

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA DA BLOOM

Estes termos e condições de uso da Plataforma da Bloom (adiante denominado “Termo”) são celebrados entre a Bloom e os Usuários da Plataforma, conforme qualificação informada quando do cadastro de sua conta na plataforma.

### ACEITAÇÃO DOS TERMOS:

ANTES DE UTILIZAR A PLATAFORMA, O USUÁRIO DEVERÁ LER ATENTAMENTE ESTE TERMO. O USUÁRIO CONFIRMA QUE, AO SE CADASTRAR E UTILIZAR QUAISQUER DAS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA, TERÁ LIDO, ENTENDIDO E ACEITADO TODOS OS TERMOS E CONDIÇÕES LISTADOS ABAIXO EM SUA INTEGRALIDADE. A NÃO ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES ORA DISPOSTOS IMPLICAM NA IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA PLATAFORMA, PELO USUÁRIO, A QUALQUER TEMPO.

**Ao baixar o aplicativo da Bloom você está concordando com os termos e condições deste Termo e com a nossa Política de Privacidade, por isso, pedimos que leia com atenção antes de prosseguir com o download e uso do aplicativo.**

### 1. DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins deste Termo, os seguintes termos têm as definições abaixo:

- (i) “**Conta Virtual**” significa a conta aberta por meio da realização de cadastro pelo Usuário na Plataforma, onde ficam armazenadas as informações do Usuário e por meio da qual ele terá acesso à Plataforma, com o objetivo de utilizar os Serviços oferecidos pela Bloom.
- (ii) “**Bloom**” significa a **BLOOM CARE SERVIÇOS ONLINE LTDA**, sociedade por ações com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Belini, 287, Alto de Pinheiros, CEP 05467-050, inscrita no CNPJ/ME sob nº 26.718.535/0001-96.
- (iii) “**Plano de Serviços**” significa cada um dos planos oferecidos pela Bloom no momento de contratação pelo Usuário para acesso aos Serviços.
- (iv) “**Parte**” significa, conforme o caso, a Bloom ou o Usuário, e “**Partes**” significam a Bloom e o Usuário, em conjunto.
- (v) “**Plataforma**” significa a plataforma online da Bloom, por meio da qual o Usuário tem acesso aos Serviços.
- (vi) “**Serviços**” significam, em conjunto ou isoladamente, conforme o caso, os serviços oferecidos pela Plataforma da Bloom e aos quais o Usuário tem acesso mediante o cadastro na plataforma, incluindo **(a)** acesso ao conteúdo exclusivo da Bloom relacionados à saúde e bem-estar do Usuário, maternidade e gravidez; **(b)** acesso a um *chat* exclusivo, que consiste em um canal virtual de atendimento ao Usuário, por meio do qual um profissional da área da saúde (dentre eles, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, etc., independente da ordem aqui descrita) poderá esclarecer dúvidas relacionadas à saúde e bem-estar dos Usuários e/ou encaminhá-los a um médico, conforme a necessidade; e **(c)** serviços de telemedicina, nos termos da legislação aplicável.
- (vii) “**Termo**” significa estes Termos e Condições de Uso da Plataforma.

(viii) “**Usuário**” significa a pessoa física em nome da qual será realizado o cadastro para acessar e usufruir dos Serviços.

1.2. Todas as referências às cláusulas e anexos utilizados neste Termo são referências às cláusulas e anexos contidos neste Termo, a não ser se de outra forma especificado.

1.3. Termos definidos no singular têm o significado correspondente no plural, e vice-versa. A não ser que o contexto deste Termo claramente indique o contrário, palavras no gênero masculino incluem os gêneros feminino e vice-versa. Os termos “inclui” e “incluindo” significam “incluindo, sem limitação”.

## **2. CADASTRO NA PLATAFORMA**

2.1. Para ter acesso aos Serviços, o Usuário deverá se cadastrar na Plataforma mediante o preenchimento, nos campos próprios, de suas informações pessoais. Entre as informações pessoais, incluem-se, exemplificativamente, mas não limitado a, nome completo do Usuário, número de CPF, data de nascimento, informações de contato (número de telefone fixo, telefone celular, residência ou domicílio e endereço de e-mail), fotos e perfis de mídias sociais (opcional), informações sobre filhos e/ou gravidez e nome completo e idade do(s) filho(s) e filha(s) (opcional), caso aplicável. Para mais informações sobre a forma de tratamento que será dada às informações pessoais citadas neste parágrafo, leia a nossa Política de Privacidade em [link].

