

TERMOS DE USO DA PLATAFORMA AssistallA

Versão 2.1 - Vigência: 5 de setembro de 2026

LEIA COM ATENÇÃO

Estes Termos regulam uma plataforma tecnológica de apoio à operação de serviços de saúde. A AssistallA não presta atendimento clínico, não substitui profissionais habilitados e não é canal de urgência ou emergência. Saídas de inteligência artificial e rascunhos clínicos exigem revisão humana proporcional ao risco.

IDENTIFICAÇÃO DA FORNECEDORA

Identificação	Informação
Fornecedora	AETIVIS DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA
Nome comercial	AssistallA
CNPJ	68.579.167/0001-92
Endereço	Rua Pais Leme, 215, Conj. 1713 — Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05424-150
Suporte	suporte@assistalia.com.br
Privacidade e LGPD	contato@assistalia.com.br
Contato jurídico	contato@assistalia.com.br

1. ACEITE ELETRÔNICO, CAPACIDADE E PROVA

1.1. Ao marcar a caixa de aceite, concluir a contratação, iniciar o trial, criar ou utilizar uma conta, o Cliente e cada Usuário Autorizado declaram que leram, compreenderam e concordam com estes Termos, com a Política de Privacidade e com os documentos expressamente incorporados.

1.2. A pessoa que realiza o aceite em nome de clínica, consultório, profissional ou outra organização declara possuir poderes suficientes para vinculá-la. A Fornecedora poderá solicitar comprovação desses poderes e suspender a ativação até a regularização.

1.3. A prova do aceite poderá incluir data e hora, conta autenticada, identificação do Cliente, endereço IP, user agent, versão, hash criptográfico do documento apresentado, pedido, plano e demais registros técnicos pertinentes, preservado o direito de contestação nos termos da lei.

1.4. O aceite não substitui autorizações clínicas, consentimentos, avisos de privacidade ou bases legais que devam ser obtidos pelo Cliente perante pacientes, responsáveis, profissionais ou terceiros.

2. ÂMBITO, PÚBLICO E DOCUMENTOS CONTRATUAIS

2.1. Estes Termos regulam o acesso e o uso da AssistallA por clientes profissionais ou empresariais, administradores, profissionais de saúde, recepcionistas, colaboradores, prestadores e demais pessoas autorizadas pelo Cliente.

2.2. Pacientes contatados pela secretária virtual, por mensagens, formulários ou outros canais da clínica não se tornam, por esse fato, clientes contratantes da plataforma. A relação assistencial permanece exclusivamente entre o paciente e o Cliente ou profissional responsável.

2.3. Integram a relação, conforme aplicável: proposta comercial, checkout, pedido eletrônico, plano, Contrato de Prestação de Serviços SaaS, Acordo de Tratamento de Dados - DPA, SLA, Política de Privacidade, Política de Cookies, lista de subprocessadores, avisos de funcionalidades e aditivos aceitos.

2.4. Em caso de conflito, prevalecerão: (i) aditivo posterior; (ii) pedido ou proposta específica; (iii) Contrato SaaS; (iv) DPA para matérias de proteção de dados; (v) SLA para disponibilidade e suporte; (vi) estes Termos; e (vii) políticas gerais.

2.5. Funcionalidades anunciadas como roadmap, beta, teste, piloto, demonstração ou disponibilidade futura não integram automaticamente o plano contratado e poderão ser alteradas antes do lançamento geral.

3. DEFINIÇÕES

Termo	Definição
Cliente	Pessoa física ou jurídica que contrata a AssistallA para sua atividade profissional ou empresarial.
Usuário Autorizado	Pessoa cadastrada pelo Cliente para acessar a plataforma dentro de papéis e permissões concedidos.
Paciente	Pessoa atendida pelo Cliente e cujos dados podem ser tratados na plataforma sob responsabilidade do Cliente.
Plano	Conjunto de funcionalidades, limites, preço, ciclo de cobrança e condições comerciais contratadas.
Conteúdo do Cliente	Dados, textos, arquivos, áudio, imagens, mensagens, agenda, cadastros, configurações, documentos e demais informações inseridas, importadas, produzidas ou transmitidas sob responsabilidade do Cliente.
Conteúdo Clínico	Parcela do Conteúdo do Cliente relacionada à saúde, assistência, prontuário, exames, consultas, transcrições, hipóteses, condutas ou documentos profissionais.
Saída de IA	Texto, classificação, resumo, rascunho, extração, recomendação, resposta ou outra produção gerada com auxílio de modelos de inteligência artificial.
Autopilot	Conjunto de automações operacionais que detecta eventos, aplica regras, executa ações permitidas, verifica resultados e encaminha exceções conforme configuração do Cliente.
Ação Sensível	Ação com potencial clínico, financeiro, jurídico, reputacional, de privacidade ou de segurança relevante, sujeita a limitação, confirmação ou execução humana.
Integração	Serviço externo conectado à plataforma, como mensageria, e-mail, pagamentos, emissão fiscal, assinatura, armazenamento, transcrição, IA, hospedagem ou monitoramento.
Subprocessador	Terceiro contratado pela Fornecedora para tratar dados pessoais em apoio à prestação do serviço.
Asaas	ASAAS GESTÃO FINANCEIRA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, prestadora dos serviços financeiros e de pagamentos disponibilizados por meio da plataforma (item 17).

