

**TERMOS E CONDIÇÕES DE AUTORIZAÇÃO DE COBRANÇA  
PARA ADESÃO E COMPRAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS  
DE TELEORIENTAÇÃO MÉDICA – EINSTEIN CONECTA**



O presente termo tem a finalidade de regular as relações entre a **CLARO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001-47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, doravante simplesmente **CLARO** e o **USUÁRIO/CLIENTE** que adquirir os serviços de teleorientação médica da **SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA HOSPITAL ALBERT EINSTEIN** doravante simplesmente **PROVEDOR**, inscrita no CNPJ sob nº 60.765.823/0001-30, com sede na Av. Albert Einstein, 627/701, Morumbi – São Paulo/SP, oferecidos por meio do **EINSTEIN CONECTA (“Serviço”)**, doravante simplesmente **USUÁRIO**.

O **USUÁRIO** está ciente e concorda que ao prosseguir a partir deste ponto de acesso, autoriza o faturamento da adesão/Assinatura do serviço no Aplicativo ou Site do **PROVEDOR**, e está concordando com todas as disposições constantes do presente Termo e dos Termos e Condições de Uso que deverão lhe ser submetidos pelo **PROVEDOR**.

## **1. O SERVIÇO E O FATURAMENTO ATRAVÉS DA LINHA MÓVEL CLARO**

1.1 O “**EINSTEIN CONECTA**” é um serviço de orientações médicas à distância, no qual você pode falar on-line, a qualquer hora do dia, por meio de seu celular ou computador, com um médico da família, vinculado ao **PROVEDOR**, para obter orientação médica exclusivamente sobre casos ou sintomas incômodos, porém não urgentes, como: Resfriado, Dores de garganta, Infecções urinárias, Dores musculares, Sinusites, Dores de ouvido. Os serviços estarão acessíveis exclusivamente no formato online, e podem ser acessados através do Site <https://conecta.einstein.br/> ou de aplicativo disponibilizado por este **PROVEDOR**, através de parceria com a **CLARO** e que, em decorrência desta parceria, possibilita que o pagamento deste conteúdo seja realizado através do lançamento das respectivas cobranças na fatura de prestação de serviços de linha móvel ativa em Planos de Serviço da **CLARO**. O serviço cujo faturamento está sendo autorizado por este documento possui termos e condições de uso

próprios onde são descritas todas as limitações, direitos e deveres relacionados aos serviços, de forma que, ao prosseguir com a autorização de faturamento o **USUÁRIO** declara já ter lido e concordado com o referido documento emitido pelo **PROVEDOR**, sendo certo que uma vez faturado e pago, não será gerada devolução de valores sob o argumento de desconhecimento sobre as condições de prestação dos serviços.

1.1.1 Desta forma, a partir da autorização do faturamento pela modalidade de lançamento na fatura da Operadora **CLARO**, o **USUÁRIO** declara que o valor apresentado pelo **PROVEDOR**, no fechamento da adesão ao serviço, é devido e que realizará o pagamento juntamente com os serviços de telecomunicações contratados através de fatura gerada pela Operadora **CLARO**.

1.1.2 O **USUÁRIO** declara ainda estar ciente e concordar que a **CLARO** atuará tão somente como responsável pela arrecadação da receita devida ao **PROVEDOR** pelos serviços contratados, efetivando os lançamentos na fatura, na forma de co-faturamento com os serviços de telecomunicações e outros prestados pela mesma ou por outras empresas terceiras e parceiras.

1.1.3 A contratação e o cancelamento da assinatura do serviço poderá ser realizada através do Site do **PROVEDOR**, Aplicativo ou ainda através de envio de SMS para o número **3200** com as palavras “**ATIVA**” para contratação mensal e “**SAIR**” para cancelamento, podendo, ainda, ser contratado através de outros canais de venda **CLARO**, desde que estabelecidos em comum acordo com o **PROVEDOR**, tais como Site, Lojas Próprias ou televendas ou outros canais eventualmente disponíveis. Na contratação via SMS, o faturamento será incluído na fatura **CLARO** automaticamente, enquanto nos demais meios de contratação, o **USUÁRIO**

deverá fazer a opção por este meio de pagamento.