2.2. Ao se cadastrar na Plataforma, o Usuário deverá inserir um e-mail e criar senha pessoal e intrasferível para realizar o login na Plataforma. O login e senha do Usuário são confidenciais e sigilosos, devendo o Usuário adotar as cautelas e diligências necessárias para impedir a utilização indevida por terceiros. A senha deverá ser composta por, no mínimo, 8 caracteres, sendo pelo menos uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um número e um caractere especial.

2.3. O Usuário poderá optar por acessar a Plataforma utilizando as redes sociais Facebook e Google para login e efetuando posteriormente seu cadastro nos moldes do acima exposto. Neste caso, o Usuário está ciente de que a Bloom irá utilizar suas informações de registro naquela rede social ou ferramenta, que deverão estar atualizadas conforme disposto na cláusula 2.7 abaixo. A Bloom tem acesso apenas às informações públicas fornecidas por esses sistemas, podendo solicitar outras, as quais o Usuário deverá fornecer no momento do login de acesso à Plataforma.

2.4. O Usuário poderá dividir o acesso à Plataforma com 1 (uma) outra pessoa física mediante o envio de um convite. O convidado receberá, por meio do e-mail indicado pelo Usuário, um código de acesso à Plataforma da Bloom e poderá utilizar os mesmos Serviços contratados pelo Usuário que o convidou. O convidado, ao efetuar o cadastro na Plataforma nos termos da cláusula 2.1 acima, estará sujeito a todos os termos e condições dispostos no presente Termo, exceto no que diz respeito ao pagamento e forma de pagamento do Plano de Serviços, que esse será responsabilidade do Usuário que o convidou.

2.5. O Usuário é o único responsável pelo acesso e atividades realizadas na Plataforma, devendo informar prontamente à Bloom em caso de utilização inadequada ou acesso e uso não autorizados por parte de terceiros.

2.5.1. Em caso de perda ou furto da senha de acesso, o Usuário deverá solicitar imediatamente a alteração de sua senha na Plataforma. Caso tal solicitação não seja possível por qualquer motivo, o Usuário deverá comunicar a Bloom, sob pena de permanecer responsável por todas as ações na Plataforma feitas por meio do cadastro de tal Usuário.

2.6. As informações de cadastro dos Usuários ficarão armazenadas na Plataforma, de acordo com

as disposições constantes neste Termo e na Política de Privacidade da Bloom, e poderão ser corrigidas pelo Usuário, caso necessário.

2.7. Ao se cadastrar na Plataforma, é importante que o Usuário forneça informações precisas, completas e atualizadas para a sua Conta Virtual, e concorde em atualizar referidas informações, conforme aplicável, de forma a mantê-las o mais precisa possível.

2.8. Exceto com relação aos Usuários que tenham aderido ao Plano de Serviços por meio de contratação feita por pessoa jurídica, o Usuário poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de seu cadastro na Plataforma por meio de solicitação pelo contato@canalbloom.com, observado o disposto na cláusula 9.9 abaixo.

2.9. As informações fornecidas pelo Usuário serão de uso confidencial e exclusivo da Bloom e somente serão fornecidas às autoridades responsáveis nos casos previstos pela Lei ou quando constatada(s) fraude(s), como por exemplo, falsidade ideológica (utilização de nomes e documentos falsos) ou incorreta utilização dos serviços, hipótese em que as informações do fraudador (nome, endereço, IP etc.) poderão ser fornecidas pela Bloom às autoridades responsáveis.

2.10. A Bloom poderá negar ou cancelar o cadastro de qualquer Usuário, independentemente de qualquer aviso ou notificação prévia, caso **(i)** alguma informação apresentada seja irregular, insuficiente ou falsa; **(ii)** seja identificado qualquer indício de fraude ou irregularidade no cadastro ou na utilização da Plataforma; **(iii)** em caso de Conta Virtual que tenha sido criada em duplicidade; ou **(iv)** o cadastro originário do Usuário tenha sido cancelado por infração às condições e termos deste Termo.

### **3. ELEGIBILIDADE**

3.1. Ao aceitar os dispositivos deste Termo, o Usuário declara expressamente ter, no mínimo: **(i)** 18 (dezoito) anos de idade; ou **(ii)** 16 (dezesesseis) anos de idade, desde que seja emancipado ou esteja sob supervisão e autorização do adulto responsável, para prosseguir na navegação da Plataforma.