4. ELEGIBILIDADE, HABILITAÇÃO E RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL

4.1. A plataforma destina-se a pessoas capazes e a organizações regularmente representadas. O Cliente deverá manter cadastro verdadeiro, completo e atualizado.

4.2. O Cliente é responsável por verificar e manter habilitações profissionais, registros em conselhos, licenças, autorizações sanitárias, documentos fiscais e demais requisitos aplicáveis à sua atividade, equipe e unidades.

4.3. A validação de cadastro ou de número de conselho pela plataforma, quando disponível, é mecanismo auxiliar e não constitui credenciamento, licença, fiscalização ou garantia contínua de regularidade profissional.

4.4. A responsabilidade por atos privativos, decisões clínicas, diagnóstico, prescrição, indicação terapêutica, emissão de documentos, obtenção de consentimento e relação com o paciente é pessoal do profissional ou da instituição competente, conforme a legislação e as normas de sua categoria.

4.5. O Cliente deverá impedir que pessoas não habilitadas utilizem a plataforma para praticar atos reservados a profissionais de saúde ou se apresentem falsamente como profissionais.

5. OBJETO E MÓDULOS DA PLATAFORMA

5.1. A AssistallA é disponibilizada em modelo Software as a Service - SaaS para apoiar gestão, comunicação, agenda, prontuário, documentos, rotinas financeiras e automações de clínicas e profissionais de saúde, conforme o Plano e as funcionalidades efetivamente habilitadas.

5.2. A plataforma poderá incluir, isolada ou conjuntamente: cadastros; agenda; lista de espera; confirmações; mensagens; secretária de IA; assistente executiva; CRM; intake e pré-consulta; gravação e transcrição; rascunhos de prontuário e documentos; anexos e extração de exames; assinatura eletrônica; cobrança; conciliação; emissão fiscal; relatórios; suporte; integrações; e Autopilot.

5.3. Cada módulo somente estará incluído quando constar do Plano, proposta, pedido ou área administrativa. A indisponibilidade de módulo não contratado, não lançado ou desativado por segurança não caracteriza inadimplemento.

5.4. Serviços de implantação personalizada, migração, integração sob medida, consultoria, treinamento presencial ou desenvolvimento exclusivo dependerão de contratação específica.

5.5. A AssistallA não é serviço de saúde, hospital, clínica, consultório, plano de saúde, central de emergência, instituição financeira, escritório contábil, certificadora digital ou assessoria jurídica.

6. LICENÇA, LIMITES E USO INTERNO

6.1. Durante a vigência e a adimplência, a Fornecedora concede ao Cliente licença limitada, revogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para uso interno da plataforma nos limites do Plano.

6.2. O Plano poderá limitar usuários, profissionais, unidades, números conectados, mensagens, automações, armazenamento, documentos, minutos de áudio, consumo de IA, transações, integrações e outros recursos.

6.3. Excedentes poderão resultar em bloqueio do recurso excedido, redução de uso, cobrança adicional ou necessidade de upgrade, desde que a regra aplicável seja informada ao Cliente.

6.4. O Cliente não poderá explorar a plataforma como bureau, white label, serviço compartilhado para terceiros ou revenda sem autorização escrita.

7. CONTA, IDENTIDADE, CREDENCIAIS E ACESSO

7.1. Credenciais são pessoais e não podem ser compartilhadas. O Cliente deverá adotar senhas fortes, autenticação adicional quando disponível, proteção dos dispositivos e revogação imediata de acessos de pessoas desligadas ou sem necessidade funcional.

7.2. O Cliente é responsável por criar usuários individualizados, definir papéis e revisar periodicamente as permissões segundo o princípio do menor privilégio.

7.3. A condição de administrador da clínica não concede, por si só, acesso irrestrito a prontuários ou identidade clínica. O acesso assistencial dependerá do vínculo do usuário com o profissional, da função exercida, das permissões e das regras aplicáveis.

7.4. Atos realizados por conta autenticada serão atribuídos ao respectivo usuário e ao Cliente, salvo demonstração de falha imputável à plataforma ou de comprometimento comunicado tempestivamente.

7.5. A Fornecedora poderá encerrar sessões, exigir redefinição de credenciais, bloquear tentativas, aplicar autenticação reforçada e suspender acesso para conter risco de segurança ou uso incompatível.

7.6. O Cliente deverá comunicar imediatamente suspeita de acesso indevido, perda de dispositivo, comprometimento de credencial, certificado, número de WhatsApp ou integração.

8. PAPÉIS, EQUIPE E RESPONSABILIDADE DO ADMINISTRADOR

8.1. O administrador indicado pelo Cliente poderá convidar, alterar, suspender e remover Usuários Autorizados, bem como configurar módulos dentro de suas permissões.

8.2. O Cliente responde pela legitimidade dos usuários cadastrados e pelas instruções, políticas, bases de conhecimento, alçadas e confirmações configuradas por seus administradores.

8.3. Quando a mesma pessoa for administradora e profissional de saúde, os papéis poderão coexistir, mas a plataforma poderá exigir vinculação e verificação separadas para ações clínicas.

8.4. O Cliente deverá manter processo interno de concessão, revisão e retirada de acessos e orientar sua equipe sobre sigilo, proteção de dados, uso de IA e limites das automações.

