

XXII – eventos que escapem ao controle razoável da MANTHO.

Cláusula 163ª – Da Infraestrutura de Terceiros

O USUÁRIO reconhece que o funcionamento da Plataforma depende da utilização de serviços tecnológicos fornecidos por terceiros, incluindo provedores de internet, empresas de computação em nuvem, operadoras de telecomunicações, plataformas de videoconferência, gateways de pagamento, serviços de autenticação e demais fornecedores especializados.

A MANTHO não responderá por indisponibilidades decorrentes de falhas exclusivas desses terceiros, sem prejuízo de adotar medidas razoáveis para minimizar seus impactos.

Cláusula 164ª – Dos Ataques Cibernéticos

A ocorrência de ataques cibernéticos, invasões, disseminação de códigos maliciosos, tentativas de fraude, ataques de negação de serviço ou outros incidentes de segurança não caracterizará, por si só, falha da MANTHO, desde que demonstrada a adoção de medidas técnicas e administrativas compatíveis com as boas práticas de segurança da informação.

Cláusula 165ª – Da Suspensão Temporária dos Serviços

Durante a ocorrência de evento caracterizado como caso fortuito ou força maior, a MANTHO poderá suspender temporariamente a prestação dos serviços pelo tempo estritamente necessário ao restabelecimento da normalidade operacional.

Sempre que possível, os usuários serão informados sobre a ocorrência e sobre a previsão de normalização.

Cláusula 166ª – Da Continuidade Operacional

A MANTHO compromete-se a adotar medidas razoáveis para restaurar a disponibilidade da Plataforma no menor prazo tecnicamente possível, observadas as limitações decorrentes do evento que motivou a interrupção.

Cláusula 167ª – Da Ausência de Responsabilidade

A MANTHO não responderá por prejuízos decorrentes da interrupção, suspensão ou limitação temporária da Plataforma quando tais situações decorrerem de eventos de caso fortuito, força maior ou de fatores externos que escapem ao seu controle razoável.

Cláusula 168ª – Da Cooperação entre as Partes

Durante a ocorrência de evento de caso fortuito ou força maior, as partes comprometem-se a cooperar de boa-fé para reduzir os impactos decorrentes da situação, buscando, sempre que possível, soluções alternativas para continuidade da relação contratual.

Cláusula 169ª – Da Evolução Tecnológica e Obsolescência

O USUÁRIO reconhece que tecnologias, navegadores, sistemas operacionais, dispositivos móveis, protocolos de segurança, serviços de terceiros e padrões técnicos evoluem continuamente.

A MANTHO poderá promover alterações técnicas, substituições de componentes, descontinuação de tecnologias, atualização de requisitos mínimos de utilização e adoção de novos padrões tecnológicos sempre que tais medidas forem necessárias para preservar a segurança, estabilidade, desempenho, conformidade regulatória ou evolução da Plataforma.

Tais atualizações não caracterizam alteração unilateral ilícita do Contrato, desde que não eliminem a finalidade essencial dos serviços contratados.

CAPÍTULO XVI

DA ALTERAÇÃO DOS TERMOS DE USO E DO CONTRATO

Cláusula 170ª – Das Alterações Contratuais

A MANTHO poderá alterar, atualizar ou complementar os presentes Termos de Uso e Contrato de Prestação de Serviços sempre que necessário para:

I – adequação à legislação vigente;

II – cumprimento de determinações judiciais ou administrativas;

III – implementação de melhorias operacionais;

IV – evolução tecnológica da Plataforma;

V – inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades;

VI – adequação às práticas de mercado;

VII – aprimoramento da segurança da informação;

VIII – alteração de processos internos;

IX – inclusão de novos parceiros ou serviços;

X – demais situações que justifiquem a atualização deste instrumento.

Cláusula 171ª – Da Comunicação das Alterações

Sempre que as alterações impactarem direitos ou obrigações do USUÁRIO, a MANTHO promoverá sua divulgação por meios razoáveis, podendo utilizar, entre outros:

I – aviso na Plataforma;

II – e-mail;

III – SMS;

IV – WhatsApp;

V – notificações (*push notifications*);

VI – demais canais oficiais de comunicação.

Cláusula 172ª – Da Vigência das Alterações

As alterações entrarão em vigor na data informada pela MANTHO.

Quando a legislação exigir ou quando a alteração modificar substancialmente os direitos ou obrigações do USUÁRIO, poderá ser solicitado novo aceite eletrônico antes da continuidade da utilização da Plataforma.