1.2 Para ter direito a avaliação e possível aprovação do lançamento da cobrança do valor devido pela contratação do serviço adquirido através do Site/Aplicativo do **PROVEDOR** ou pelos canais disponibilizados pela **CLARO**, na fatura da **CLARO**, o **USUÁRIO** deverá atender, cumulativamente, aos seguintes requisitos dentre outros, à critério exclusivo da **CLARO**:

- 1) Estar ativo em um dos Planos Pós Pago ou Controle de Telefonia Móvel da Operadora **CLARO**. Não são elegíveis Planos de Internet/Banda Larga, TV ou de Telefonia Fixa, nem mesmo os Planos da Claro Móvel Pré Pagos ou não mencionados no presente documento;
- 2) Estar adimplente junto a Operadora **CLARO** e com pagamento em dia da fatura nos últimos 06 (seis) meses;
- 3) Inserir a linha móvel com DDD e quaisquer outras informações solicitadas, em campo próprio do Site/Aplicativo do **PROVEDOR**, no momento da autorização do faturamento através da Operadora **CLARO**;
- 4) Não ter contestado anteriormente, de forma indevida ou improcedente, mantendo-se inadimplente, lançamentos de compras através do Aplicativo ou Site do **PROVEDOR** ou quaisquer outros **PROVEDORES**, ou através dos canais de vendas da Operadora na fatura **CLARO**. Nesta hipótese, não será aceita a inclusão do serviço na fatura **CLARO**, como meio e pagamento, podendo o **USUÁRIO** buscar junto ao **PROVEDOR** outros meios de contratação dos serviços e pagamento disponíveis.
- 5) Ser aprovado na análise de crédito da Operadora em relação a contratação de conteúdos de terceiros.

1.2.1 O **USUÁRIO** está ciente que a adesão aos serviços realizada pelos canais de contratação da **CLARO**, com faturamento pela **CLARO**, ou pelo Site/Aplicativo do **PROVEDOR** poderá ser recusada pela **CLARO** se o **USUÁRIO** não estiver atendendo aos requisitos acima, ou ainda em

decorrência de avaliação de limite de crédito pela **CLARO**.

1.2.2 O **USUÁRIO** está ciente e aceita que a **CLARO** poderá restringir um valor limite para o faturamento das compras de aplicativos, produtos e serviços realizadas através de Aplicativos e Sites de **PROVEDORES** em sua conta de serviços de telecomunicações e que, caso não seja aprovado o lançamento, deverá efetivar o pagamento junto ao Aplicativo pelos outros meios de pagamento disponíveis, sem que isso resulte em qualquer direito ao **USUÁRIO**. Esse limite de crédito poderá ser alterado a critério da **CLARO**, conforme o uso e pagamentos realizados pelo **USUÁRIO**.

## 2. ELEGIBILIDADE

2.1 Por envolver co-faturamento com serviços de telecomunicações da Operadora **CLARO**, esta modalidade de pagamento será disponibilizada no Portal/Aplicativo do **PROVEDOR** apenas para **USUÁRIOS** que estiverem ativos em um dos Planos elegíveis da **CLARO**, devendo obrigatoriamente estar com login realizado em sua Conta do **PROVEDOR** no momento de realização da opção de faturamento nesta modalidade. Ainda, ao prosseguir na opção, o **USUÁRIO** estará declarando ser maior de idade e capaz da prática de atos da vida civil nos termos da legislação em vigor.

2.1.1 No caso de eventual acesso ou aquisição de produtos/serviços por menores de idade, a responsabilidade pelo acesso será exclusivamente do **USUÁRIO** contratante junto ao **PROVEDOR**, não remanescendo nenhuma responsabilidade da **CLARO** sobre a utilização indevida dos serviços, uma vez que o **USUÁRIO** é o único responsável pela guarda e utilização da estação móvel, senha ou equipamento que permita o acesso ao Aplicativo Google Play.

