TERMOS DE USO

Plataforma eSaúde365 — Usuários e Pacientes

ESPAÇO VIDA DE MEDICINA INTEGRATIVA LTDA, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o nº 57.329.239/0002-08, com sede na Rua Robert Bosch, nº 544, Conj. 72A, Parque Industrial Tomas Edson, São Paulo/SP, CEP 01141-010, neste ato denominada simplesmente **"eSaúde365"**, estabelece os presentes Termos de Uso, que regulam a utilização da plataforma digital de teleconsultas médicas **eSaúde365** por seus usuários.

Última atualização: 14 de julho de 2026.

1. ACEITAÇÃO DOS TERMOS

1.1. Ao se cadastrar, acessar ou utilizar a Plataforma eSaúde365, o Usuário declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estes Termos de Uso e a Política de Privacidade, que o complementa. Caso não concorde com qualquer disposição, o Usuário não deverá utilizar a Plataforma.

1.2. A aceitação destes Termos é registrada eletronicamente no momento do cadastro, com data, hora e identificação do Usuário.

2. DEFINIÇÕES

- **Plataforma:** o sítio eletrônico e/ou aplicativo eSaúde365, de titularidade da ESPAÇO VIDA DE MEDICINA INTEGRATIVA LTDA, destinado ao agendamento e à realização de teleconsultas médicas.
- **Usuário ou Paciente:** pessoa física que se cadastra na Plataforma para agendar e realizar teleconsultas, para si ou para dependente sob sua responsabilidade legal.
- **Médico Parceiro:** profissional médico, com inscrição ativa no Conselho Regional de Medicina (CRM), que disponibiliza sua agenda na Plataforma e realiza os atendimentos, com total autonomia e responsabilidade técnica.
- **Teleconsulta:** consulta médica realizada a distância, por meio de tecnologia de comunicação por vídeo e áudio, nos termos da Resolução CFM nº 2.314/2022 e da Lei nº 14.510/2022.
- **PIN:** código numérico único gerado pela Plataforma após a confirmação do pagamento, fornecido ao Paciente e ao Médico Parceiro, utilizado para validar o início e a efetiva realização da teleconsulta.

3. OBJETO E NATUREZA DOS SERVIÇOS

3.1. **A eSaúde365 é, única e exclusivamente, um serviço de intermediação tecnológica**, que se limita a conectar Pacientes a Médicos Parceiros, disponibilizando ferramentas de agendamento, pagamento e validação (PIN). A teleconsulta é realizada diretamente entre o Paciente e o Médico Parceiro, sob condução e responsabilidade exclusivas deste.

3.2. **A eSaúde365 NÃO é plano de saúde**, não garante cobertura financeira de riscos ou custos assistenciais à saúde, **não presta serviços médicos e não participa, interfere ou supervisiona o atendimento**. A Plataforma não se responsabiliza por protocolos médicos, diagnósticos, prescrições, condutas clínicas, orientações terapêuticas ou por quaisquer intercorrências ocorridas durante ou em decorrência das consultas, matérias de exclusiva responsabilidade técnica do Médico Parceiro, nos termos do Código de Ética Médica e da legislação aplicável.

3.3. O Usuário paga apenas pelas consultas que utilizar, não havendo taxa de adesão, mensalidade ou anuidade, salvo se expressamente contratado de outra forma.

3.4. **A Plataforma não se destina a atendimentos de urgência ou emergência.** Em situações de risco à vida ou à saúde, o Usuário deve procurar imediatamente o serviço de emergência mais próximo ou acionar o SAMU (192).

4. CADASTRO E CONTA DO USUÁRIO

4.1. Para utilizar a Plataforma, o Usuário deverá realizar cadastro, fornecendo informações verdadeiras, exatas, atuais e completas, responsabilizando-se civil e criminalmente pela sua veracidade.

4.2. O cadastro é permitido apenas a pessoas maiores de 18 (dezoito) anos, civilmente capazes. Menores de idade e pessoas incapazes somente poderão ser atendidos como pacientes vinculados à conta de seu responsável legal, que deverá acompanhar a teleconsulta.

4.3. O Usuário é o único responsável pela guarda e sigilo de suas credenciais de acesso (login e senha) e do PIN gerado, não devendo compartilhá-los com terceiros. Toda atividade realizada com suas credenciais será considerada de sua autoria.