3.2. O cadastro do Usuário na Plataforma deverá conter apenas informações verídicas, sob pena de o Usuário ser responsabilizado civil e criminalmente por falsidade ideológica. A Bloom não se responsabiliza pela idoneidade ou capacidade civil dos Usuários, cabendo a cada um deles agir com cautela e discernimento, respondendo por toda atividade realizada por meio da Plataforma.

### **4. UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA**

4.1. O Usuário reconhece que a Plataforma é protegida por leis e tratados internacionais relativos à propriedade intelectual. A organização, a estrutura, a sequência, a lógica, os fluxogramas, o código objeto e o código fonte da Plataforma constituem e/ou incorporam segredo de empresa, direitos autorais e/ou outros direitos de propriedade intelectual exclusivos e não publicados da Bloom, que se reserva e detém todos os direitos, títulos e interesses a eles relacionados.

4.2. A Bloom concede ao Usuário o direito de uso limitado, não exclusivo e intransferível para acessar e usar a Plataforma apenas para a(s) finalidade(s) e o(s) Serviço(s) previsto(s) neste Termo, vedada a utilização para fins comerciais, responsabilizando-se o Usuário integralmente por todas e quaisquer violações dos termos e condições estabelecidos neste Termo e nas leis aplicáveis.

4.3. O Usuário não poderá utilizar, reproduzir ou copiar qualquer conteúdo da Plataforma, que serão de propriedade exclusiva da Bloom, nos termos da lei.

4.4. O Usuário reconhece que, para utilização da Plataforma, será necessário realizar o download e instalação de um aplicativo da Bloom em seu dispositivo móvel, sendo desde já terminantemente vedado: **(i)** copiar, modificar ou criar serviços derivados com base no aplicativo, **(ii)** distribuir, transferir, sublicenciar, emprestar ou alugar o aplicativo a terceiros, **(iii)** fazer engenharia reversa, descompilar ou desmontar o aplicativo, ou **(iv)** disponibilizar a funcionalidade do aplicativo para vários Usuários, por qualquer meio.

## 5. SERVIÇOS

5.1. Observados os termos e condições previstos neste Termo, constitui objeto do presente Termo, a prestação dos Serviços pela Bloom aos Usuários, por meio da Conta Virtual a ser cadastrada pelo Usuário na Plataforma, conforme especificados abaixo:

5.1.1. Por meio da Plataforma, a Bloom disponibilizará conteúdos relacionados à saúde e bem-estar do Usuários, os quais poderão ser livremente acessados pelos Usuários de acordo com a necessidade pretendida, após o cadastro na Plataforma e contratação do Plano de Serviços.

5.1.2. Por meio da Plataforma, a Bloom disponibilizará um *chat* exclusivo, que consiste em um canal virtual de atendimento ao Usuário, por meio do qual um profissional da área da saúde poderá esclarecer dúvidas relacionadas à saúde e bem-estar dos Usuários e/ou encaminhá-los a um médico, conforme a necessidade.

5.1.3. Por meio da Plataforma, a Bloom disponibilizará, ainda, serviços de telemedicina, nos termos da legislação aplicável, que compreenderão: **(i)** atendimento ao Usuário, por profissional médico, mediado por tecnologias para fins de assistência, pesquisa, prevenção de doenças e lesões e promoção de saúde, conforme as necessidades do Usuário; e **(ii)** disponibilização de **(ii.a)** relatório de diagnóstico médico com assinatura digital, **(ii.b)** receituário médico com assinatura digital, **(ii.c)** pedido de exames médicos com assinatura digital.

5.2. Em que pese ser passível de utilização a partir de qualquer parte do mundo, o Usuário declara-se ciente e concordando que, independentemente do local de onde estejam sendo acessados os serviços, a relação entre o Usuário e a Bloom estará sempre, e em qualquer hipótese, sujeita à legislação brasileira.

5.3. A Plataforma estará à disposição do Usuário 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com exceção de manutenções regulares, que serão informadas previamente mediante comunicado.

5.3.1. Não obstante o período de disponibilidade da Plataforma indicado acima, o Usuário reconhece e concorda que: **(i)** o atendimento via *chat*, conforme indicado no item 5.1.2 acima, ficará disponível todos os dias da semana, das 9:00 às 21:00 horas; e **(ii)** o atendimento médico via telemedicina ficará sujeito a disponibilidade de cada profissional, cabendo ao Usuário efetuar o agendamento da data e horário de acordo com a agenda do referido profissional disponibilizada na Plataforma da Bloom.

5.4. O Usuário deverá escolher uma das opções de pacote oferecido pela Bloom para ter acesso aos Serviços, conforme cláusula 9 abaixo. A Bloom se reserva no direito de alterar esses pacotes sem aviso prévio.