9. CONTEÚDO DO CLIENTE E QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES

9.1. O Cliente mantém os direitos sobre seu Conteúdo e concede à Fornecedora autorização limitada para hospedá-lo, protegê-lo, organizá-lo, transmiti-lo e processá-lo apenas para prestar, manter, proteger e desenvolver o serviço dentro da lei e das instruções documentadas.

9.2. O Cliente declara possuir direitos, autorizações e bases legais para inserir ou integrar dados de pacientes, responsáveis, profissionais, colaboradores, leads e terceiros, inclusive dados pessoais sensíveis.

9.3. O Cliente é responsável pela correção e atualização de horários, locais, serviços, preços, políticas, profissionais, orientações administrativas, textos, modelos, agenda, base de conhecimento e demais dados fornecidos à plataforma.

9.4. A Fornecedora não é obrigada a revisar previamente todo o Conteúdo do Cliente, mas poderá bloquear, isolar ou remover conteúdo manifestamente ilegal, malicioso ou incompatível com a segurança, preservando evidências quando necessário.

9.5. A Fornecedora poderá gerar métricas estatísticas e dados agregados ou anonimizados, sem possibilidade razoável de reidentificação, para segurança, capacidade, qualidade, prevenção de fraude, melhoria do produto e análise de desempenho.

10. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E SUPERVISÃO HUMANA

10.1. A AssistallA utiliza modelos de inteligência artificial para interpretar solicitações, classificar mensagens, recuperar informações autorizadas, elaborar respostas, resumir conteúdo, transcrever áudio, extrair dados e preparar rascunhos ou recomendações operacionais.

10.2. Saídas de IA são probabilísticas e podem conter erro, omissão, ambiguidade, desatualização ou interpretação inadequada, mesmo quando baseadas em dados reais. O Cliente deverá aplicar revisão humana proporcional ao impacto da decisão.

10.3. Nenhuma Saída de IA deverá ser utilizada como única base para decisão clínica, prescrição, diagnóstico, tratamento, alta, interpretação definitiva de exame, negativa de atendimento, decisão jurídica, fiscal, financeira material, trabalhista ou disciplinar.

10.4. A plataforma poderá preparar rascunhos clínicos, mas o registro oficial, a assinatura e a decisão assistencial caberão ao profissional habilitado. O profissional deverá conferir identificação, contexto, conteúdo, data, dosagem, contraindicações, destinatário e demais elementos relevantes antes de aprovar.

10.5. A secretária de IA deverá responder com base em dados autorizados, executar somente ferramentas permitidas e encaminhar ao atendimento humano situações fora do escopo, solicitações de pessoa, conflito, dúvida material, risco ou possível emergência.

10.6. O Cliente deverá informar de forma adequada que o atendimento pode envolver automação ou inteligência artificial e disponibilizar meio razoável de contato humano quando necessário.

10.7. A Fornecedora poderá substituir modelos, provedores ou técnicas para melhorar segurança, qualidade, custo ou continuidade, preservadas as obrigações de privacidade, confidencialidade e o escopo contratado.

10.8. Resultados, produtividade, receita, taxa de comparecimento, redução de custos ou ausência de erros não são garantidos, pois dependem de configuração, qualidade dos dados, adesão da equipe, comportamento de pacientes e serviços externos.

LIMITE CLÍNICO INEGOCIÁVEL

A AssistallA pode apoiar a documentação e a operação, mas não deve concluir autonomamente diagnóstico, prescrição, tratamento ou prontuário final. A responsabilidade técnica permanece com o profissional habilitado.

11. AUTOPILOT E AUTOMAÇÕES OPERACIONAIS

11.1. Quando disponível no Plano, o Autopilot poderá operar nos modos OFF, SHADOW, ASSISTED ou ACTIVE, ou nomenclatura equivalente: desligado; simulação sem efeito externo; preparação com confirmação; ou execução automática dentro de regras e alçadas configuradas.

11.2. Somente usuário com permissão administrativa poderá ativar ou ampliar o modo de automação. A plataforma poderá exigir confirmação reforçada para ações de maior impacto.

11.3. No modo ACTIVE, o Cliente autoriza a execução de ações administrativas previamente configuradas, como confirmações, lembretes, movimentação de agenda, chamada de lista de espera, intake, envio de documentos aprovados, cobrança autorizada e reconciliação, respeitados os limites do Plano e da política.

11.4. A autorização ao Autopilot não alcança atos clínicos privativos, uso autônomo de certificado profissional, prescrição sem revisão, alteração indevida de prontuário, cobrança fora das regras aprovadas ou qualquer ação classificada como proibida.

11.5. Ações poderão ser classificadas como automáticas, automáticas com notificação, dependentes de confirmação, exclusivamente humanas ou proibidas. A classificação mais restritiva prevalecerá.

11.6. O Cliente deverá revisar políticas, alçadas, preços, regras de cancelamento, mensagens e responsáveis por exceções antes da ativação. Configuração incorreta fornecida pelo Cliente poderá produzir efeitos compatíveis com essa configuração.

11.7. A Fornecedora poderá pausar automações, aplicar kill switch, reduzir modo ou bloquear ação quando identificar risco de duplicação, inconsistência, segurança, ilegalidade, falha de integração ou comportamento anômalo.

