



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

RENOVA TECNOLOGIA LTDA, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 46.148.935/0001-10, com sede no Estado do Rio Grande do Sul, na Cidade de Porto Alegre, na Avenida Assis Brasil, 4550, sala 1304, torre B, é uma pessoa jurídica de direito privado, responsável pela plataforma doravante denominada RENNOVA SAÚDE MENTAL ("Plataforma" ou "Rennova").

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

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

1. DEFINIÇÕES

Para os fins deste documento, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:

Usuários: pessoa física, plenamente capaz de acordo com o Código Civil, apta a buscar serviços e usufruir dos serviços de psicoterapia disponibilizados por meio da Plataforma, independentemente de ter se cadastrado. Salvo quando expressamente indicado em contrário, os termos "você", "seu" ou "sua" se referem ao Usuário. De maneira geral, os pacientes dos 'Psicólogos' são 'Usuários'.

Cloud Computing/ computação em nuvem: tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a Internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.

Conteúdo: todo e qualquer texto, gráficos, imagens, música, áudio, vídeo, informação ou outros materiais disponibilizados na Plataforma, independentemente de ser Conteúdo de Usuário, Conteúdo da Rennova ou Conteúdo de Psicólogo.

Conteúdo de Usuário: todo e qualquer conteúdo que um Usuário postar, transferir, publicar, apresentar ou transmitir para ser disponibilizado através da Plataforma. O conteúdo mais comum de Usuário são as avaliações e comentários.

Conteúdo de Psicólogo: todo e qualquer conteúdo que o psicólogo postar, transferir, publicar, apresentar ou transmitir para ser disponibilizado através da Plataforma.

Conteúdo da Rennova: todo e qualquer conteúdo que a Rennova disponibiliza através do site, incluindo qualquer conteúdo licenciado de terceiros, mas excluindo Conteúdo de Usuários.

Link: Terminologia para endereço de Internet.

Plano: a Rennova fornece aos psicólogos a possibilidade de adquirir planos de pagamento para usufruir os serviços e produtos da Plataforma, com benefícios e acessos a funcionalidades, de acordo com o plano contratado.

Plataforma: Designa a Plataforma Rennova disponível no endereço eletrônico www.renovasaudemental.com.br e quaisquer outros sites, aplicativos móveis ou canais de atendimento oferecidos pela Rennova.

Psicólogo: pessoa física, plenamente capaz de acordo com o Código Civil, profissional de psicologia, devidamente registrado junto ao Conselho Federal de Psicologia, que deseja ofertar seus serviços aos Usuários junto à Plataforma.

Serviços: Refere-se a todo e qualquer serviço prestado pela Rennova através da Plataforma ou não.

Sistema de Pagamento: sistema utilizado pela Rennova em parceria com empresas especializadas em serviços financeiros que permite o pagamento dos serviços ofertados por meio da Plataforma.

2. OBJETIVO

A Rennova é uma plataforma de intermediação entre os Usuários e os Psicólogos, e de gestão de agendamentos e pagamentos, possibilitando que os Usuários busquem e agendem consultas com os psicólogos devidamente cadastrados na Plataforma ("psicólogos"), por meio do endereço eletrônico www.rennovasaudemental.com.br

Os psicólogos, por sua vez, se responsabilizam e se asseguram do sigilo e da privacidade exigidos pelo Código de Ética Profissional do psicólogo, viabilizando que os Usuários tenham acesso aos serviços de psicoterapia independentemente do local onde estejam.

A Rennova recomenda que os psicólogos consultem com frequência o Código de Ética Profissional do Psicólogo, disponível em <http://site.cfp.org.br/>, assim como as demais resoluções e orientações que forem aplicáveis.

Os psicólogos são os únicos responsáveis pela veracidade e exatidão de suas informações, conteúdos, bem como de seu método de trabalho, de forma que a Rennova se exime de eventual responsabilidade em razão de cancelamento, atraso, mudança de data ou horário de consulta, ou qualquer outro dano moral ou material ao Usuário, ao qual não tiver dado causa. Nesses casos, deverão ser observadas, pelo psicólogo e pelo usuário, as Políticas de Alteração e/ou Desistência, dispostas na Cláusula 8.

O pagamento da consulta será realizado via PIX, para a RENNOVA TECNOLOGIA LTDA, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 46.148.935/0001-10, com sede no Estado do Rio Grande do Sul, na Cidade de Porto Alegre, na Avenida Assis Brasil, 4550, sala 1304, torre B, Cep 91.110-000.

Ao proceder ao pagamento dos planos e receber os repasses dos valores pagos pelas consultas agendadas na Plataforma, presume-se que o psicólogo leu e aceitou os Termos de Uso e Política de Privacidade do Sistema de Pagamento, disponíveis em: www.rennovasaudemental.com.br/termos-de-uso/

A Rennova reserva-se o direito de modificar o Sistema de Pagamento utilizado pela Plataforma, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, avisando com antecedência o psicólogo sobre eventual modificação.

