

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO – USUÁRIO E PRESTADOR

O presente termo é firmado entre a website [www.psispeak.com.br](http://www.psispeak.com.br), com sede na Rua Doutor Lauro de Paula Leite, 572, Jardim das Paineiras, Campinas/SP, CEP 13092-341, detentora dos serviços de busca para agendamento de consultas com PRESTADORES, com o fornecimento de mecanismos integrados de pagamento através da plataforma PsiSpeak, ora denominada CONTRATADA, e o paciente interessado em agendar uma consulta com os PRESTADORES, ora denominado USUÁRIO. É um serviço interativo oferecido por meio de página eletrônica na internet, que oferece informações e serviços sobre a saúde mental e atendimento online, a partir da integração de diversas fontes de informação. O acesso a plataforma PsiSpeak representa a aceitação expressa e irrestrita dos termos de uso abaixo descritos. Se você não concorda com os termos, não acesse nem utilize este website.

O USUÁRIO que pretenda utilizar os serviços da CONTRATADA deverá aceitar os termos e condições gerais e todas as políticas e os princípios que o regem.

O USUÁRIO ESTÁ CIENTE, E DESDE JÁ CONCORDA, QUE QUALQUER SERVIÇO ADQUIRIDO ATRAVÉS DA PLATAFORMA DISPONIBILIZADA PELA CONTRATADA É FEITO DIRETAMENTE PELO PRESTADOR, E QUE ESTE RESPONDE EXCLUSIVA E INTEIRAMENTE PELA ENTREGA, QUALIDADE, QUANTIDADE, ESTADO, EXISTÊNCIA, LEGITIMIDADE E INTEGRIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS.

O PRESTADOR ESTÁ CIENTE, E DESDE JÁ CONCORDA, QUE QUALQUER SERVIÇO ADQUIRIDO ATRAVÉS DA PLATAFORMA DISPONIBILIZADA PELA CONTRATADA É FEITO DIRETAMENTE PELO PRESTADOR, E QUE ESTE RESPONDE EXCLUSIVA E INTEIRAMENTE PELA ENTREGA, QUALIDADE, QUANTIDADE, ESTADO, EXISTÊNCIA, LEGITIMIDADE E INTEGRIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS.

A ACEITAÇÃO DESTES TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS É ABSOLUTAMENTE INDISPENSÁVEL À UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS.

O USUÁRIO deverá ler e certificar-se de haver entendido e, ainda, aceitar todas as condições estabelecidas no termo, antes de iniciar o uso dos serviços. O mesmo para utilização do prestador.

1. Definições: Para os efeitos do presente Termo, todas as palavras e expressões constantes da lista abaixo deverão ser entendidas conforme o respectivo significado:

1. USUÁRIO: É o paciente interessado em usufruir dos serviços disponibilizados pelos PRESTADORES.
2. PRESTADOR: É o profissional que deseja ofertar seus serviços aos USUÁRIOS, de acordo com a disponibilidade de horário em sua agenda, bem como o valor a ser cobrado pela prestação de seus serviços e pagamento ao mesmo, de acordo com a forma estipulada e aceita por ambos na 1ª consulta.
3. PLATAFORMA: É o sistema que possibilita que os usuários busquem e agendem através de seus próprios critérios os serviços oferecidos pelos PRESTADORES, podendo ser representada pelo endereço eletrônico [www.psispeak.com.br](http://www.psispeak.com.br), como também por aplicativo.

2. Objeto: Através do presente Termos e Condições Gerais de Uso, a CONTRATADA demonstra ao USUÁRIO a possibilidade de agendamento de serviços de PRESTADORES, nos moldes aqui descritos.

1. A CONTRATADA não é fornecedora de quaisquer serviços anunciados e oferecidos em sua plataforma. A CONTRATADA apenas disponibiliza um espaço virtual para que o PRESTADOR possa informar a disponibilidade de sua agenda, fornecendo mecanismos para que o USUÁRIO consiga encontrá-lo.
2. A CONTRATADA, por meio de sua plataforma, permite a interligação de USUÁRIOS com PRESTADORES, para que estes possam firmar contrato diretamente entre si e exclusivamente através da plataforma. Aplica-se a esta cláusula o previsto nas cláusulas 8.6 e 10.5.
3. A CONTRATADA se compromete a oferecer os seguintes serviços aos USUÁRIOS:
  - a. Acesso ao banco de dados dos PRESTADORES cadastrados na plataforma, sendo fornecida previamente uma lista, informando a disponibilidade de dia e horário, como também o valor que será cobrado pela consulta;
  - b. O USUÁRIO poderá fazer uso do Chat disponível na plataforma da CONTRATADA para dirimir eventuais dúvidas que surjam durante sua navegação;
  - c. Além disso, a CONTRATADA disponibiliza um sistema de avaliação de PRESTADORES, que deverá ser preenchido pelos USUÁRIOS, como meio de trazer uma maior segurança, transparência e qualidade dos serviços prestados, bem como as facilidades de acordo com o plano escolhido.