4.4. A eSaúde365 poderá recusar, suspender ou cancelar cadastros que contenham dados falsos ou que violem estes Termos, a legislação vigente ou a boa-fé.

5. FUNCIONAMENTO: AGENDAMENTO, PAGAMENTO E VALIDAÇÃO POR PIN

5.1. O Usuário poderá consultar as agendas disponibilizadas pelos Médicos Parceiros e agendar a teleconsulta em data e horário de sua conveniência.

5.2. A confirmação do agendamento está condicionada ao pagamento antecipado do valor indicado na Plataforma, pelos meios de pagamento disponibilizados.

5.3. **Confirmado o pagamento, a Plataforma gerará um número de PIN**, que será disponibilizado ao Paciente e ao Médico Parceiro.

5.4. **No início da teleconsulta, o Médico Parceiro solicitará ao Paciente a confirmação do PIN.** A validação da correspondência entre os códigos na Plataforma comprova a identidade das partes e a efetiva realização do atendimento.

5.5. Somente após a validação do PIN o recurso financeiro correspondente à consulta será liberado para repasse ao Médico Parceiro, permanecendo até então retido pela Plataforma.

5.6. O Paciente não deverá fornecer o PIN a terceiros nem informá-lo fora do ambiente da teleconsulta. O fornecimento indevido do PIN sem a realização da consulta poderá acarretar a perda do direito ao reembolso, apurada caso a caso.

6. TELECONSULTA

6.1. A teleconsulta será realizada nos termos da Resolução CFM nº 2.314/2022, da Lei nº 14.510/2022 e demais normas aplicáveis, por Médico Parceiro tecnicamente capacitado e com registro ativo no CRM.

6.2. Ao agendar a teleconsulta, o Usuário consente livre e esclarecidamente em ser atendido na modalidade a distância, bem como com a transmissão de sua imagem, áudio e demais dados pessoais, inclusive dados sensíveis de saúde solicitados pelo médico durante o atendimento.

6.3. Cabe ao Médico Parceiro, com autonomia, decidir se a teleconsulta é adequada ao caso concreto ou se é necessário o atendimento presencial, podendo interromper o atendimento a distância e orientar o Paciente a buscar avaliação presencial.

6.4. É responsabilidade do Usuário dispor de equipamento (computador, tablet ou smartphone) com câmera, microfone e conexão de internet estável, bem como estar em local reservado e adequado à realização da consulta.

6.5. Receitas, atestados, solicitações de exames e demais documentos médicos serão emitidos eletronicamente pelo Médico Parceiro, com assinatura digital válida, quando clinicamente indicados, a critério exclusivo do médico. **O agendamento da teleconsulta não garante a emissão de receitas ou atestados.**

6.6. É vedada a gravação da teleconsulta por qualquer das partes sem o consentimento expresso da outra.

7. PREÇOS, PAGAMENTOS, CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

7.1. Os preços das teleconsultas são definidos e exibidos na Plataforma antes da contratação, podendo variar conforme o Médico Parceiro e a especialidade.

7.2. Os serviços financeiros e de pagamentos disponibilizados por meio da Plataforma, incluindo processamento de transações, emissão de cobranças, transferências, pagamentos e demais movimentações de valores, são prestados pela ASAAS GESTÃO FINANCEIRA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil. A eSaúde365 atua exclusivamente como integradora tecnológica e distribuidora da experiência do produto, não sendo instituição financeira ou de pagamento, nem realizando intermediação financeira em nome próprio. O Usuário declara ciência de que o relacionamento financeiro/de pagamentos e a responsabilidade regulatória pelos serviços acima descritos são da ASAAS GESTÃO FINANCEIRA S.A., nos termos da regulamentação vigente. A eSaúde365 não armazena dados completos de cartão de crédito.

7.3. O Usuário poderá cancelar ou reagendar a teleconsulta, sem custo, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário agendado. Nessa hipótese, o Usuário poderá optar pelo reembolso integral ou pela manutenção do crédito para novo agendamento.

7.4. Cancelamentos solicitados com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, ou o não comparecimento do Paciente à teleconsulta (no-show), poderão acarretar a retenção total ou parcial do valor pago, conforme política vigente divulgada na Plataforma.

7.5. Caso o Médico Parceiro cancele o atendimento ou não compareça, o Usuário terá direito ao reembolso integral ou ao reagendamento sem qualquer custo, à sua escolha.