A Plataforma, portanto, viabiliza aos psicólogos uma ferramenta de gestão de agendamento para prestação de serviços de Psicologia Online, neste caso, psicoterapia, possibilitando aos Usuários o cuidado com a sua saúde mental e bem-estar.

Ao se cadastrar, o psicólogo poderá utilizar todos os serviços disponibilizados na Plataforma, declarando, ter lido, compreendido e aceitado os Termos.

O link com instruções para a contratação dos serviços da Rennova é <https://www.rennovasaudemental.com.br/sou-psicologo/>. O psicólogo, ao assinar o plano/mensalidade disponibilizado pela Rennova, contrata os serviços de notificação automática de agendamentos e lembretes de consulta, agendamento online, histórico de consultas e registro de atendimento.

3. CAPACIDADE PARA CADASTRAR-SE

O Profissional está ciente que somente poderá se cadastrar como psicólogo se estiver devidamente registrado e regularizado junto ao Conselho Federal de Psicologia (CFP) e Conselho Regional de Psicologia (CRP) da jurisdição onde atua, respondendo em todas as esferas – cível, criminal e/ou administrativa – perante a Rennova, os Usuários, órgãos administrativos e demais terceiros por quaisquer atos e/ou omissões, incluindo fraudes, que vier a realizar por intermédio desta Plataforma.

Ao acessar ou utilizar a Rennova, o psicólogo assegura que é capaz de exercer pessoalmente os atos da vida civil e que está ciente das sanções legais previstas no Código Civil.

É vedada a criação de mais de um cadastro por psicólogo. Em caso de multiplicidade de cadastros elaborados por um só psicólogo, a Rennova reserva-se o direito de a seu exclusivo critério e sem necessidade de prévia anuência ou comunicação aos psicólogos, inabilitar todos os cadastros existentes e impedir eventuais cadastros futuros vinculados a estes.

Não será permitido o cadastro de menores de 18 (dezoito) anos, ainda que possuam formação em Psicologia. Além disso, não serão aceitos como psicólogos, profissionais que não possuam registro no Conselho Federal de Psicologia e Conselho Regional de Psicologia.

O Psicólogo deverá possuir conta bancária de sua titularidade para a Rennova enviar os recursos via transferência PIX.

4. CADASTRO E APROVAÇÃO

Qualquer pessoa pode pesquisar e navegar pela Plataforma, visualizar horários disponíveis e data de agendamento na Plataforma da Rennova, sem precisar, necessariamente, incluir quaisquer dados.

O cadastro do psicólogo será realizado diretamente na Plataforma ou por formulários de propriedade da Rennova, mediante o preenchimento dos dados pessoais e profissionais solicitados pela Rennova.

Após o cadastro efetivado na Plataforma, o psicólogo é responsável e se obriga a prover somente informações verdadeiras, exatas e autênticas, e mantê-las atualizadas (inclusive os seus horários disponíveis para marcação de consultas) enquanto estiver utilizando a Plataforma ou serviços da Rennova. Os Usuários da Rennova garantem e respondem, em qualquer caso, civil e/ou criminalmente, pela veracidade, exatidão e autenticidade dos Dados Pessoais cadastrados.

A Rennova não se responsabiliza pela veracidade, exatidão, autenticidade ou atualização dos dados dos psicólogos. Entretanto, a Rennova se reserva no 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.

4.1. Da aprovação do cadastro

O envio do formulário de cadastro do psicólogo não confere necessariamente na sua automática inclusão na Plataforma. A Rennova trabalha com análise curricular e se reserva o direito de aceitar ou não a inclusão do perfil do psicólogo na plataforma.

4.1.1 Recadastramento

Psicólogo que já fez parte da Rennova, em momentos anteriores, mas que teve seu cadastro removido do site – seja uma remoção ocorrida por solicitação do próprio Psicólogo ou por decisão da Rennova; ou

Psicólogo que solicitou a interrupção de sua inclusão no site após ter sido aprovado na análise curricular.

E, ainda, também estará sujeito a reanálise curricular, sendo que a Rennova se reserva o direito de aceitar ou não a sua reinclusão/reactivação.

5. TAXA DE SERVIÇO

Em razão dos custos da Rennova com taxas relacionadas ao Sistema de Pagamento, impostos e demais despesas administrativas, bem como a necessidade de constantes melhorias na infraestrutura e funcionalidades da Plataforma, a Rennova cobra uma taxa percentual sobre o valor total de cada consulta realizada pelo psicólogo, tanto sobre o valor da primeira consulta como das demais consultas enquanto durar o relacionamento com o paciente.

6. DO AGENDAMENTO DE CONSULTAS

A Rennova oferece um serviço de gestão de agendamento para visualização de datas e horários para agendamento de atendimento psicoterápico, além de gestão de pagamento para os atendimentos virtuais de cada paciente. Ressalta-se, no entanto, que a Rennova não tem qualquer ingerência sob a disponibilidade dos psicólogos. Portanto, todas as informações sobre datas e horários são de responsabilidade, tão somente, do psicólogo.