11.8. A plataforma buscará registrar estado, tentativa, confirmação, resultado e reconciliação das ações relevantes, sem garantir que sistemas de terceiros forneçam todos os dados ou que efeitos externos sejam sempre reversíveis.

12. WHATSAPP, E-MAIL E COMUNICAÇÕES COM PACIENTES

12.1. Quando o Plano permitir, o Cliente conectará número, conta ou domínio próprio e declara possuir legitimidade para utilizá-los, bem como para empregar nome comercial, templates, contatos e listas inseridos.

12.2. O Cliente é responsável por definir base legal, finalidade, frequência, preferências de contato, consentimento quando necessário e mecanismos de oposição, pausa, bloqueio e descadastramento.

12.3. É proibido utilizar a plataforma para spam, compra de listas, prospecção abusiva, mensagens enganosas, assédio, discriminação, fraude, ameaça, cobrança vexatória ou violação de políticas do provedor do canal.

12.4. A entrega depende de conexão, aparelho, internet, operadora, provedor, reputação do número, política de templates e disponibilidade externa. Status de envio, entrega ou leitura será exibido apenas quando tecnicamente recebido e não constitui garantia de ciência do destinatário.

12.5. Desconexão, limitação, recusa, bloqueio, banimento, alteração de API ou encerramento de serviço por terceiro poderá afetar funcionalidades. A Fornecedora adotará esforços razoáveis de mitigação, mas não controla decisões exclusivas desses terceiros.

12.6. O Cliente deverá manter canal humano alternativo e não depender exclusivamente da automação para comunicações urgentes, sensíveis ou exigidas por lei.

12.7. Mensagens de natureza clínica deverão ser limitadas ao conteúdo autorizado e não substituirão consulta, avaliação ou orientação emergencial.

13. AGENDA, FILA DE ESPERA E POLÍTICAS DE ATENDIMENTO

13.1. A agenda é alimentada pelas regras, bloqueios, locais, serviços, duração e disponibilidade definidos pelo Cliente. O Cliente deverá conferir a configuração antes de permitir agendamento automático.

13.2. Confirmação de consulta, envio de lembrete ou registro de resposta não garante comparecimento do paciente nem substitui política de cancelamento, no-show, encaixe ou reembolso do Cliente.

13.3. O Autopilot poderá oferecer horários liberados a pessoas da lista de espera, observando critérios configurados, disponibilidade real e prevenção de reserva duplicada. O Cliente deverá tratar exceções e conflitos.

13.4. A plataforma não responde por agenda incorreta, duplicidade originada em sistema externo sem sincronização confiável, alteração manual não registrada ou informação desatualizada inserida pelo Cliente.

14. ÁUDIO, TRANSCRIÇÃO, INTAKE E EXTRAÇÃO DE EXAMES

14.1. Recursos de gravação, transcrição, diarização, resumo, intake ou extração de documentos somente deverão ser utilizados quando o Cliente possuir base legal, transparência e autorizações aplicáveis, considerando a natureza sensível das informações.

14.2. O Cliente é responsável por informar participantes sobre gravação ou processamento quando exigido, especialmente em atendimentos, chamadas e mensagens de voz.

14.3. Transcrições podem confundir falantes, termos, números, medicamentos, dosagens, negações, datas ou regionalismos. O áudio e o texto devem ser conferidos antes de qualquer uso assistencial ou documental.

14.4. Resumos de pré-consulta e fatos extraídos devem distinguir informação relatada pelo paciente, dado existente no prontuário e inferência do sistema. Informação ausente não deverá ser presumida.

14.5. Valores extraídos de exames, PDFs ou imagens constituem rascunho auxiliar. Nada deverá integrar o registro clínico oficial sem revisão e aprovação do profissional autorizado.

14.6. Prazos de conservação de áudio bruto, transcrição e anexos seguirão a configuração, a Política de Privacidade, o DPA e as obrigações do Cliente, respeitada a minimização de dados.

15. PRONTUÁRIO, REGISTROS E DOCUMENTOS CLÍNICOS

15.1. A plataforma fornece infraestrutura para guarda e manuseio de registros, mas o Cliente e os profissionais permanecem responsáveis pela formação, integridade assistencial, conteúdo, temporalidade, acesso do paciente e cumprimento das normas de suas categorias.

15.2. O Cliente deverá assegurar que registros sejam identificáveis, cronológicos, completos e associados ao profissional correto, incluindo data, hora, autoria, alterações e demais requisitos aplicáveis.

15.3. Correções ou complementações deverão preservar rastreabilidade e não poderão apagar indevidamente o histórico. A Fornecedora poderá manter trilhas de auditoria e versões para segurança, integridade e defesa de direitos.

15.4. O Cliente deverá atender pedidos legítimos de acesso, cópia, portabilidade ou disponibilização de documentos ao paciente e manter procedimentos para continuidade assistencial.

15.5. A exclusão de conta ou cancelamento do serviço não elimina deveres legais e profissionais de guarda. O Cliente deverá exportar os registros antes do fim da janela contratual e conservá-los pelo prazo aplicável à sua atividade.

15.6. A Fornecedora não definirá, por conta própria, diagnóstico, prescrição, conduta ou conteúdo final do prontuário e não poderá ser indicada como autora de documento clínico.