Os materiais são fornecidos neste website sem nenhuma garantia explícita ou implícita de comercialização ou adequação a qualquer objetivo específico. Em nenhum caso a PsiSpeak ou os seus colaboradores serão responsabilizados por quaisquer danos, incluindo lucros cessantes, interrupção de negócio, ou perda de informação que resultem do uso ou da incapacidade de usar os materiais. A PsiSpeak não garante a precisão ou integridade das informações, textos, gráficos, links e outros itens dos materiais.

### 3. Funcionamento

1. O PRESTADOR, através da plataforma da CONTRATADA, informará a disponibilidade de sua agenda, permanecendo disponível até que algum USUÁRIO manifeste eletronicamente o seu interesse na contratação, agendando uma consulta e realizando o pagamento, ou pelo tempo que o PRESTADOR entender razoável.
2. O USUÁRIO, já cadastrado, poderá buscar por PRESTADORES, atentando-se para os seguintes critérios de busca:
  - a. Linha de atuação;
  - b. Especialidade desejada; e
  - c. Preço cobrado pela consulta.
3. Considerando os critérios de informação escolhidos pelo USUÁRIO, será apresentada uma lista de PRESTADORES, indicando os dias e horários disponíveis, bem como o valor que será cobrado pela consulta.
4. O critério de ordenação dos PRESTADORES, em tal lista, será definido única e exclusivamente pela CONTRATADA, através de algoritmo que pode levar em consideração critérios como distância, disponibilidade, índice de recomendação, índice acesso, escala de avaliação entre outros.
5. A lista de PRESTADORES poderá ser alterada a qualquer momento por opção da CONTRATADA ou em razão de solicitação feita pelo PRESTADOR;

6. O USUÁRIO interessado em agendar o serviço, deverá se manifestar eletronicamente através da plataforma da CONTRATADA, informando se o agendamento é para o próprio USUÁRIO ou se é para terceira pessoa.
7. Ao final, o USUÁRIO deverá optar por uma das formas de pagamento disponíveis na plataforma: cartão de crédito ou depósito bancário.
  - a. Caso opte pelo pagamento através do cartão de crédito, o USUÁRIO deverá informar os dados do cartão a ser utilizado na transação, concluindo o agendamento da consulta clicando em “Agendar”. Neste caso o psicólogo deverá estar cadastrado no Pageseguro.
  - b. Outras formas de pagamento deverão ser acordadas com o psicólogo na 1ª. consulta e deverão ser fornecidos os dados necessários ao usuário para a finalização dos pagamentos. O agendamento será concluído após a confirmação de pagamento.
8. Após a confirmação do agendamento, o horário de consulta escolhido pelo USUÁRIO ficará indisponível para outros USUÁRIOS, garantindo assim a não cumulação de consultas em um mesmo horário para um mesmo PRESTADOR.
9. Na data e horário da consulta, o USUÁRIO deverá acessar a plataforma indicada do Profissional, com antecedência de 10 (dez) minutos, munido de documento de identificação com foto.

#### 4. Desistência da contratação e da alteração da consulta

1. O USUÁRIO poderá mudar o horário da consulta sem nenhum custo até 24 horas antes do início da sessão marcada. Caso precise remarcar a consulta, será necessário enviar um e-mail para contato@psispeak.com.br, solicitando o cancelamento da sessão e indicando o novo horário escolhido.
2. Caso o USUÁRIO desista da consulta, ele poderá solicitar o cancelamento da consulta em até 24 horas antes do atendimento.
3. Caso o USUÁRIO faça o agendamento com o PRESTADOR e não compareça no horário marcado e solicite o cancelamento dentro das 24 horas antecedentes a consulta, esta deverá ser reagendada pelo USUÁRIO, sem custo para o mesmo.
4. Caso o PRESTADOR, por quaisquer motivos, necessite remarcar a consulta agendada, deverá entrar em contato com o USUÁRIO, através da plataforma disponibilizada pela CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 horas da consulta agendada. O Usuário deverá retornar o contato, informando se está de acordo com a remarcação ou se deseja cancelar a consulta, em até 12 horas úteis do recebimento da solicitação de remarcação. Caso o USUÁRIO não se manifeste no prazo de 12 horas úteis, a consulta será considerada cancelada por solicitação do USUÁRIO.
5. Caso de cancelamento, de remarcação dentro do prazo de 24 horas antecedentes da consulta, ou o não comparecimento do PRESTADOR na sessão, o valor cobrado será integralmente devolvido para o USUÁRIO, que poderá ser usado para o agendamento de uma nova consulta.