O perfil e o contato do psicólogo será encaminhado ao Paciente, por e-mail, após comprovação de pagamento.

Considerando os critérios de informação escolhidos pelo Usuário, será apresentada agenda indicando os dias e horários disponíveis, bem como o valor a ser cobrado pela consulta.

O Usuário, interessado em agendar o serviço, deverá se manifestar eletronicamente através da plataforma da Rennova, informando se o agendamento é para o próprio Usuário ou se é para terceira pessoa e/ou dependente.

No caso de terceira pessoa ou dependente deverá o Usuário informar na própria Plataforma os contatos deste e demais informações necessárias para que o mesmo possa participar da Consulta. Sendo que, a Rennova não se responsabiliza pela veracidade, exatidão, autenticidade ou atualização dos dados informados.

Após o agendamento do Usuário, o psicólogo receberá notificação de agendamento através de mensagens eletrônicas (WhatsApp, SMS ou e-mail).

Uma vez que escolhido o dia e horário e realizado o pagamento da consulta pelo Usuário, a mesma estará confirmada.

O psicólogo é responsável por seguir as normas e utilizar os meios eletrônicos recomendados pelo CFP, devidamente criptografados, para a realização das sessões Online/Virtuais.

Quaisquer atrasos por parte do Usuário e/ou Psicólogo, para as consultas virtuais, será de responsabilidade tão somente da parte que deu causa, não sendo, portanto, a Rennova responsável por eventuais perdas e danos suportados pela parte prejudicada pelo atraso.

7. POLÍTICA DE REAGENDAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTA

Os horários disponíveis dos profissionais são disponibilizados no site para marcação de consultas. É responsabilidade do psicólogo manter seus horários disponíveis atualizados e informar à Rennova em caso de alterações.

Na eventualidade de uma consulta ser marcada em um horário que o psicólogo não estiver mais disponível, os seguintes passos devem ser seguidos pelo psicólogo:

7.1 Reagendamento e Cancelamento de Consultas de Pacientes Novos

Entenda-se como 'Consultas de Pacientes Novos' a primeira consulta de cada Paciente com o Psicólogo.

Caso o psicólogo por motivos de força maior não consiga realizar a consulta agendada, o psicólogo deverá entrar em contato com o Usuário/Paciente com a máxima antecedência possível e também informar a Plataforma e necessariamente seguir os passos a seguir, na ordem em que se apresentam:

1. Explicar ao paciente o motivo da necessidade de remarcação;
2. Empenhar o máximo esforço para efetuar a remarcação, oferecendo outros horários alternativos que o próprio psicólogo tenha disponível;
3. Se o psicólogo não obtiver sucesso na remarcação, deverá informar ao Paciente que o valor previamente pago será reembolsado pela Rennova;
4. Informar imediatamente a Rennova sobre o combinado com o Paciente para atualização de agenda e demais procedimentos, como por exemplo o reembolso.

O não cumprimento dos itens acima poderá acarretar, a critério da própria Rennova, as seguintes ações: advertir o psicólogo sobre falta de aderência aos procedimentos e aos Termos de Uso, suspensão temporária dos horários do psicólogo no site da Rennova, ou suspensão definitiva do cadastro do psicólogo no caso de reincidência.

7.2 Reagendamento e Cancelamento de Consultas de Pacientes em Tratamento

Entenda-se como 'Consultas de Pacientes em Tratamento' todas as consultas, exceto a primeira, de cada Paciente com o Psicólogo. Ou seja, da segunda consulta de cada Paciente em diante.

A Rennova visa na praticidade e flexibilidade, deixando, portanto, que os combinados sobre faltas, reposições e remarcações sejam sempre feitos entre paciente e psicólogo, visando na qualidade do relacionamento.

Porém, se faz necessário que o Psicólogo informe, imediatamente, à Rennova sobre as alterações/remarcações para atualização da agenda.

8. AVALIAÇÃO DOS PSICÓLOGOS

A Rennova incentiva os Usuários/Pacientes a oferecerem feedback de avaliação subjetiva de seus psicólogos, a fim de contribuir para a qualidade dos serviços prestados.

Nas solicitações de feedback, o paciente será convidado a avaliar o psicólogo em quesitos como:

- Ambiente virtual: escolhendo uma nota de 1 a 5;
- Pontualidade: escolhendo uma nota de 1 a 5;
- Atenção: escolhendo uma nota de 1 a 5;
- Espaço aberto para comentários.

Os pedidos de Feedback ocorrem nas seguintes circunstâncias:

8.1 Pedido automático de Feedback quando o paciente interrompe o tratamento

Quando o sistema da Rennova identifica que o paciente interrompeu o tratamento ou não consta mais na agenda do psicólogo(a), o sistema enviará até 3 solicitações de Feedback em dias alternados e por meios distintos.