7.6. Nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o Usuário poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias contados da contratação, desde que a teleconsulta ainda não tenha sido realizada, com reembolso integral.

7.7. Os reembolsos serão processados pelo mesmo meio de pagamento utilizado na contratação, nos prazos operacionais das instituições de pagamento.

8. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

- Fornecer informações verdadeiras no cadastro e durante os atendimentos, inclusive sobre seu histórico de saúde;
- Utilizar a Plataforma de boa-fé e apenas para as finalidades a que se destina;
- Não ceder ou compartilhar sua conta, credenciais ou PIN com terceiros;
- Comparecer pontualmente às teleconsultas agendadas ou cancelá-las com a antecedência prevista;
- Tratar os Médicos Parceiros e a equipe da Plataforma com respeito e urbanidade;

- Não gravar, reproduzir ou divulgar o conteúdo das teleconsultas sem consentimento;
- Não utilizar a Plataforma para fins ilícitos, fraudulentos ou que violem direitos de terceiros;
- Não tentar burlar, sondar ou comprometer os mecanismos de segurança da Plataforma.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. A marca eSaúde365, os logotipos, o software, o layout, os textos e demais elementos da Plataforma são de titularidade da ESPAÇO VIDA DE MEDICINA INTEGRATIVA LTDA ou de seus licenciantes, sendo vedada sua reprodução, cópia ou uso sem autorização prévia e expressa.

9.2. Estes Termos não implicam cessão ou licença de qualquer direito de propriedade intelectual ao Usuário, além do direito de uso pessoal e intransferível da Plataforma.

10. RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÕES

10.1. A eSaúde365 responde pela disponibilidade e pelo funcionamento adequado da Plataforma como ferramenta de intermediação, empregando os melhores esforços para mantê-la acessível e segura, mas não garante funcionamento ininterrupto ou livre de falhas, especialmente diante de indisponibilidades de conexão, casos fortuitos ou de força maior.

10.2. O ato médico — diagnóstico, prescrição, protocolo, orientação e conduta — é de exclusiva responsabilidade do Médico Parceiro, profissional autônomo e habilitado, respondendo este perante o Paciente e o Conselho Regional de Medicina nos termos da legislação aplicável. **A eSaúde365, na condição de mera intermediadora que conecta o Usuário ao Médico Parceiro, não responde por protocolos médicos, prescrições, diagnósticos ou por quaisquer intercorrências ocorridas durante ou em decorrência das teleconsultas.**

10.3. A eSaúde365 não se responsabiliza por danos decorrentes de informações falsas ou incompletas prestadas pelo Usuário, do uso indevido da Plataforma ou do descumprimento destes Termos.

10.4. O disposto nesta cláusula não afasta as garantias e os direitos assegurados ao Usuário pelo Código de Defesa do Consumidor.

11. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. O tratamento dos dados pessoais dos Usuários, inclusive dados sensíveis de saúde, observa a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e está detalhado na **Política de Privacidade** da eSaúde365, documento autônomo que integra estes Termos por referência.

11.2. Os registros de atendimento (prontuário) são de responsabilidade do Médico Parceiro e serão mantidos em conformidade com as normas do Conselho Federal de Medicina.

12. SUPORTE E ATENDIMENTO

12.1. O Usuário poderá contatar a eSaúde365 pelos canais de atendimento divulgados na Plataforma, inclusive pelo e-mail drthiago@vidaocupacional.com, para dúvidas, reclamações, solicitações de cancelamento e reembolso.

13. ALTERAÇÕES DESTES TERMOS

13.1. A eSaúde365 poderá alterar estes Termos a qualquer tempo, mediante publicação da versão atualizada na Plataforma. Alterações relevantes serão comunicadas aos Usuários com antecedência razoável. O uso da Plataforma após a vigência das alterações implica sua aceitação.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS, LEI APLICÁVEL E FORO

14.1. Estes Termos vigoram por prazo indeterminado enquanto o Usuário mantiver cadastro ativo na Plataforma.

14.2. A tolerância quanto ao descumprimento de qualquer disposição não implica renúncia ou novação. A eventual nulidade de uma cláusula não prejudica a validade das demais.

14.3. Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP para dirimir controvérsias, sem prejuízo do foro do domicílio do consumidor, quando aplicável.