16. ASSINATURA ELETRÔNICA, CERTIFICADOS E IDENTIDADE PROFISSIONAL

16.1. A plataforma poderá integrar métodos de assinatura eletrônica, inclusive certificados digitais e prestadores de confiança, quando habilitados no Plano.

16.2. A validade e o nível de assinatura exigido dependem do tipo de documento, finalidade, profissão, destinatário e norma vigente. O Cliente e o profissional deverão utilizar assinatura avançada, qualificada ou outro padrão juridicamente aceito quando aplicável.

16.3. Documentos sujeitos a requisito específico somente deverão ser emitidos após validação da identidade, habilitação, integridade e método de assinatura exigido.

16.4. Certificado, chave privada, senha, PIN, token e mecanismo de autenticação são pessoais e devem ser protegidos. É proibido compartilhar credenciais ou permitir assinatura em nome de profissional sem autorização válida.

16.5. A AssistallA não utilizará certificado profissional para assinar autonomamente ato clínico. Eventual custódia técnica ou assinatura assistida dependerá de ação ou autorização válida do titular, controles específicos e termos do provedor responsável.

16.6. O profissional deverá revisar o documento integralmente antes da assinatura. A assinatura comprova a manifestação do signatário nos limites do método utilizado, não a correção clínica automática do conteúdo.

17. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS, COBRANÇAS E CONCILIAÇÃO

17.1. Os serviços financeiros e de pagamentos disponibilizados por meio da presente plataforma, incluindo abertura e manutenção de conta de pagamento, processamento de transações, emissão de boletos, transferências, pagamentos e demais movimentações de valores, são prestados pelo ASAAS GESTÃO FINANCEIRA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

17.2. A Aetivis Desenvolvimento de Software Ltda 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.

17.3. O cliente declara ciência de que o relacionamento financeiro/de pagamentos e a responsabilidade regulatória pelos serviços acima descritos são do ASAAS GESTÃO FINANCEIRA S.A., nos termos da regulamentação vigente.

17.4. Quando contratado, o módulo Gestão Financeira poderá apoiar geração de cobranças, Pix, links, lembretes, confirmação, baixa, conciliação, reembolso e relatórios por meio do ASAAS GESTÃO FINANCEIRA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A. ("Asaas"), instituição de pagamento referida no item 17.1.

17.5. A Fornecedoradora não é instituição financeira e não presta diretamente serviços reservados. Liquidação, custódia, análise cadastral, antifraude, chargeback, bloqueio, prazo, tarifa e disponibilidade obedecerão às regras do Asaas.

17.6. Nos fluxos de checkout hospedado, dados completos de cartão serão inseridos no ambiente do Asaas e não deverão ser armazenados pela AssistallA, que poderá conservar identificadores, tokens, status, valores e referências necessários à operação.

17.7. O Cliente é responsável pela legitimidade da cobrança, preço, serviço, autorização do pagador, política de cancelamento, estorno, tributos, documento fiscal e atendimento de contestação.

17.8. A automação de cobrança deverá respeitar frequência, horário, linguagem, base legal, preferência de contato e limites configurados, sendo vedada cobrança vexatória, ameaça ou exposição indevida.

17.9. O retorno do navegador, mensagem do paciente ou evento isolado não basta para confirmar pagamento. A plataforma poderá aguardar validação do Asaas e reconciliação antes de liberar serviço ou marcar quitação.

17.10. O Cliente autoriza o tratamento dos dados mínimos necessários para criar e reconciliar cobranças, sujeito ao DPA, à Política de Privacidade e aos termos do Asaas.

17.11. O Cliente poderá acionar diretamente o Asaas para suporte relacionado às operações financeiras de pagamentos pelos canais: 0800 009 0037 (somente Pessoa Jurídica), 0800 009 0037 (somente mensagens) e contato@asaas.com.br.

18. NFS-e, DOCUMENTOS FISCAIS E TRIBUTAÇÃO

18.1. Quando habilitada, a emissão de NFS-e ou documento fiscal dependerá de configuração do Cliente, credenciais, dados cadastrais, código de serviço, município, alíquota, retenções e integração externa.

18.2. A AssistallA não presta consultoria contábil ou tributária. O Cliente deverá validar as configurações com contador ou responsável competente e responder pela correção das informações transmitidas ao fisco.

18.3. Instabilidade municipal, rejeição, mudança de padrão, contingência, certificado vencido ou erro de terceiro poderá impedir a emissão automática. A plataforma deverá exibir o estado conhecido, sem presumir autorização inexistente.

18.4. O Cliente continuará responsável por obrigações fiscais, substituições, cancelamentos, correções, escrituração e guarda, mesmo quando a plataforma automatizar etapas operacionais.

19. INTEGRAÇÕES, SUBPROCESSADORES E TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL

19.1. A plataforma poderá depender de serviços de hospedagem, banco de dados, armazenamento, mensageria, e-mail, IA, transcrição, pagamentos, emissão fiscal, assinatura, monitoramento, suporte e segurança.

19.2. O Cliente autoriza o compartilhamento mínimo necessário com subprocessadores informados em <https://assistalia.com.br/subprocessadores>, observadas finalidades, contratos e medidas de segurança aplicáveis.