## 6. ACESSO AO CONTEÚDO

6.1. O Usuário reconhece que o conteúdo disponibilizado pela Plataforma, conforme cláusula 5.1.1 acima, é meramente indicativo, não sendo destinados a diagnosticar, prevenir, curar, remediar ou mesmo verificar condições e estado de saúde do Usuário, sejam físicos, mentais ou emocionais.

6.2. O conteúdo será disponibilizado na Plataforma da Bloom periodicamente por meio de textos, imagens e vídeos, e ficarão disponíveis por tempo indeterminado, podendo o Usuário acessá-los quantas vezes forem necessárias.

6.3. O Usuário declara e reconhece que, embora a Bloom faça o possível para veicular na Plataforma o conteúdo mais recente, não é possível garantir a exatidão, a efetividade ou a adequação de quaisquer informações nela contidas. O Usuário deve assumir inteira responsabilidade e aceitar todos os riscos inerentes ao uso da Plataforma, do conteúdo disponibilizado na Plataforma. Qualquer informação ou conteúdo relacionado ou disponível na Plataforma, incluindo as mídias, vídeos e imagens, são apresentadas “no estado em que se encontram”, sendo que não foram criadas para atender necessidades específicas, e podem incluir imprecisões técnicas, legais, regulatórias ou erros tipográficos. A Bloom se reserva no direito de acrescentar, excluir ou modificar as informações e conteúdo da Plataforma, no todo ou em parte, a qualquer momento, sem prévio aviso.

## **7. ACESSO AO CHAT**

7.1. O Usuário declara e reconhece que o atendimento via *chat* pode não ser feito por um médico e, portanto, não se caracteriza como um atendimento médico ou psicológico. Da mesma forma, não serão disponibilizados relatórios de diagnóstico, atestados médicos, receitas médicas ou pedidos de exame por meio do atendimento via *chat*.

7.2. O Usuário declara estar ciente que o profissional da saúde que atenderá no *chat* fará as devidas recomendações ou encaminhamento(s) médico(s), conforme o caso, mas caberá ao Usuário efetivar o atendimento médico e/ou cumprir as recomendações, de forma que a Bloom não garante a efetivamente do Serviço.

## **8. TELEMEDICINA**

8.1. O Usuário declara estar ciente que a telemedicina apresenta limitações por não possibilitar o exame médico presencial, podendo ser, em alguns casos, limitados por vídeo e/ou foto. Caso o Usuário ou o médico percebam a necessidade da avaliação presencial, ou em caso de interrupção da comunicação por falha técnica, a telemedicina é considerada interrompida e o paciente encaminhado ao ambulatório ou hospital, dentro da necessidade.

8.2. O Usuário declara estar ciente que, uma vez consentida a telemedicina o médico deverá elaborar um prontuário para cada paciente, contendo os dados clínicos necessários para a boa condução do caso.

8.3. O Usuário declara também estar ciente que a emissão de receitas, relatórios e atestados médicos à distância é válida em meio eletrônico, durante a realização da telemedicina.

8.4. O Usuário declara estar ciente que ficará a critério do médico a definição do período de retorno, conforme o caso, que será considerada como uma nova consulta para fins desse Termo.

8.5. O Usuário se compromete a preservar e manter a confidencialidade das imagens (foto e vídeo), dos dados, dos diálogos, orientações, prescrições e todo o conteúdo referentes ao atendimento médico prestado por meio da telemedicina a que foi submetido, sob pena de sanções legais por exposição de dados e imagem. Da mesma forma, afirma o compromisso em não gravar, fotografar ou editar qualquer momento ou etapa da telemedicina empregada, assim como assegura a

ciência que tal fato não tem o consentimento do médico.

8.6. Mediante assinatura do presente Termo o Usuário declara estar seguro para a realização da telemedicina e ciente de suas limitações.

## **9. TIPOS DE PLANO, REMUNERAÇÃO, FATURAMENTO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, REAJUSTES E TRIBUTOS**

9.1. O Usuário, ao se cadastrar na Plataforma da Bloom, poderá optar dentre os Plano de Serviços disponíveis no momento da contratação. Cada Plano de Serviço possui suas peculiaridades e preços, que estarão discriminados na própria Plataforma.