2.1.2 Cada contratação realizada dará direito ao atendimento, por teleorientação, para uma única pessoa, no caso o titular da linha móvel correspondente junto a **CLARO**. Caso o titular possua um plano com linhas móveis dependentes, poderá realizar a contratação do

serviço de teleorientação para cada uma das linhas, sendo cobrado em cada uma destas pelo valor especificado neste documento, o que dará o direito ao atendimento, por teleorientação, de uma pessoa por cada linha cadastrada, conforme o cadastro do **USUÁRIO** realizado junto ao **PROVEDOR**.

2.1.3 Para que fique claro, o atendimento por teleorientação somente ocorrerá para o USUÁRIO cadastrado junto ao PROVEDOR, na forma acima especificada, podendo ser solicitada a apresentação de documentação de identificação com foto e realização de captura de imagem do USUÁRIO no momento do atendimento. Está vedada a solicitação de atendimento para terceiros não cadastrados junto ao PROVEDOR e, em sendo constatada eventual fraude, a CLARO e/ou o PROVEDOR se reservam o direito de rescindir de imediato a contratação dos serviços, por culpa do USUÁRIO, nos termos do presente documento.

### 3. TARIFAS E FORMAS DE COBRANÇA

3.1 Não será cobrado do **USUÁRIO** nenhum valor a título de taxa de serviços para o lançamento dos valores de co-faturamento das compras realizadas no Aplicativo, Site ou Portal do **PROVEDOR** na fatura da Operadora, mas tão somente os valores apresentados por este, de acordo com os conteúdos, compras e aplicativos adquiridos.

3.1.1 Os valores de assinatura dos serviços de teleorientação disponíveis deste **PROVEDOR** são:

ASSINATURA (Periodicidade de Cobrança)	Valor Promocional apresentado pelo PROVEDOR
MENSAL	R\$ 49,90

3.1.2 A **CLARO** não possui nenhuma responsabilidade decorrente da atualização e/ou alteração dos valores pelo **PROVEDOR** no curso da Assinatura do Conteúdo, motivo pelo qual qualquer contestação de valores deverá ser direcionada diretamente ao **PROVEDOR**,

através dos canais de atendimento por ele indicado em seu Site.

3.2 As adesões a serviços (**ASSINATURAS**) efetivadas virão identificadas somente pelo nome do **PROVEDOR**, adicionalmente aos serviços e produtos contratados junto a **CLARO** e eventuais outras empresas Parceiras, motivo pelo qual qualquer contestação dos lançamentos deverá ser realizada diretamente junto ao **PROVEDOR** para que seja gerado o cancelamento da cobrança ou eventual estorno de valores eventualmente pagos. A **CLARO** avaliará as contestações de cobrança quando a contratação se der através do canal SMS ou qualquer outro canal de venda da Operadora.

3.2.1 No caso de Planos Pós-Pago e Controle, os valores serão cobrados na fatura mensal de serviços até o efetivo cancelamento da assinatura.

3.2.2 No caso de Planos Pós Pagos, em caso de pedido de cancelamento de assinatura, ainda poderá ser gerada cobrança na fatura dos serviços de telecomunicações subsequente do **USUÁRIO**, referentes aos serviços acessados até a data do pedido de cancelamento ou da assinatura integral do mês em curso contratado.

3.3 O **USUÁRIO** está ciente e concorda que a receita decorrente da cobrança, via co-faturamento, dos serviços adquiridos junto ao **PROVEDOR** não é da Operadora **CLARO** e, por isso, não há que se falar em qualquer responsabilidade desta na devolução simples ou em dobro de valores pagos pelos serviços lançados pelo **PROVEDOR** em sua conta de serviços de telecomunicações, nem qualquer responsabilidade por danos materiais, morais, consequenciais, perdas e danos ou qualquer outro, seja a que título for, devendo qualquer demanda ser direcionada ao **PROVEDOR** do serviço, responsável pelo lançamento da despesa.