19.3. Subprocessadores poderão ser substituídos ou adicionados para continuidade, segurança ou evolução do serviço. Mudanças relevantes envolvendo Conteúdo Clínico ou transferência internacional serão informadas conforme o DPA e a legislação.

19.4. Transferências internacionais, quando existentes, deverão utilizar mecanismo permitido pela LGPD e pela regulamentação da ANPD, conforme descrito na Política de Privacidade ou no DPA.

19.5. Integrações ativadas diretamente pelo Cliente poderão sujeitá-lo aos termos do terceiro. A Fornecedora não responde por ato exclusivo, alteração, indisponibilidade ou tratamento autônomo realizado pelo terceiro fora de suas instruções.

19.6. A Fornecedora poderá limitar integração insegura, desatualizada, ilegal ou incompatível com a arquitetura e a proteção dos demais clientes.

20. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

20.1. Para dados de pacientes e outras pessoas tratados por determinação da clínica ou profissional, o Cliente atuará, em regra, como Controlador e a Fornecedora como Operadora, nos termos da LGPD e do DPA.

20.2. O Cliente definirá finalidades, bases legais, categorias de dados, comunicações aos titulares, prazos, permissões e instruções, inclusive para dados de saúde, crianças, adolescentes e responsáveis.

20.3. A Fornecedora atuará como Controladora independente dos dados necessários à contratação, conta, cobrança da assinatura, segurança, prevenção de fraude, suporte, melhoria legítima, cumprimento legal e defesa de direitos.

20.4. O Cliente deverá fornecer avisos adequados, definir base legal, obter consentimento quando efetivamente exigido, respeitar segredo profissional, atender direitos dos titulares e registrar autorizações pertinentes.

20.5. A Fornecedora tratará dados segundo instruções documentadas e poderá recusar instrução manifestamente ilegal, insegura, tecnicamente incompatível ou alheia ao serviço, informando o Cliente quando possível.

20.6. Solicitações de titulares relacionadas à assistência e aos registros do Cliente serão dirigidas ao Cliente. A Fornecedora prestará auxílio razoável e tecnicamente possível nos termos do DPA.

20.7. Dados pessoais não serão vendidos. Compartilhamentos ocorrerão para prestação do serviço, segurança, obrigação legal, exercício de direitos, instrução do Cliente ou outra hipótese informada e juridicamente válida.

20.8. A plataforma aplicará minimização e segregação lógica e buscará evitar que dados sensíveis apareçam em logs, notificações ou ambientes não destinados ao Conteúdo Clínico.

20.9. A Fornecedora não autorizará deliberadamente o treinamento de modelos de propósito geral com Conteúdo Clínico identificável, salvo instrução específica do Cliente, base legal adequada,

transparência aos titulares e acordo escrito. A política dos provedores de IA constará da lista de subprocessadores e da Política de Privacidade.

20.10. Dados efetivamente anonimizados ou agregados poderão ser utilizados para estatística, segurança, capacidade, qualidade, pesquisa e melhoria, desde que não permitam reidentificação razoável.

20.11. A Política de Privacidade e o DPA detalharão categorias, finalidades, bases legais, direitos, transferências, retenção, canais e responsabilidades.

21. SEGURANÇA, AUDITORIA E INCIDENTES

21.1. A Fornecedora adotará medidas técnicas e administrativas razoáveis e proporcionais aos riscos, incluindo controles de acesso, autenticação, segregação lógica entre clientes, criptografia aplicável, registros de auditoria, backups, monitoramento e resposta a incidentes.

21.2. O Cliente deverá proteger dispositivos, redes, e-mails, números, integrações, certificados e credenciais, manter usuários atualizados e comunicar eventos suspeitos sem demora.

21.3. A Fornecedora poderá registrar consultas, alterações, assinaturas, exportações, ações automáticas, tentativas, falhas e confirmações para segurança, rastreabilidade, suporte e defesa de direitos, observada a minimização.

21.4. Em incidente confirmado envolvendo dados tratados como Operadora, a Fornecedora informará o Cliente sem demora injustificada e, sempre que razoavelmente possível, em até **72 (setenta e duas) horas** após a confirmação, fornecendo informações disponíveis para avaliação e cumprimento legal.

21.5. A comunicação à ANPD, aos titulares, aos conselhos ou a outras autoridades caberá ao Controlador, salvo obrigação legal própria ou acordo escrito diferente. As partes cooperarão para cumprir os prazos aplicáveis.

21.6. Por segurança, a Fornecedora poderá restringir detalhes técnicos cuja divulgação aumente risco, sem impedir o fornecimento das informações necessárias ao Cliente e às autoridades competentes.

21.7. Nenhum sistema é absolutamente invulnerável. A obrigação da Fornecedora é adotar medidas adequadas e responder diligentemente, não garantir risco zero.

22. CONFIDENCIALIDADE E SEGREDO PROFISSIONAL

22.1. Cada parte protegerá informações técnicas, comerciais, estratégicas, financeiras, de segurança, dados pessoais, Conteúdo Clínico e demais informações confidenciais recebidas da outra parte.

22.2. Informações confidenciais somente poderão ser utilizadas para executar a relação, cumprir obrigação legal, proteger direitos ou atender instrução legítima, com acesso restrito a quem necessite conhecê-las.

22.3. Não serão confidenciais informações comprovadamente públicas sem violação, já conhecidas legitimamente, desenvolvidas de forma independente ou recebidas lícitamente de terceiro.