9.2. No momento da contratação, o Usuário poderá optar, conforme sua conveniência, por uma conta mensal ou anual. O ciclo de contratação da conta mensal é processado mês a mês, ao passo que o da conta anual será processado ano a ano. Caso o Usuário opte por parcelar o valor total indicado na conta anual, tal condição não deverá ser interpretada como uma remuneração mensal, mas como uma parcela da licença anual contratada. Em qualquer forma de contratação, caso a contratação tenha se dado em um dia não existente em outros meses, a cobrança ocorrerá no primeiro dia útil subsequente.

9.3. Os Planos de Serviços serão automaticamente renovados por igual período, a menos que o Usuário solicite o seu cancelamento, nos termos da cláusula 2.8 acima.

9.4. O pagamento será realizado por meio de conta cadastrada na AppStore (para usuários do sistema operacional iOS) ou na Google Play Store (para usuários do sistema operacional Android). Para tanto, o Usuário declara estar ciente e de acordo com os termos e condições dos serviços oferecidos pela AppStore e pela Google Play Store, inclusive no que diz respeito aos prazos e procedimentos aplicáveis ao cancelamento e/ou reembolso de compras processadas pela AppStore ou pela Google Play Store. O Usuário declara, ainda, estar ciente de que a compra na Plataforma da Bloom e o consequente acesso aos Serviços pelo Usuário somente será possível após o processamento do pagamento pela AppStore e pela Google Play Store. A Bloom não será responsável por quaisquer falhas e/ou indisponibilidades no processamento do pagamento, estando o Usuário ciente de que, nesses casos, deverá entrar em contato diretamente com a AppStore ou Google Play Store, conforme aplicável.

9.5. Além dos Planos de Serviços oferecidos, o Usuário poderá optar também por contratar consultas médicas avulsas via telemedicina, sendo que o pagamento de cada consulta será realizado na forma da cláusula 9.4 acima.

9.6. O Usuário reconhece e concorda que os custos relativos aos Planos de Serviços poderão ser reajustados, a qualquer momento, a exclusivo critério da Bloom, e poderão não acompanhar índices de reajuste convencionais. Quando isso acontecer, a Bloom se obriga a avisar aos Usuários antecipadamente com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência da renovação do plano mensal, e 30 (trinta) dias da renovação do plano anual. Caso o Usuário não se manifeste em contrário à alteração do preço e solicite o cancelamento de sua Conta Virtual, os novos valores estabelecidos pela Bloom terão vigência a partir da próxima renovação automática do referido plano.

9.7. O Usuário reconhece e concorda que os preços dos Serviços serão aqueles disponibilizados na Plataforma no momento da contratação dos Serviços, podendo a Bloom alterá-los unilateralmente ou mesmo realizar promoções, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, sem necessidade de notificação prévia e sem que reste qualquer direito ao Usuário em reclamar da variação dos preços após a realização de seu pagamento.

9.8. Caso o Usuário cancele a sua assinatura de acesso, o Usuário continuará a ter acesso à Plataforma e aos Serviços até o término do respectivo ciclo de contratação. A Bloom não oferece reembolso de valores relativos a períodos utilizados parcialmente.

9.9. Os Usuários que aderirem ao Plano de Serviços por meio de contratação feita por pessoa jurídica estarão sujeitos aos termos e condições contratados diretamente pela pessoa jurídica em questão com a Bloom, inclusive no que diz respeito ao tipo e periodicidade do Plano de Serviços, forma de pagamento e renovação do Plano de Serviços, de forma que as cláusulas 9.1 a 9.8 acima não se aplicam aos referidos Usuários. Tais Usuários não serão, em nenhuma hipótese, responsáveis por quaisquer pagamentos à Bloom no âmbito desse Termo, mas estarão sujeitos a eventuais pagamentos e/ou reembolsos à pessoa jurídica.

## **10. GARANTIA LIMITADA**

10.1. AS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA E OS SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS, COM TODAS AS FALHAS, "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", E TODO O RISCO QUANTO À QUALIDADE, DESEMPENHO, PRECISÃO E ESFORÇO SATISFATÓRIOS É DO USUÁRIO. AS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA SÃO FORNECIDAS SEM GARANTIAS DE QUALQUER TIPO, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, GARANTIAS DE QUE ESTÃO LIVRES DE DEFEITOS, LIVRES DE VÍRUS, CAPAZES DE OPERAR DE FORMA ININTERRUPTA, COMERCIALIZÁVEL, DE QUALIDADE SATISFATÓRIA, ADEQUADA PARA UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, OU NÃO VIOLADORAS, EXCETO NA MEDIDA EM QUE ESSAS GARANTIAS SEJAM LEGALMENTE INCAPAZES DE EXCLUSÃO. A BLOOM E SEUS LICENCIANTES E OUTROS FORNECEDORES NÃO GARANTEM QUE AS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA CUMPRIRÃO COM AS EXIGÊNCIAS DO USUÁRIO OU QUE OS ERROS SERÃO CORRIGIDOS. NENHUM USO DAS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA ESTÁ AUTORIZADO NESTE DOCUMENTO, EXCETO NOS TERMOS DESTA LIMITAÇÃO.