Os meios em que a Rennova entrará em contato com o Paciente solicitando Feedback são: WhatsApp, SMS, e-mail e ligação telefônica.

Nessa modalidade de Feedback as respostas não serão públicas (não serão automaticamente enviadas para o psicólogo no site).

Caso seja identificado Bypass (vide item '10.2 – BYPASS') o psicólogo será imediatamente notificado.

8.2 Solicitações automáticas de Feedback após realização de alguns atendimentos

De tempos em tempos e após a realização de algumas sessões, a Rennova, baseando-se em seu algoritmo, poderá enviar outras solicitações de feedback com um link para o Paciente. Dessa forma, buscando aprimoramento constante dos serviços realizados pela Rennova.

9. FATORES DE RANQUEAMENTO NO SITE E SANÇÕES

Como estamos comprometidos em fornecer aos clientes resultados relevantes e a melhor experiência possível, nosso algoritmo de resultados de pesquisa de psicólogos considera vários fatores.

Estamos constantemente revisando e ajustando o nosso algoritmo de ranqueamento.

9.1. Fatores de Ranqueamento

Alguns dos fatores que influenciam o posicionamento do perfil do psicólogo na classificação e ranqueamento nas pesquisas de Usuários são:

a) **Duração média do relacionamento com o paciente:** Essa variável é uma das mais importantes e de maior peso do nosso algoritmo de ranqueamento, pois ela representa a qualidade dos serviços prestados pelos psicólogos da Rennova aos pacientes. Acreditamos que a terapia pode ajudar a transformar a vida de qualquer pessoa, porém sabemos que a transformação não ocorre no curto prazo. Psicólogos com histórico de criação de relacionamentos terapêuticos eficazes e duradouros com os pacientes (ou seja, com boa média de duração de relacionamento/atendimento/tratamento com o paciente) são psicólogos que estão atendendo às expectativas dos pacientes. Se o psicólogo está atendendo às expectativas dos pacientes, então merece ter melhor posicionamento no ranqueamento da lista de psicólogos da Rennova.

d) **Psicólogo desmarcar a primeira consulta agendada pela Rennova:** a Rennova só vai permitir agendamento de consulta pelo paciente dentro dos horários que o psicólogo mantém disponibilizado na agenda. Desmarcar essa primeira consulta, mesmo que seja feita uma remarcação posteriormente, é uma das piores experiências que um paciente pode ter.

e) **Horários disponíveis atualizados:** Se os psicólogos mantiverem a sua disponibilidade atualizada, de forma que não aconteçam com frequência reagendamentos ou cancelamentos de consultas inicialmente agendadas pelos pacientes, nossos clientes terão a melhor experiência, além de suas expectativas devidamente atendidas.

f) **Avaliação do cliente:** O feedback do cliente é importante para nós na melhoria do serviço que oferecemos e é apenas um dos fatores que levamos em consideração para garantir que os profissionais de nossa plataforma mantenham padrões de alta qualidade. Esses feedbacks podem ajudar os clientes em potencial a encontrar o psicólogo certo para o que buscam, construindo uma ideia de como poderá ser a sua experiência com o processo terapêutico.

h) **Recusar injustificadamente atendimentos ao paciente:** a Rennova quer fornecer serviço de excelência aos pacientes. Recusar injustificadamente atendimentos não faz parte do escopo de um prestador de serviço de qualidade, e isso influenciará diretamente na agenda do psicólogo.

9.2. BYPASS

Caso seja identificado que o psicólogo(a) está dando seguimento ao tratamento psicoterápico do Usuário/Paciente sem comunicar e/ou atualizar a Rennova para agendamento e/ou realização das sessões (psicólogo praticando *bypass*), a Rennova fará contato com o profissional e poderá rescindir o contrato nos termos da Cláusula 15.

9.3. Ausência e qualidade das respostas

Em caso de ausência nas respostas por parte do Psicólogo às mensagens da Rennova poderá implicar na indisponibilização de horários disponíveis para o psicólogo na agenda ou até mesmo no descadastramento do Psicólogo junto a plataforma, imediatamente.

Compreende-se por mensagem da Rennova as mensagens enviadas por WhatsApp, SMS ou e-mail, ciência de consultas e preenchimento de status de consulta e registro de atendimento.

9.4. Recusar atendimentos que estejam em conformidade com o perfil do psicólogo no site

Recusar atendimentos que estejam em conformidade com o perfil do psicólogo, conforme questionário preenchido, poderá ocasionar em advertência ou até mesmo na suspensão do contrato.