#### 5. Avaliação de PRESTADORES

1. Após a consulta, o USUÁRIO poderá avaliar o PRESTADOR em três categorias pré-definidas: (i) atenção; (ii) pontualidade; e (iii) ambiente.
  - a. Atenção: fazendo referência à atenção prestada pelo Profissional durante toda a consulta;

- b. Pontualidade: destinada ao âmbito de capacidade de atender no horário marcado;
  - c. Ambiente: deriva da possibilidade de avaliar o contexto do local de atendimento, conforto existente desde a espera para consulta até sua finalização.
  - d. Se o atendimento esteve dentro do esperado.
2. Em cada categoria, o USUÁRIO poderá atribuir uma nota que varia entre 1 e 5 estrelas.
  3. Além desse mecanismo de avaliação, há um campo destinado para o USUÁRIO escrever um comentário sobre o PRESTADOR, descrevendo-o com maior riqueza de detalhes.
  4. O USUÁRIO será o único e exclusivo responsável pelo conteúdo dos comentários, devendo ater-se aos fatos, descrevendo sua opinião de maneira clara e honesta, sendo vedado o uso de linguagem: (i) indecorosa, (ii) preconceituosa, (iii) desrespeitosa, (iv) discriminatória, (v) injuriosa, (vi) caluniosa, (vii) difamatória e/ou que de qualquer forma atentem contra a dignidade, a imagem, a reputação, a honra, a moral, a integridade ou qualquer outro direito de qualquer pessoa, independentemente de sua nacionalidade, etnia ou religião, (viii) que contenha dados (mensagens, informação, imagens) subliminares, (ix) contenha dados ou informações que constituem ou possam constituir crime (ou contravenção penal) ou que possam ser entendidas como incitação à prática de crimes (ou contravenção penal); (x) ofenda à liberdade de crença e às religiões, (xi) viole qualquer lei ou seja inapropriada, (xii) atente contra a ordem pública, os bons costumes e/ou qualquer norma jurídica, (xiii) faça propaganda eleitoral ou divulgue opinião favorável ou contra partido ou candidato e (xiv) viole direitos de Propriedade Intelectual, em especial direitos autorais, de marca e da personalidade.
  5. A CONTRATADA não fará nenhuma moderação prévia a publicação dos comentários, entretanto, reserva-se no direito de excluí-las caso sejam ofensivos, estejam em desacordo com a moral e os bons costumes, ou façam uso de linguagem vedada nestes Termos de Uso, como descrito no item anterior. As informações serão repassadas ao prestador sempre que solicitadas.
  6. Falhas no Sistema
    1. Para utilizar os serviços da CONTRATADA, o PRESTADOR deverá providenciar e escolher, sob a sua exclusiva responsabilidade, conexão com um provedor de serviços de Internet. Caso o provedor de serviços de Internet referido torne-se indisponível por qualquer motivo, os serviços da CONTRATADA terão seu funcionamento prejudicado, não cabendo à CONTRATADA responsabilidade alguma por este fato nem mesmo pelos dados ou pela disponibilidade dos dados nele armazenados.
    2. A CONTRATADA se obriga a disponibilizar seus serviços nos termos aqui descritos, podendo, eventualmente, a utilização do serviço sofrer interrupções devido a: (a) casos fortuitos ou força maior; (b) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços; (c) falta de fornecimento de energia elétrica; (d) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem a prestação do serviço.
  7. Responsabilidades da CONTRATADA
    1. A CONTRATADA não é proprietária ou responsável pelos serviços prestados pelos PRESTADORES, não realizando ofertas em nome destes. A CONTRATADA tampouco intervém na realização e na qualidade dos serviços cujo agendamento ocorre através da plataforma disponibilizada pela CONTRATADA.