10.2. A BLOOM NÃO GARANTE QUE OS SERVIÇOS ATENDERÃO AOS FINS PRETENDIDOS PELO USUÁRIO, NEM QUE A PLATAFORMA ESTEJA ISENTA DE ERROS, POSSÍVEIS INTERRUPTÕES OU FALHAS, OU QUE A PLATAFORMA SERÁ COMPATÍVEL OU FUNCIONARÁ COM QUALQUER SOFTWARE, APLICAÇÕES OU SERVIÇOS DE TERCEIROS. O USUÁRIO RECONHECE QUE A PLATAFORMA PODE NÃO ESTAR DISPONÍVEL OU SER INDISPONIBILIZADA POR DIVERSOS FATORES, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, MANUTENÇÕES PERIÓDICAS DO SISTEMA (PROGRAMADAS OU NÃO), MANIFESTAÇÕES DA NATUREZA, FALHAS TÉCNICAS DO SOFTWARE DA PLATAFORMA, INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES OU ATRASO OU INTERRUPTÃO OCASIONADA POR VÍRUS, ATAQUES DE NEGAÇÃO DE SERVIÇOS, AUMENTO OU FLUTUAÇÃO DE DEMANDA, AÇÕES E OMISSÕES DE TERCEIROS OU QUALQUER OUTRA CAUSA QUE ESTEJA FORA DO CONTROLE DA BLOOM.

10.3. AS PARTES RECONHECEM QUE A ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISPOSTA NESTA CLÁUSULA É PARTE SUBSTANCIAL DESTES TERMOS, COM O QUAL A BLOOM NÃO CONCORDARIA CELEBRAR SE NÃO FOSSE POR TAIS RENÚNCIAS.

10.4. As Partes concordam expressamente que se qualquer limitação ou disposição contida nesta cláusula for considerada como sendo inválida de acordo com qualquer lei aplicável ela deverá, nessa extensão, ser considerada omitida.

## **11. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

11.1. NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, EM NENHUM CASO A BLOOM OU AS EMPRESAS PERTENCENTES AO MESMO GRUPO ECONÔMICO, SUAS AFILIADAS, CONSELHEIROS, EMPREGADOS E/OU PRESTADORES DE SERVIÇOS (COLETIVAMENTE, O "GRUPO BLOOM") SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, INCIDENTES, CONSEQUENTES OU EXEMPLARES DECORRENTES DE, OU DE QUALQUER FORMA REFERENTES A ESTE TERMO, À

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS OU AO USO OU IMPOSSIBILIDADE DE USAR AS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA, MESMO SE O USUÁRIO TIVER SIDO INFORMADO DESTA POSSIBILIDADE. DA MESMA FORMA, EM NENHUM CASO O GRUPO BLOOM SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, INCIDENTES, CONSEQUENTES OU EXEMPLARES DECORRENTES DE, OU DE QUALQUER FORMA REFERENTES A ESTE TERMO, INCLUSIVE POR MORTE, LESÃO OU PREJUÍZOS DE QUALQUER NATUREZA OCASIONADOS AOS USUÁRIOS E A TERCEIROS, BEM COMO POR LUCROS CESSANTES OU PERDA DE RECEITA DE QUALQUER NATUREZA PELO USUÁRIO, INCLUINDO, AINDA, AQUELES OCASIONADOS POR FALHAS NO PROCESSO DE AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO MÉDICO, PROBLEMAS COM OS VALIDADE E DISPONIBILIDADE DE PEDIDOS/ATESTADOS/RECEITUÁRIOS DIGITAIS, IDONEIDADE E CUMPRIMENTO DE DEVERES LEGAIS E REGULATÓRIOS PELOS MÉDICOS OU POR QUALQUER OUTRA AÇÃO OU OMISSÃO PRATICADA POR ESSES, SEJA ESSA DECORRENTE DE UMA FALHA DA PLATAFORMA DA BLOOM OU NÃO.