10. RESPONSABILIDADE DO PSICÓLOGO

Além das demais obrigações previstas nestes Termos de Uso, o psicólogo se obriga a:

1. Estar devidamente cadastrado e regularizado perante o Conselho Regional de Psicologia (CRP) da sua região de atuação;
2. Prestar atendimento de qualidade técnica e ética aos pacientes;
3. Responder com celeridade as mensagens da Rennova, para que possamos manter a qualidade e excelência de nossos serviços;
4. Ser pontual nos atendimentos;
5. Manter perfil atualizado, público atendido, abordagens e horários disponíveis na plataforma;
6. Assegurar segurança das informações, documentos e relatórios dos pacientes, impedindo o acesso ou uso indevido desses dados;
7. O Psicólogo deverá se responsabilizar única e exclusivamente pelo sigilo, segurança e armazenamento das informações, documentos e/ou relatórios de paciente, sendo ainda, responsável pelas indenizações por eventuais danos causados;
8. Manter os prontuários guardados por prazo mínimo de 5 (cinco) anos, podendo este ser estendido por expressa determinação legal ou judicial ou, ainda, em casos específicos em que seja necessária a manutenção por mais tempos, cumprindo com as determinações legais;
9. Dispor de dispositivos, recursos e equipamentos tecnológicos com antivírus e firewall habilitados, softwares devidamente atualizados, além da adoção de medidas de segurança mínimas para a realização das consultas;
10. Deixar seus sistemas AntiSpam, filtros similares ou configurações de redirecionamento de mensagens ajustados, de modo que não interfiram no recebimento dos comunicados e materiais da Rennova, não sendo aceitável nenhuma escusa caso não tenha tido acesso a algum e-mail ou mensagem eletrônica em virtude dos recursos mencionados;
11. Respeitar todos os direitos de propriedade intelectual de titularidade da Rennova;
12. Respeitar os termos e condições dispostos no presente Termos e Política de Privacidade, assim como demais orientações advindas da Rennova, em especial, com relação a segurança e armazenamento das informações, documentos e/ou relatórios de pacientes.
13. Todos os atendimentos realizados aos Pacientes deverão ser realizados de forma particular, não sendo possível atender por Planos de Saúde (exceto na modalidade reembolso).

O descumprimento das responsabilidades elencadas acima, ou das demais obrigações previstas nestes Termos de Uso, poderá resultar nas seguintes ações a serem tomadas pela Rennova: (I) advertir o psicólogo sobre falta de aderência aos Termos de Uso; ou (II) suspensão temporária dos horários do psicólogo no site da Rennova; ou (III) cancelamento do cadastro do psicólogo.

As funcionalidades da Plataforma são oferecidas na forma de prestação de serviço, não conferindo ao psicólogo nenhum direito sobre o software relacionado à Plataforma ou sobre suas estruturas de informática que a sustentam.

11. ISENÇÕES E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA RENNOVA

A Rennova respeita e obedece a todas as leis e regulamentos aplicáveis às suas atividades e espera que todos seus Usuários e psicólogos façam o mesmo. Entretanto, a Rennova não pode garantir e não assume nenhuma responsabilidade pela conformidade de seus Usuários e Psicólogos com quaisquer leis ou regulamentos. Ao utilizar a Plataforma ou Serviços da Rennova, o Usuário declara estar ciente, entender e concordar que é exclusiva e totalmente responsável pelo cumprimento de todas e quaisquer leis, normas, regulamentos e obrigações legais e fiscais que possam ser aplicadas para ao seu uso da Plataforma, Serviços e Conteúdos.

A Rennova não garante a exatidão nem autenticidade das informações e conteúdos fornecidos pelos Usuários e Psicólogos e não tem nenhuma obrigação de verificá-los ou monitorá-los. Entretanto, a Rennova reserva-se o direito de fazê-lo, diretamente ou através de fornecedores ou terceiros capacitados, para garantir a qualidade dos Serviços prestados e a conformidade com estes Termos ou para cumprir com a lei aplicável ou com ordem de algum órgão competente. Estas verificações incluem, mas não se limitam a:

1. Verificar a exatidão, autenticidade e atualidade de informações de identificação pessoal;
2. Verificar antecedentes acadêmicos, profissionais, criminais, de crédito, de reputação online ou qualquer outra informação que possa auxiliar a Rennova a avaliar a capacidade ou probabilidade do Usuário e do psicólogo honrarem com as responsabilidades assumidas perante a Rennova, Usuários e/ou psicólogos;
3. Contatar referências profissionais ou pessoais fornecidas ou não pelo Usuário ou psicólogo.

A Rennova não endossa nenhum psicólogo e não tem qualquer responsabilidade pela conduta dos psicólogos ou de terceiros contatados ou contratados através da Plataforma. A Rennova explicitamente não se responsabiliza por qualquer ato ou omissão de qualquer psicólogo em relação a Usuários ou a terceiros.

Ao utilizar a Plataforma ou Serviços, você concorda que qualquer ação judicial ou de responsabilidade civil que você procurar obter por ações ou omissões de psicólogos, Usuários ou outros terceiros será limitada a uma reivindicação contra os psicólogos, Usuários individuais ou terceiros que lhe causaram mal e você concorda em não tentar impor a responsabilidade ou intentar recurso legal contra a Rennova, ou seus acionistas, representantes, gestores ou funcionários, com relação a tais ações ou omissões. O mesmo compromisso aplica-se a todas as demais partes envolvidas nas reclamações ou ações.