Cláusula 173ª – Da Continuidade de Uso

Após a entrada em vigor das alterações, a continuidade da utilização da Plataforma pelo USUÁRIO será considerada como manifestação de ciência das novas condições, ressalvadas as hipóteses em que a legislação exija manifestação expressa de concordância.

Cláusula 174ª – Do Direito de Não Concordância

Caso o USUÁRIO não concorde com alterações que modifiquem substancialmente este Contrato, poderá solicitar o cancelamento da contratação antes da entrada em vigor da nova versão, observadas as condições de rescisão previstas neste instrumento.

O exercício desse direito não afasta a obrigação de quitar valores já vencidos ou decorrentes da utilização dos serviços até a data do efetivo encerramento da relação contratual.

CAPÍTULO XVII

DAS COMUNICAÇÕES

Cláusula 175ª – Dos Meios Oficiais de Comunicação

O USUÁRIO concorda que a MANTHO poderá realizar comunicações relacionadas à execução deste Contrato por quaisquer dos seguintes canais:

I – e-mail;

II – WhatsApp;

III – SMS;

IV – notificações no aplicativo (*push notifications*);

V – mensagens exibidas na Plataforma;

VI – ligação telefônica;

VII – outros meios eletrônicos oficialmente disponibilizados pela MANTHO.

Cláusula 176ª – Da Validade das Comunicações Eletrônicas

As comunicações encaminhadas pela MANTHO aos endereços eletrônicos, números de telefone ou demais informações de contato fornecidas pelo USUÁRIO serão consideradas válidas para todos os fins de direito.

O USUÁRIO é responsável por manter seus dados de contato permanentemente atualizados.

Cláusula 177ª – Das Comunicações Contratuais

Poderão ser encaminhadas ao USUÁRIO comunicações referentes, entre outras matérias, a:

I – confirmação de cadastro;

II – confirmação de contratação;

III – agendamentos;

IV – cancelamentos;

V – pagamentos;

VI – inadimplência;

VII – suspensão de serviços;

VIII – atualizações da Plataforma;

IX – alterações contratuais;

X – incidentes de segurança;

XI – avisos operacionais;

XII – informações sobre benefícios;

XIII – campanhas institucionais;

XIV – demais comunicações relacionadas à execução deste Contrato.

Cláusula 178ª – Das Comunicações Promocionais

A MANTHO poderá encaminhar comunicações promocionais, campanhas, pesquisas de satisfação, novidades, ofertas e informações sobre produtos ou serviços próprios ou de parceiros.

O USUÁRIO poderá solicitar, a qualquer momento, o cancelamento do recebimento dessas comunicações promocionais, permanecendo autorizadas as comunicações necessárias à execução deste Contrato, ao cumprimento de obrigações legais, à segurança da conta e ao funcionamento da Plataforma.

Cláusula 179ª – Da Responsabilidade pelo Recebimento

Compete ao USUÁRIO verificar regularmente sua caixa de entrada, caixa de spam, lixo eletrônico, mensagens de texto, notificações do aplicativo e demais meios de comunicação cadastrados.

A MANTHO não poderá ser responsabilizada por comunicações não recebidas em razão de:

I – informações cadastrais incorretas;

II – bloqueios realizados pelo próprio USUÁRIO;

III – indisponibilidade de operadoras de telefonia;

IV – filtros de spam;

V – falhas dos provedores de e-mail;

VI – indisponibilidade dos aplicativos utilizados pelo USUÁRIO;

VII – quaisquer outros fatores alheios ao controle da MANTHO.

Cláusula 180ª – Das Comunicações Urgentes

Em situações relacionadas à segurança da conta, incidentes de segurança, prevenção à fraude, indisponibilidade relevante da Plataforma, proteção de dados pessoais ou outras situações que possam afetar significativamente o USUÁRIO, a MANTHO poderá utilizar qualquer dos meios de comunicação cadastrados para realização de contato imediato, independentemente das preferências de comunicação definidas pelo USUÁRIO.

Cláusula 181ª – Da Presunção de Ciência

As comunicações enviadas pela MANTHO serão consideradas recebidas:

I – na data do envio, quando disponibilizadas na Plataforma;

II – na data do registro de envio, quando encaminhadas por e-mail, SMS, WhatsApp ou notificação eletrônica, ressalvada prova em contrário.