11.2. A RESPONSABILIDADE TOTAL DA BLOOM E DO GRUPO BLOOM, BEM COMO O ÚNICO REMÉDIO DO USUÁRIO SOB QUALQUER DISPOSIÇÃO DESTE TERMO DEVERÁ SER EXCLUSIVAMENTE A RESCISÃO DESTE TERMO. NA MEDIDA EM QUE A LIMITAÇÃO ACIMA NÃO SEJA APLICÁVEL POR QUALQUER MOTIVO, A RESPONSABILIDADE DA BLOOM, DO GRUPO BLOOM, DOS TERCEIROS QUE FORNECEM CONTEÚDO E SEUS RESPECTIVOS REPRESENTANTES SERÁ LIMITADA NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI.

11.3. SEM PREJUÍZO DO DISPOSTO NAS CLÁUSULAS 11.1 e 11.2 ACIMA, A BLOOM NÃO SERÁ RESPONSÁVEL EM NENHUMA HIPÓTESE, AINDA QUE EM CARÁTER SOLIDÁRIO OU SUBSIDIÁRIO:

- (A) PELA AUTENTICIDADE, VALIDADE E PRECISÃO DOS DADOS OBTIDOS DE TERCEIROS, INCLUINDO, MAS SEM LIMITAÇÃO, OS DADOS PESSOAIS DO USUÁRIO INSERIDOS POR MÉDICOS NA PLATAFORMA BLOOM;
- (B) PELO ACESSO NÃO AUTORIZADO DE TERCEIROS À CONTA DOS USUÁRIOS DA PLATAFORMA DA BLOOM, INCLUSIVE SE HOUVER ACESSO A DADOS PESSOAIS DE USUÁRIOS;
- (C) PELO ACESSO NÃO AUTORIZADO DE TERCEIROS AO CONTEÚDO DAS PRESCRIÇÕES ELETRÔNICAS E/OU PEDIDOS DE EXAMES E/OU ATESTADOS MÉDICOS, INCLUSIVE SE HOUVER ENVIO A NÚMEROS ERRADOS E ACESSO POR MEIO INDEVIDO DA CHAVE DE SEGURANÇA;
- (D) PELOS SERVIÇOS, INFORMAÇÕES, ORIENTAÇÕES E DIAGNÓSTICOS FORNECIDOS NA PLATAFORMA BLOOM PELOS MÉDICOS E POR TERCEIROS, INCLUSIVE NO QUE DIZ RESPEITO A SUA CONFIABILIDADE, QUALIDADE, PRECISÃO, CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS, PREÇOS, FORMAS DE PAGAMENTO OU QUAISQUER OUTROS ELEMENTOS A ELES REFERENTES;
- (E) POR EVENTUAIS PREJUÍZOS SOFRIDOS PELO USUÁRIO EM RAZÃO DE FALHAS NO SISTEMA DE INFORMÁTICA OU NOS SERVIDORES DA PLATAFORMA DA BLOOM OU EM SUA CONECTIVIDADE COM A INTERNET DE MODO GERAL, DEVENDO O USUÁRIO MANTER, ÀS SUAS EXPENSAS, LINHA DE TELECOMUNICAÇÃO, ACESSO À INTERNET, SOFTWARE DE COMUNICAÇÃO, ENDEREÇO DE CORREIO ELETRÔNICO E OUTROS RECURSOS NECESSÁRIOS À COMUNICAÇÃO COM A PLATAFORMA DA BLOOM;
- (F) POR EVENTUAIS PREJUÍZOS SOFRIDOS PELO USUÁRIO EM RAZÃO DO CANCELAMENTO, PELO PRÓPRIO PROFISSIONAL MÉDICO, DO ATENDIMENTO VIA TELEMEDICINA AGENDADO PELO USUÁRIO POR MEIO DA PLATAFORMA DA BLOOM;
- (G) POR SITUAÇÕES DE CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR, NOS TERMOS DO ARTIGO 393 DO CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO; E

(H) POR DANOS CAUSADOS POR PROGRAMAS NOCIVOS À PLATAFORMA DA BLOOM, TAIS COMO, MAS SEM SE LIMITAR A VÍRUS, TROJANS E HACKERS, MALWARES E RAMSOMWARES.