22.4. Divulgação exigida por lei ou autoridade deverá, quando permitido, ser precedida de aviso e limitada ao necessário.

22.5. O Cliente deverá vincular sua equipe e prestadores a deveres compatíveis de sigilo e segredo profissional.

23. DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO, SUPORTE E BETA

23.1. A Fornecedora empregará esforços comercialmente razoáveis para manter a plataforma disponível, segura e funcional, sem prometer operação ininterrupta, ausência absoluta de falhas ou compatibilidade permanente com terceiros.

23.2. SLA específico somente se aplicará quando expressamente contratado. Na ausência, não haverá garantia percentual de disponibilidade.

23.3. Poderão ocorrer manutenções programadas, correções emergenciais, atualizações, indisponibilidades de internet, energia, infraestrutura, integração, ataque externo, caso fortuito ou força maior.

23.4. Sempre que possível, manutenções programadas com impacto relevante serão comunicadas antecipadamente. Correções urgentes poderão ocorrer sem aviso prévio.

23.5. Canais, horários, prioridades e tempos de resposta do suporte serão os divulgados no Plano, SLA ou área administrativa. Tempo de resposta não equivale a tempo de solução.

23.6. O suporte técnico não presta orientação clínica, jurídica, contábil ou emergencial e poderá recusar solicitações que exijam acesso indevido a dados de paciente.

23.7. Recursos beta, experimentais ou piloto poderão apresentar instabilidade, ter limites próprios, ser alterados ou retirados. Dados reais sensíveis não deverão ser inseridos em ambiente de teste não autorizado.

24. PREÇOS, TRIAL, COBRANÇA DA ASSINATURA E RENOVAÇÃO

24.1. Preço, periodicidade, vencimento, limites, forma de pagamento, data da primeira cobrança e condições promocionais serão apresentados no checkout, proposta, pedido ou Plano.

24.2. Quando ofertado, o trial gratuito terá duração de até 30 (trinta) dias ou do período indicado na oferta. Funcionalidades, limites e necessidade de cartão poderão variar.

24.3. A conversão do trial em plano pago e eventual cobrança automática somente ocorrerão conforme a oferta exibida e a autorização eletrônica do Cliente, com informação clara sobre valor e data da primeira cobrança.

24.4. Planos recorrentes serão renovados automaticamente por períodos sucessivos até cancelamento, salvo contratação por prazo fixo sem renovação.

24.5. Valores poderão ser reajustados anualmente pelo **IPCA/IBGE, ou índice oficial que o substitua** ou substituto lícito, mediante aviso. Mudança voluntária de Plano ou consumo excedente poderá alterar o preço conforme aceite ou tabela aplicável.

24.6. Descontos terão prazo e condições próprias e não geram direito adquirido após o término.

24.7. Atraso poderá gerar aviso, multa e juros quando previstos e permitidos, além de suspensão após **7 (sete) dias corridos após o vencimento**. Pagamento posterior poderá reativar o acesso, sujeito à preservação dos dados e à disponibilidade técnica.

24.8. Tributos próprios da Fornecedora serão tratados no documento fiscal correspondente. Custos e tributos da atividade do Cliente permanecerão sob sua responsabilidade.

25. CANCELAMENTO, REEMBOLSO E ARREPENDIMENTO

25.1. O Cliente poderá cancelar pelos canais informados. O pedido inequívoco impedirá novas renovações, ainda que a Fornecedora ofereça contato de retenção.

25.2. Após o cancelamento, o acesso poderá permanecer até o fim do período já pago, salvo suspensão por risco, ilegalidade ou violação grave.

25.3. Não haverá reembolso proporcional do período em curso, salvo previsão na oferta, falha reconhecida, acordo ou exigência legal.

25.4. A garantia contratual de reembolso da primeira cobrança será **não ofertada além dos direitos legais aplicáveis**. Quando oferecida, as condições deverão constar do checkout e não poderão reduzir direitos legais aplicáveis.

25.5. Quando a legislação de consumo for aplicável, serão preservados os direitos irrenunciáveis, inclusive arrependimento nas hipóteses cabíveis. A qualificação empresarial do Cliente não exclui automaticamente a incidência do regime legal competente.

25.6. Serviços personalizados já iniciados, excedentes consumidos, taxas de terceiros e situações de fraude poderão seguir tratamento próprio na máxima extensão permitida pela lei e pela oferta aceita.

26. SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO

26.1. A Fornecedora poderá suspender total ou parcialmente o acesso em caso de inadimplência, risco de segurança, fraude, uso ilegal, violação grave, ameaça a terceiros, abuso de recursos, determinação de autoridade ou necessidade de conter incidente.

26.2. Sempre que razoável e seguro, o Cliente será notificado e terá oportunidade de corrigir a situação. Suspensão imediata poderá ocorrer quando a demora ampliar o risco.

26.3. Durante suspensão, a Fornecedora poderá manter acesso restrito para pagamento, segurança, exportação ou administração, sem garantir continuidade de automações e integrações.

26.4. O encerramento não elimina valores vencidos, deveres de confidencialidade, proteção de dados, propriedade intelectual, responsabilidade, guarda de evidências e demais disposições destinadas a sobreviver.