A Rennova não tem acesso e, portanto, não coleta e/ou armazena as informações fornecidas pelo Usuário diretamente aos psicólogos durante as consultas online e a eventuais anotações e relatórios de Usuários elaborados pelos psicólogos durante as consultas. É dever do psicólogo realizar a devida coleta e armazenamento das informações fornecidas pelo Usuário. Portanto, é de responsabilidade do próprio psicólogo assegurar a segurança das informações fornecidas pelo Usuário contratante, não podendo a Rennova ser responsabilizada por eventuais perdas e danos decorrentes do vazamento ou do uso indevido destes dados e/ou informações.

Como a Rennova não figura como parte nas transações que ocorrem entre os Usuários e os psicólogos, a responsabilidade por todas as obrigações delas decorrentes, sejam fiscais, trabalhistas, consumeristas ou de qualquer outra natureza, são exclusivamente dos Usuários e dos psicólogos.

Caso a Rennova seja ré de interpelação judicial cujos fatos fundem-se em ações do psicólogo, este será chamado ao processo devendo arcar com todos os ônus que daí decorram. O psicólogo indenizará a Rennova, suas filiais, empresas controladas ou controladoras, diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer demanda promovida por outros Usuários, psicólogos ou terceiros decorrentes de atos e omissões do psicólogo durante o uso da Plataforma ou Serviços que tenham implicado em descumprimento destes Termos de Uso, demais políticas da Rennova, direitos de terceiros ou quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis; incluindo honorários de advogados.

A Rennova não se responsabiliza por lucro cessante ou por qualquer outro dano e/ou prejuízo, de qualquer natureza, que o psicólogo possa sofrer devido às interações e transações realizadas ou não realizadas através da Rennova, independente da Rennova ter sido avisada da possibilidade de tais danos. Ao utilizar a Plataforma ou Serviços, o psicólogo declara estar ciente, entender e concordar que estará agindo por sua conta e risco.

A Plataforma ou os Serviços da Rennova podem conter links para outros websites. Isto não implica em nenhuma relação de sociedade, de supervisão, de cumplicidade, de endosso ou solidariedade da Rennova para com esses sites, seus conteúdos, produtos ou serviços. Você reconhece e concorda que a Rennova não é responsável pela disponibilidade ou exatidão de tais sites ou recursos ou pelos conteúdos, produtos ou serviços contidos ou disponibilizados através de tais sites ou recursos.

O psicólogo assume exclusiva e total responsabilidade por todos os riscos e eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes do uso de quaisquer desses sites ou de seus conteúdos, produtos ou serviços.

Nenhum conselho, orientação ou informação, verbal ou por escrito, obtidos da Rennova ou através da Plataforma, Serviços ou Conteúdos, cria qualquer garantia ou responsabilidade que não tenha sido expressamente feita nestes Termos.

A Rennova não se responsabiliza por/pela (o):

1. Quaisquer vícios, defeitos técnicos e/ou operacionais (problemas, bugs e glitches) ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos dispositivos e equipamentos dos Usuários ou de terceiros e sejam resultantes do uso regular da Plataforma;
2. Qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros, como ataque de hackers, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à Internet, inclusive por ações de softwares maliciosos, como vírus, cavalos de Tróia e outros que possam, de algum modo, danificar o

- equipamento ou a conexão dos Usuários em decorrência do acesso, utilização ou navegação na Plataforma, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos contidos neste;
3. Navegação dos Usuários em links externos contidos na Plataforma, sendo seus deveres a leitura de eventuais Termos de Uso e Política de Privacidade do portal acessado e agir conforme o determinado;
 4. Verificar, controlar, aprovar ou garantir a adequação ou exatidão das informações ou dados disponibilizados em tais links, não sendo, portanto, responsável por prejuízos, perdas ou danos ocorridos pela visita a tais sites, cabendo ao interessado verificar a confiabilidade das informações e dados ali exibidos antes de tomar alguma decisão ou praticar algum ato;
 5. Disponibilidade integral e ininterrupta da Plataforma, cujo correto funcionamento depende do acesso e tráfego de dados entre terminais de computador dos Usuários e os servidores pertencentes ou contratados pela Rennova, não possuindo nenhuma ingerência e não sendo responsável por eventuais falhas no tráfego desses dados e no acesso à Plataforma decorrentes de falhas na rede mundial de computadores ou da própria rede e serviços de telecomunicação prestados por provedores de acesso à Internet;
 6. Erros de sistemas que alterem dados ou informações dos serviços disponibilizados na Plataforma;
 7. Ressarcir seus Usuários por quaisquer gastos com ligações telefônicas, pacotes de dados, SMS, mensagens, e-mails, correspondência ou qualquer outro valor despendido pelo Usuário em razão de contato com a Rennova ou quaisquer outros Usuários, por qualquer motivo que seja.