Essa presunção não afasta o dever da MANTHO de adotar meios razoáveis para assegurar que comunicações relevantes sejam encaminhadas de forma clara e adequada ao USUÁRIO.

Cláusula 182ª – Das Comunicações Automatizadas

O USUÁRIO declara estar ciente de que a MANTHO poderá utilizar sistemas automatizados, assistentes virtuais, inteligência artificial, robôs de atendimento (*chatbots*), disparos automáticos e outras tecnologias de comunicação para envio de informações, confirmações, lembretes, notificações e atendimento inicial.

Essas comunicações terão validade para os fins deste Contrato sempre que observarem a legislação aplicável, sem prejuízo do direito do USUÁRIO de solicitar atendimento humano nos canais disponibilizados pela MANTHO quando necessário.

CAPÍTULO XVIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS, DO ACEITE E DO FORO

Cláusula 183ª – Da Integralidade do Contrato

O presente Contrato constitui o acordo integral entre a MANTHO e o USUÁRIO relativamente à utilização da Plataforma MANTHO SAÚDE, substituindo quaisquer entendimentos, comunicações ou negociações anteriores que tratem do mesmo objeto.

A eventual nulidade, invalidade ou inexigibilidade de qualquer cláusula não prejudicará a validade das demais disposições deste Contrato, que permanecerão em pleno vigor.

Cláusula 184ª – Da Independência das Cláusulas

Caso qualquer disposição deste Contrato venha a ser considerada nula, inválida ou inexequível por decisão judicial ou administrativa definitiva, as demais cláusulas permanecerão plenamente válidas e eficazes, comprometendo-se as partes a substituir a disposição afetada por outra que produza efeitos jurídicos equivalentes, sempre que possível.

Cláusula 185ª – Da Tolerância

A eventual tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Contrato não constituirá renúncia de direito, novação ou alteração contratual, permanecendo íntegros todos os direitos aqui estabelecidos.

Cláusula 186ª – Do Aceite Eletrônico

Ao selecionar a opção **"Li e Aceito os Termos de Uso e Contrato de Prestação de Serviços da Plataforma MANTHO SAÚDE"**, ou manifestação eletrônica equivalente disponibilizada pela Plataforma, o USUÁRIO declara, sob sua livre manifestação de vontade, que:

I – leu integralmente este Contrato;

II – compreendeu todas as suas cláusulas;

III – teve oportunidade de esclarecer eventuais dúvidas antes da contratação;

IV – concorda integralmente com todas as condições aqui estabelecidas;

V – reconhece que o aceite eletrônico possui plena validade jurídica e produz os mesmos efeitos de uma assinatura física, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, da Lei nº 14.063/2020, do Código Civil Brasileiro e da legislação aplicável.

O USUÁRIO declara ainda que a manifestação eletrônica de aceite constitui prova suficiente da contratação, dispensando assinatura física ou reconhecimento de firma.

Cláusula 187ª – Da Evidência do Aceite

Para fins de segurança jurídica, prevenção à fraude e comprovação da contratação, a MANTHO poderá registrar e armazenar evidências eletrônicas relacionadas ao aceite deste Contrato, incluindo, quando tecnicamente disponíveis:

I – data e horário da contratação;

II – endereço IP;

III – dispositivo utilizado;

IV – navegador de internet;

V – sistema operacional;

VI – identificação da conta cadastrada;

VII – versão vigente deste Contrato;

VIII – registros técnicos (*logs*) da operação;

IX – demais evidências eletrônicas necessárias à comprovação da manifestação de vontade do USUÁRIO.

Esses registros poderão ser utilizados como meio de prova em procedimentos administrativos, arbitrais ou judiciais, observada a legislação aplicável.

Cláusula 188ª – Da Legislação Aplicável

Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, especialmente o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e demais normas aplicáveis.

Cláusula 189ª – Do Foro

Fica eleito o foro da Comarca São Paulo, Estado de SP, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Claúsula 190ª – Do Aceite Automático

Ao aderir, declaro que li e aceito os Termos de Uso e Contrato de Prestação de Serviços da plataforma Mantho+Saúde, disponível nesse link, e autorizo a cobrança recorrente conforme o plano escolhido.

Parágrafo Único. Quando a legislação aplicável, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, assegurar ao USUÁRIO o direito de ajuizar eventual demanda no foro de seu domicílio, prevalecerá a regra legal correspondente.