3.4 Cada Parte será individualmente responsável pelos recolhimentos dos tributos incidentes sobre suas respectivas operações, em conformidade com a legislação em vigor.

3.5 O acesso ao Aplicativo, ao Site/Portal na Internet e qualquer tráfego de dados pela rede **CLARO** para

upload, download, compras e qualquer acesso serão tarifados normalmente no plano contratado pelo **USUÁRIO** junto à **CLARO**.

3.5.1 A **CLARO** poderá conceder, se o uso da internet for em sua rede, a isenção ou descontos da cobrança do tráfego de dados para acesso, temporariamente e em caráter promocional, podendo, no entanto, a cobrança ser retomada a qualquer tempo.

#### **4. DAS CONDIÇÕES DE ACESSO, LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E CONDUTA ON LINE**

4.1 A **CLARO** não se responsabiliza por qualquer inaptidão do **USUÁRIO** em se conectar à Internet, equipamentos de hardware e software utilizados, equipamentos utilizados no download de Aplicativos (aparelhos celulares ou qualquer outro equipamento compatível), conexão ao site/link correspondente ao presente conteúdo ou download dos Aplicativos disponíveis, links de terceiros, expressamente declarando não existir quaisquer tipos de garantias de satisfação das expectativas não declaradas e próprias de cada **USUÁRIO** sobre o desempenho dos Aplicativos disponibilizados, tampouco existindo quaisquer tipos de garantias no que se refere à adequação dos conteúdos, produtos e/ou serviços disponibilizados a qualquer objetivo em particular, política de privacidade de terceiros, caso acessados links e informações disponibilizadas a estes.

4.2 A **CLARO** não garante o acesso ininterrupto ou livre de erros aos Aplicativos e Portal decorrentes de interrupção por vírus, ataques de hackers, erros de script, corrupção de arquivos, pirataria, quebra de segurança, programas, hardwares ou softwares incompatíveis com a rede da **CLARO** ou outros quaisquer que impeçam a visualização correta do conteúdo disponibilizado, não assumindo qualquer responsabilidade por danos diretos ou indiretos causados em virtude do acesso ou por impossibilidade de acessá-los.

4.3 O usuário expressamente concorda e está ciente de que a **CLARO** não terá qualquer responsabilidade, seja contratual ou extra-contratual, por quaisquer danos patrimoniais ou morais, incluindo, sem limitação, danos por lucros cessantes, perda de fundo

de comércio ou de informações ou outras perdas intangíveis resultantes do:

- (I) uso ou incapacidade de usar o Aplicativo e compras efetivadas através do mesmo;
- (ii) compartilhamento de dados através do aplicativo ou redes sociais atreladas;
- (iii) acesso não autorizado às transmissões ou informações do usuário, bem como da alteração destes;
- (iv) orientações ou condutas de terceiros sobre o serviço;
- (v) por motivos de força maior ou caso fortuito e atos praticados pelo próprio usuário.

4.4 A **CLARO** não irá se responsabilizar em qualquer hipótese por devolução de valores eventualmente cobrados que resultem:

- (I) de incompatibilidade entre elementos de hardware e software empregados pelo usuário com os conteúdos, produtos e/ou serviços disponibilizados pelo **PROVEDOR**;
- (ii) do equipamento do usuário não atender aos requisitos mínimos computacionais para execução dos aplicativos;
- (iii) de erro atribuível somente ao usuário quanto às suas expectativas dos aplicativos;
- (iv) da não observação, por parte do usuário, dos procedimentos estabelecidos no presente termo e nas demais instruções fornecidas no aplicativo;
- (v) de atos de má-fé;
- (vi) pela desistência de compra quando esta já houver concluído e por sua respectiva cobrança em desacordo com o acertado entre o **USUÁRIO** e o **PROVEDOR**;

4.5 Ainda que o **USUÁRIO** esteja apto a usufruir dos serviços, é de sua inteira responsabilidade agir em conformidade com as regras de cada serviço disponibilizado on-line, na forma pela qual expressamente se apresentam, sem garantias ou condições outras que eventualmente se entendam estar implícitas ou subentendidas às condições do presente Termo.