2. A CONTRATADA não se responsabiliza, na ocasião do uso dos serviços, pela existência, quantidade, qualidade, estado, integridade ou legitimidade dos serviços ofertados pelos PRESTADORES e agendados pelos USUÁRIOS, assim como pela capacidade para contratar dos USUÁRIOS ou pela veracidade dos dados pessoais por eles inseridos em seus cadastros.
3. A CONTRATADA não outorga garantia por vícios ocultos ou aparentes nas contratações firmadas entre USUÁRIOS e PRESTADORES.
4. O PRESTADOR reconhece e aceita que ao agendar os serviços com o USUÁRIO o faz por sua conta e risco. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer custos, prejuízos ou danos que sejam causados aos PRESTADORES ou a terceiros em decorrência da utilização dos serviços disponibilizados. Em nenhum caso a CONTRATADA será responsável pelo lucro cessante ou por qualquer outro dano e/ou prejuízo que o USUÁRIO possa sofrer devido às aquisições realizadas através da plataforma.
5. A CONTRATADA não realiza qualquer avaliação acerca dos serviços ofertados pelos PRESTADORES ou dos PRESTADORES em si, cabendo tal tarefa integralmente ao USUÁRIO que realiza o agendamento dos serviços por ele procurado através da ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA, mediante seus exclusivos critérios.
6. Os USUÁRIOS não poderão atribuir à CONTRATADA nenhuma responsabilidade ou exigir o pagamento por lucros cessantes em virtude de prejuízos resultantes de dificuldades técnicas, por falhas no serviço da CONTRATADA, ou na internet ou decorrentes de condutas de terceiros. Eventualmente, o sistema poderá não estar disponível por motivos técnicos ou falhas da internet, ou por qualquer outro evento fortuito ou de força maior alheio ao controle da CONTRATADA. Da mesma forma, a CONTRATADA também não será responsável por qualquer vírus que possa atacar o equipamento do USUÁRIO em decorrência da utilização dos serviços.
7. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá ser responsabilizada por qualquer reclamação resultante ou relacionada com a conduta do USUÁRIO.
8. O PRESTADOR será o único responsável pelos valores praticados para a prestação do serviço contratado, não ficando tal critério a cargo do CONTRATADA.
9. O PRESTADOR deverá realizar o serviço agendado pelo USUÁRIO e, sendo apurada a não prestação, será o responsável pelo reembolso integral do valor pago ao usuário, adicionado do valor devido à CONTRATADA.
10. O PRESTADOR será o único responsável pela qualidade e duração do atendimento contratado, bem como pelo diagnóstico e tratamento daí inclusos eventuais danos médicos aos usuários.
11. O USUÁRIO concorda em guardar e manter a CONTRATADA e seus parceiros a salvo e a indenizá-los por quaisquer reclamações, processos, ações, perdas, danos, bem como quaisquer outras responsabilidades (inclusive honorários advocatícios) decorrentes de seu uso ou utilização indevida do site disponibilizado pela CONTRATADA, de violação deste Termo, violação dos direitos de qualquer outra pessoa ou entidade, ou qualquer violação das declarações, garantias e acordos feitos aqui pelo USUÁRIO.

#### 8. Responsabilidades do USUÁRIO

1. O USUÁRIO é responsável por toda a atividade que ocorrer em sua conta de acesso aos serviços.

2. O USUÁRIO deve respeitar todas as normas locais, estaduais, nacionais e estrangeiras, leis, tratados e regulamentos em relação ao uso do serviço.
3. A CONTRATADA não se responsabiliza pela distribuição de senhas para acesso aos dados disponibilizados pelo serviço, sendo esta de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO.
4. O USUÁRIO deverá:
  - a) Notificar a CONTRATADA imediatamente sobre qualquer uso não autorizado de qualquer senha, conta, ou sobre qualquer outra suspeita ou conhecimento acerca de falha na segurança do serviço.
  - b) Reportar à CONTRATADA imediatamente, e, usar os esforços razoáveis, para impedir a utilização do serviço que suspeite estar sendo feita por usuário que esteja utilizando-se da conta do USUÁRIO;
  - c) É vetado ao USUÁRIO se passar por outro usuário da CONTRATADA ou fornecer informações de identidade falsa para acessar ou utilizar o Serviço.
5. Em nenhuma hipótese será permitida a cessão, venda, aluguel ou outra forma de transferência da conta. Também não se permitirá a manutenção de mais de um cadastro por um mesmo USUÁRIO, ou ainda a criação de novos cadastros por usuários cujos cadastros originais tenham sido cancelados por infrações às políticas da CONTRATADA. Se a CONTRATADA detectar cadastros duplicados, através do sistema de verificação de dados, irá inabilitar definitivamente todos os cadastros.
6. É expressamente vedado ao USUÁRIOS firmar contrato com o PRESTADOR fora da plataforma da CONTRATADA. Em caso de violação desta obrigação, será aplicado de imediato o previsto na cláusula 10.5.