11.4. **INDENIZAÇÃO.** O USUÁRIO CONCORDA EM DEFENDER, INDENIZAR E MANTER INDENE A BLOOM E O GRUPO BLOOM, DE E CONTRA QUAISQUER ENCARGOS, AÇÕES OU DEMANDAS, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A CUSTOS JUDICIAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RAZOÁVEIS, RESULTANTES: (I) DA EVENTUAL UTILIZAÇÃO INDEVIDA, DA PLATAFORMA E/OU DO SEU CONTEÚDO; (II) DA VIOLAÇÃO DAS CONDIÇÕES NESTE TERMO PACTUADAS; E (III) DE QUAISQUER DEMANDAS RELACIONADAS A QUALQUER AÇÃO OU OMISSÃO OU DE QUALQUER OUTRA FORMA RELACIONADA À PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NA PLATAFORMA.

11.5. EM NENHUMA HIPÓTESE, A RESPONSABILIDADE AGREGADA TOTAL DA BLOOM E DO GRUPO BLOOM SERÁ SUPERIOR A 50% (CINQUENTA POR CENTO) DO TOTAL DA REMUNERAÇÃO RECEBIDA PELA BLOOM NO ÂMBITO DESTES TERMOS.

## **12. VIGÊNCIA E PRAZO**

12.1. A Bloom poderá encerrar a relação existente com os Usuários, a qualquer tempo, independentemente de qualquer notificação ou interpelação e sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis, na ocorrência de qualquer dos seguintes eventos:

- a) se os Usuários violarem qualquer disposição deste Termo e da Política de Privacidade;
- b) pela violação de dispositivos de qualquer lei, normas e tratados; e
- c) se assim nos for exigido por lei ou ordem judicial.

12.2. Em caso de rescisão, descontinuação ou cancelamento dos Serviços, todas as disposições deste Termo que, por sua natureza, devem sobreviver, incluindo, mas não se limitando a direitos de propriedade intelectual e isenções de garantia, deverão ser prontamente observadas pelo Usuário.

12.3. No caso de encerramento das atividades da Bloom, todas as Contas Virtuais serão encerradas, podendo o Usuário solicitar seus registros e histórico de atividades na Plataforma por meio do e-mail de contato da Bloom e dentro do período de 30 (trinta) dias a contar do encerramento da Conta Virtual.

## **13. MUDANÇAS NOS TERMOS DE USO**

13.1. A Bloom poderá, a qualquer tempo, alterar as condições do presente Termo, visando seu aprimoramento e melhoria dos serviços prestados. As novas condições entrarão em vigor após sua publicação na Plataforma da Bloom e/ou envio de notificação ao e-mail cadastrado pelo Usuário. Para a continuidade na utilização da Plataforma, será solicitado um novo consentimento em relação às eventuais alterações.

## **14. POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

14.1. A Bloom reconhece, nos termos da Política de Privacidade ([acesse aqui](#)) e da legislação aplicável, a confidencialidade e segurança das informações prestadas pelo Usuário, empenhando-se em resguardar o seu sigilo, salvo por força de lei ou ordem judicial.

## **15. DISPOSIÇÕES GERAIS**

15.1. Todas as notificações e autorizações que puderem ou tiverem que ser feitas ou dadas pelas Partes no âmbito deste Termo serão válidas e eficazes somente se exteriorizadas através de correspondência e enviada para, conforme o caso, o e-mail do Usuário indicado em seu cadastro ou o

e-mail da Bloom expressamente indicado neste Termo, com comprovação de recebimento. Este Termo constitui acordo integral entre o Usuário e a Bloom e substitui todos os acordos e entendimentos anteriores, sejam orais ou escritos, com relação ao objeto deste documento. Se qualquer parte deste Termo for considerada nula, inexecutável ou inválida, isso não afetará as outras disposições. A falha de qualquer uma das Partes em aplicar qualquer disposição deste Termo não será considerada uma renúncia à futura execução dessa ou de qualquer outra disposição. O Usuário não poderá ceder este Termo ou qualquer direito ou obrigação, sem o consentimento prévio por escrito da Bloom. O Termo será vinculante e reverterá em benefício das Partes e seus respectivos sucessores e cessionários. Nenhuma pessoa ou entidade, além das Partes, terá o direito de fazer cumprir ou buscar a execução deste Termo. Nada neste Termo será considerado ou interpretado como criação de uma parceria, joint venture ou qualquer relacionamento semelhante entre as Partes. Este Termo será regido pelas leis da República Federativa do Brasil. Em caso de dificuldade de interpretação ou execução deste Termo, ou ainda, qualquer controvérsia relacionada ou decorrente do descumprimento deste Termo, tal questão será submetida ao foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Caso o Usuário tenha alguma dúvida sobre este Termo, a Plataforma e/ou os Serviços, poderá contatar a Bloom por meio do contato@canalbloom.com.

Este Termo foi modificado pela última vez em 15/03/2022.