Os psicólogos não possuem qualquer direito para exigir a disponibilidade da Plataforma conforme melhor lhes convém, tampouco poderão pleitear indenização ou reparação de danos em caso de a Plataforma permanecer fora do ar, independentemente da motivação. A eventual remoção, bloqueio ou suspensão de qualquer conteúdo ou funcionalidade da Plataforma em decorrência de alguma reclamação, deverá ser sempre compreendida como demonstração de boa-fé e intenção de solução amigável de conflitos, jamais como reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pela Rennova a direito de terceiro. A Rennova se reserva no direito de auxiliar e cooperar com qualquer autoridade judicial ou órgão governamental, podendo enviar informações cadastrais de seus Usuários.

12. PROPRIEDADE INTELECTUAL

O uso comercial da expressão "Rennova saúde mental" como marca, nome empresarial ou nome de domínio; os conteúdos das telas relativas à Plataforma ou Serviços da Rennova; e os programas, bancos de dados, redes, arquivos que permitem que o Usuário acesse a Plataforma e use Sua Conta são todos de propriedade da Rennova e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos referidos itens são proibidos, salvo por autorização expressa da Rennova.

Todas as outras marcas comerciais, marcas de serviço, logotipos, nomes comerciais e quaisquer outras designações proprietárias são marcas comerciais ou marcas registradas de suas respectivas partes.

O psicólogo não tem direito de sublicenciar os direitos de licença concedidos nesta seção. O psicólogo se compromete a não usar, copiar, adaptar, modificar, preparar trabalhos derivados com base, distribuir, licenciar, vender, transferir, exibir publicamente, executar publicamente, transmitir ou explorar a Plataforma, Serviços ou Conteúdos, exceto se expressamente permitido nestes Termos.

O psicólogo, ainda, se compromete a não remover, alterar ou ocultar quaisquer direitos autorais, marca registrada, marca de serviço ou outros direitos de propriedade incorporadas ou acompanhando a Plataforma, Serviços ou Conteúdos. Nenhuma licença ou direitos são concedidos por implicação ou sob quaisquer direitos de propriedade intelectual pertencentes ou controlados pela Rennova ou de seus licenciadores, exceto para as licenças e direitos expressamente concedidos nestes Termos.

Qualquer intromissão, tentativa de, ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas nestes Termos de Uso, tornarão o responsável passível das ações legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável pelas indenizações por eventuais danos causados.

13. VEDAÇÕES

Fica vedada qualquer tentativa, direta ou indireta, bem-sucedida ou não, de realizar alguma das atividades listadas abaixo. A constatação de tal intento tornará o autor, bem como seus mandantes, defensores, encorajadores e ajudantes, passível das sanções previstas nestes Termos, das ações legais pertinentes e da responsabilidade de indenizar quaisquer partes afetadas por eventuais danos causados. Tais atividades incluem, mas não se limitam a:

1. Incomodar, agredir, caluniar, injuriar, difamar, perseguir ou assediar qualquer outro Usuário ou Parceiros;
2. Infringir os direitos de qualquer pessoa ou entidade, incluindo, sem limitação, os direitos de propriedade intelectual, privacidade, publicidade ou contratual;
3. Copiar, armazenar, ou de qualquer forma acessar qualquer informação contida na Plataforma ou Serviços ou Conteúdos para fins que não sejam expressamente autorizados por estes Termos;
4. Utilizar a Plataforma ou Serviços para transmitir, distribuir, publicar ou enviar qualquer informação relativa a qualquer outra pessoa ou entidade, incluindo, sem limitação, fotografias de