#### 9. Tarifas e Faturamento

1. O valor para uso dos serviços ofertados pelos PRESTADORES terá seu custo apresentado na plataforma.
2. O PRESTADOR obriga-se a restituir o usuário caso constatado o não atendimento.
3. A CONTRATADA não se responsabiliza em hipótese alguma pelos dados bancários do USUÁRIO pois não é o detentor de tais informações.
4. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas obrigações tributárias que recaiam sobre as atividades do PRESTADOR na plataforma.

#### 10. Resolução

1. O presente Termo vigorará por prazo indeterminado.
2. O USUÁRIO pode interromper o uso do serviço a qualquer momento.
3. O USUÁRIO concorda que a CONTRATADA pode, a qualquer momento, unilateralmente e por qualquer motivo, encerrar este Termo e/ou cancelar o fornecimento de todo ou parte do serviço.
4. O USUÁRIO concorda que a CONTRATADA não será responsabilizada pelo USUÁRIO e/ou qualquer terceiro por qualquer modificação, suspensão ou cessação do serviço.
5. O presente Termo será rescindido de pleno direito, independentemente de aviso ou notificação, podendo a CONTRATADA cancelar, imediatamente, o cadastro do USUÁRIO em caso de uso indevido da plataforma ou no caso de violação de qualquer de suas obrigações previstas neste Termo, sem prejuízo do dever do PRESTADOR de indenizar a CONTRATADA.

#### 11. Modificação do Termo

1. A CONTRATADA reserva o direito de modificar os termos e condições do presente Termo ou as suas políticas relativas ao serviço a qualquer momento, efetivadas após a publicação de uma versão atualizada do Termo sobre o serviço.
2. O USUÁRIO é responsável por verificar regularmente o presente acordo. O uso continuado do Serviço após qualquer alteração, constituirá o seu consentimento para tais mudanças.
3. Quando a ocorrer uma alteração substancial no presente Termo, o USUÁRIO será notificado por e-mail para que possa tomar ciência da nova versão e manifestar a sua concordância ou discordância.
4. No caso de discordância, o USUÁRIO não terá mais acesso a plataforma, ficando resolvida a contratação, como descrito no tópico anterior.

## 12. Declarações do Usuário

1. O USUÁRIO declara expressamente e garante, para todos os fins de direito, que possui capacidade jurídica para celebrar este contrato e utilizar os serviços objeto do mesmo.
2. O USUÁRIO representa e garante que não se identificou falsamente, nem forneceu qualquer informação falsa para obter acesso ao Serviço.
3. A CONTRATADA se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar seus USUÁRIOS, bem como de solicitar dados adicionais e documentos que estime serem pertinentes a fim de conferir os dados pessoais informados.

## 13. Atendimento ao Prestador

1. A CONTRATADA declara manter o canal de atendimento ao USUÁRIO por meio do endereço eletrônico [www.psispeak.com.br](http://www.psispeak.com.br) ou através do nosso canal de suporte e e-mail [contato@psispeak.com.br](mailto:contato@psispeak.com.br). Por este endereço eletrônico poderão ser recebidas, críticas, denúncias e demais reclamações que o USUÁRIO entenda cabível. Ao utilizar tais canais, o PRESTADOR deverá identificar-se com os dados pertinentes (nome, endereço, número de telefone e e-mail) e que descrever a situação detalhadamente, para que a CONTRATADA possa verificar quais as medidas cabíveis.
2. A CONTRATADA poderá entrar em contato com o USUÁRIO quando necessário, através do e-mail, telefone ou o endereço informado no cadastro, considerando-se eficaz, para todos os efeitos, a comunicação feita por telefone, correspondência eletrônica com confirmação de recebimento e/ou carta com aviso de recebimento.

## 14. Foro

As partes elegem o Foro Central da Comarca de Campinas, Estado de São Paulo, como único competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.