4.6 O **USUÁRIO** está ciente e concorda que a **CLARO** não integra a cadeia de fornecimento dos aplicativos, conteúdos, produtos e serviços adquiridos junto ao

**PROVEDOR** e que não possui qualquer responsabilidade sobre os serviços contratados junto ao **PROVEDOR**.

4.7 A **CLARO** não oferece qualquer garantia em relação à qualidade, precisão, fidelidade e/ou confiabilidade, informação, opinião, declaração, garantia e/ou propaganda de qualquer produto ou serviço disponibilizado pelo **PROVEDOR**.

4.8 A **CLARO** não se responsabiliza por eventuais mudanças ou cancelamentos de quaisquer Aplicativos disponibilizados on-line por si própria ou pelos seus Parceiros, pela retirada de quaisquer Parceiros ou por quaisquer efeitos na aquisição de Aplicativos e/ou prestação de serviços disponibilizados on-line causados por tais mudanças, cancelamentos ou retiradas, com os quais desde já concorda o **USUÁRIO**. A interrupção de disponibilização deste serviço será comunicada previamente ao usuário.

4.9 Para realizar o download dos conteúdos e Aplicativos disponibilizados pelo **PROVEDOR**, o **USUÁRIO** deverá ter um aparelho compatível. A **CLARO** não será responsável pela não conclusão ou download incompleto ou incorreto no caso de sua realização em aparelho não compatível com o tipo de arquivo disponibilizado.

## 5. PROPRIEDADE INTELECTUAL

5.1 Todos os Aplicativos e Conteúdos são protegidos pelas leis de propriedade intelectual brasileiras e internacionais aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação, Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos em relação ao conteúdo e aplicativo previstos no presente documento pertencem ao **PROVEDOR**. O uso indevido destes aplicativos e conteúdos sujeita o usuário às penalidades dispostas na referida legislação.

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1 O presente Termo poderá ser alterado a qualquer momento, mediante prévio aviso ao **USUÁRIO**, à critério exclusivo da **CLARO**, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação do serviço à legislação aplicável.

6.2 A omissão ou tolerância da **CLARO** ou do **PROVEDOR** em exigir o estrito cumprimento do presente termo, não implicará em novação ou renúncia a direitos, sendo considerada mera liberalidade, não afetando os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

6.3 Na hipótese em que quaisquer termos ou disposições do presente Termo venham a ser declarados nulos ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutibilidade não afetará o restante do Termo que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

6.4 Quaisquer questões não tratadas no presente Termo serão tratadas pela **CLARO**.

6.5 Qualquer informação sobre os Aplicativos, Conteúdos, Site e Portal do **PROVEDOR**, contestações de cobrança, dos aplicativos, produtos e serviços lançadas na fatura da **CLARO**, deverá ser obtida através do **PROVEDOR**. À **CLARO** competirá prestar esclarecimentos no caso de contratações efetivadas através do envio de SMS ou outros canais de venda da **CLARO**, nos termos do presente documento ou ainda informações relativas a eventual desmembramento da cobrança, para que esta seja efetivada diretamente pelo **PROVEDOR** e o **USUÁRIO** possa prosseguir com o pagamento dos valores decorrentes dos demais serviços constantes da fatura.

## 7. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

7.1 Faz parte integrante deste documento a Política de Privacidade da Claro disponível no Site <https://www.claro.com.br/politica-de-privacidade>, e ao prosseguir com a utilização dos serviços, conteúdos, site e/ou aplicativos descritos no presente Termos e Condições, o **USUÁRIO** declara estar ciente da mesma.

7.2 Também aplica-se a Política de Privacidade do **PROVEDOR** no acesso ao Aplicativo, Conteúdos, Site e Portal por este disponibilizados.