- outras pessoas sem sua permissão, informações de contato pessoal ou de crédito, débito, cartão telefônico ou números de contas;
5. Manipular os valores ou quaisquer outras informações contidas nos anúncios, na Plataforma ou Serviços;
 6. Utilizar a Plataforma ou Serviços para qualquer comercial ou para outros fins que não sejam expressamente autorizados por estes Termos;
 7. Interferir nas transações entre outros Usuários e/ou psicólogos;
 8. Usar software manual ou automatizado, dispositivos, scripts robôs, ou outros meios ou processos para acessar, "scrape", "crawl" ou "spider" qualquer parte da Plataforma, Serviços ou Conteúdos;
 9. Modificar, copiar, distribuir, transmitir, exibir, realizar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, exibir em outra webpage, utilizar em qualquer outro website, transferir ou vender qualquer informação, software, listas de usuários, banco de dados ou outras listas, produtos ou serviços prestados por ou obtidos pela Rennova, incluindo, mas não limitado a, práticas envolvendo "screenscraping", "databasescraping", ou qualquer outra atividade com o propósito de obter listas de usuários ou outras informações;
 10. Usar scripts automatizados para coletar informações ou de outra forma interagir com a Plataforma ou Serviços;
 11. Acessar, testar, adulterar, interferir ou danificar a Plataforma ou qualquer sistema da Rennova, dos Usuários, dos psicólogos ou de terceiros através do uso de vírus, cancelar bots, cavalos de Tróia, códigos nocivos, floodpings, ataques de negação de serviço, pacote ou falsificação de IP, roteamento forjado ou informações de endereço eletrônico ou métodos similares ou de tecnologia;
 12. Tentar detectar, varrer, ou testar a vulnerabilidade de qualquer sistema ou rede Rennova ou violar qualquer segurança ou medidas de autenticação;
 13. Evitar, ignorar, remover, desativar, prejudicar, decodificar, ou evitar qualquer medida tecnológica implementada pela Rennova ou qualquer dos provedores Rennova ou qualquer outro terceiro (incluindo outro USUÁRIO) para proteger a Plataforma, Serviços ou Conteúdos;
 14. Forjar qualquer pacote de cabeçalho TCP/IP ou qualquer parte da informação do cabeçalho em qualquer publicação, e-mail ou newsgroup, ou de qualquer forma utilizar a Plataforma, Serviços ou Conteúdos para enviar fonte de identificação alterada, enganosa ou falsa informação;
 15. Sistemáticamente recuperar dados ou outro conteúdo do nossa Plataforma ou Serviços para criar ou compilar, direta ou indiretamente, em downloads únicos ou múltiplos, a coleta, compilação, banco de dados, diretório ou similar, seja por métodos manuais, através da utilização de bots, crawlers, ou spiders, ou de qualquer outra forma;
 16. Tentar decifrar, descompilar, desmontar ou fazer engenharia reversa de qualquer software usado para fornecer a Plataforma, Serviços ou Conteúdos;
 17. Personificar qualquer pessoa ou entidade, falsificar ou adulterar a si mesmo ou sua afiliação com qualquer pessoa ou entidade.

14. POLÍTICA DE CANCELAMENTO DO CONTRATO

A Rennova pode rescindir estes Termos, Contas de psicólogos ou acesso dos psicólogos à Plataforma e aos Serviços a qualquer momento, sem aviso ou consentimento prévios e a seu exclusivo critério. Nessa hipótese, a Rennova se compromete a tomar as providências cabíveis de forma a não prejudicar psicólogos ou pacientes.

O cancelamento, em qualquer um dos casos, somente será permitido, caso o psicólogo não tenha nenhuma obrigação pendente em relação a Rennova ou a demais psicólogos, incluindo, mas não somente: (i) consultas em aberto com Usuários e (ii) saldos pendentes a serem resgatados.

Em caso de rescisão:

1. o psicólogo permanecerá responsável por todos os montantes devidos a Rennova ou a terceiros;
2. a Rennova verificará eventuais valores que sejam legalmente devidos ao psicólogo e lhes pagarão em tempo hábil;
3. a Rennova não assumirá nenhuma responsabilidade por valores devidos por (ou a) terceiros.

Após a rescisão, o sistema da Rennova poderá disparar automaticamente um e-mail, SMS ou similar para os Pacientes que tiveram consultas com o Psicólogo, informando que o Paciente não consta mais na agenda.

Em caso de rescisão motivada por bypass (conforme Cláusula 10.2), a Rennova se reserva o direito de não permitir novos cadastramentos na Plataforma ou empresas dos sócios.

15. DO CANAL DE ATENDIMENTO E DENÚNCIA

O canal de atendimento para pacientes e psicólogos tirarem dúvidas, atualizar o perfil do site e atualizar agendas devem ser feitos exclusivamente com o nosso Suporte, via telefone, e-mail ou WhatsApp. Consulte os horários de atendimento e os contatos em <https://www.renovasaudemental.com.br>.

A Rennova fornece a seus Usuários e psicólogos um canal de atendimento para críticas, sugestões, denúncias e reclamações que o Usuário e/ou psicólogo entenda cabível. O canal é através do e-mail contato@rennovasaudemental.com.br. Ao utilizar este canal, o Usuário ou psicólogo deverá se identificar com os dados pertinentes (nome, endereço, número de telefone e e-mail) e descrever a situação detalhadamente, a fim de que a Rennova verifique eventuais medidas cabíveis previstas nestes Termos.

16. NOTIFICAÇÕES

Quaisquer notificações ou outras comunicações permitidas ou exigidas neste documento, incluindo as modificações em relação a estes Termos, serão por escrito e entregues pela Rennova (i) por postagem na Plataforma ou (ii) via e-mail para o endereço de e-mail informado pelo Usuário em Sua Conta.

Quaisquer notificações ou outras comunicações direcionadas à Rennova também deverão ser por escrito e entregues via e-mail para o endereço contato@rennovasaudemental.com.br.

Para avisos feitos por e-mail, a data de recebimento será considerada a data em que tal notificação for transmitida.

17. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO DE ELEIÇÃO

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