26.5. A Fornecedora poderá encerrar plano ou produto mediante aviso razoável e disponibilização de meios de exportação, salvo impossibilidade legal, técnica ou de segurança.

27. EXPORTAÇÃO, RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO DE DADOS

27.1. Durante a vigência, o Cliente poderá utilizar os recursos de exportação disponibilizados e deverá manter cópias adicionais quando necessárias à continuidade assistencial, deveres profissionais ou contingência.

27.2. Após o fim do acesso, o Cliente deve exportar os dados pelos recursos disponibilizados antes de concluir o cancelamento e assumir a guarda do acervo quando aplicável. O encerramento não autoriza a destruição imediata de prontuários, documentos clínicos, auditorias ou outros registros sujeitos a obrigação legal, profissional, de segurança ou de defesa de direitos.

27.3. Dados administrativos poderão ser eliminados ou anonimizados quando deixarem de ser necessários às finalidades informadas, observados os prazos de retenção aplicáveis, bloqueios legais e necessidades de segurança. Prontuários, evoluções, documentos clínicos e auditorias clínicas seguem a guarda mínima de 20 (vinte) anos a partir do último registro, salvo prazo superior aplicável.

27.4. Backups poderão conter cópias residuais isoladas, sem restauração para uso ordinário, pelo ciclo de retenção aplicável: até 35 (trinta e cinco) dias para cópias locais e até 90 (noventa) dias para cópias externas, ressalvada recuperação de desastre, obrigação legal ou segurança.

27.5. O Cliente é responsável por definir e cumprir prazos legais e profissionais de guarda de prontuários e documentos, exportando-os antes da eliminação contratual.

27.6. A exclusão por solicitação do Cliente poderá ser recusada ou adiada quando incompatível com obrigação legal, preservação de prontuário, exercício de direitos ou segurança.

28. PROPRIEDADE INTELECTUAL, MARCAS E FEEDBACK

28.1. A plataforma, código, arquitetura, interfaces, marcas, documentação, fluxos, modelos, agentes, prompts de sistema, bases técnicas, know-how e melhorias pertencem à Fornecedora ou a seus licenciados.

28.2. Nenhuma disposição transfere ao Cliente a propriedade da plataforma. O Cliente poderá usar a marca AssistALLA apenas para identificar legitimamente o serviço contratado, sem sugerir sociedade ou endosso não autorizado.

28.3. O Cliente mantém direitos sobre seu Conteúdo. Na medida permitida, a titularidade de documentos e materiais gerados para o Cliente seguirá a natureza do Conteúdo de entrada e a legislação aplicável, sem transferir tecnologia subjacente ou direitos de terceiros.

28.4. Sugestões voluntárias de melhoria poderão ser utilizadas pela Fornecedora sem remuneração, desde que não revelem Conteúdo confidencial do Cliente nem dados pessoais identificáveis.

28.5. Nenhuma parte utilizará nome, marca, depoimento ou caso da outra em publicidade sem autorização prévia, salvo identificação estritamente necessária da relação contratual.

29. USOS PROIBIDOS

29.1. É proibido, sem prejuízo de outras restrições:

- violar lei, direito de terceiro, segredo profissional, dever de confidencialidade ou norma de conselho;
- acessar, tentar acessar, correlacionar ou exportar dados de outro cliente ou pessoa sem autorização;
- contornar autenticação, permissões, isolamento, limites, trilhas de auditoria, confirmações ou kill switches;
- compartilhar credenciais, certificados, tokens, sessões ou identidade profissional;

- realizar engenharia reversa, exploração de vulnerabilidade, varredura, teste de segurança ou automação abusiva sem autorização escrita;
- inserir malware, código malicioso, prompt destinado a exfiltrar dados, conteúdo ilícito, discriminatório, difamatório ou fraudulento;
- usar IA para diagnóstico, prescrição, tratamento, documento clínico final ou prática profissional sem revisão e habilitação;
- fabricar prontuário, assinatura, atestado, receita, cobrança, autorização, consentimento ou evidência;
- alterar, apagar ou ocultar indevidamente registros, autoria, histórico, status de pagamento ou prova de entrega;
- enviar spam, usar listas adquiridas, insistir após oposição ou violar políticas dos canais;
- revender, ceder, sublicenciar, disponibilizar a terceiros ou criar contas para evitar cobrança;
- usar o serviço para vigilância indevida, discriminação, decisão automatizada proibida ou finalidade incompatível com a saúde e a operação contratada;
- sobrecarregar intencionalmente a infraestrutura, copiar sistematicamente conteúdo ou extrair modelos, prompts, dados ou segredos da plataforma.

29.2. A Fornecedora poderá investigar uso suspeito, preservar evidências, limitar recursos e cooperar com autoridades dentro da lei, respeitados sigilo e proteção de dados.

30. GARANTIAS E ISENÇÕES

30.1. A Fornecedora garante que prestará o serviço com diligência e conforme as funcionalidades efetivamente contratadas, mas não garante resultado clínico ou comercial, aumento de receita, eliminação de faltas, entrega de toda mensagem, ausência de falhas ou disponibilidade absoluta.

30.2. A Fornecedora não responde por atos profissionais, informação incorreta do Cliente, uso sem base legal, decisão clínica, indisponibilidade exclusiva de terceiro, dispositivo ou conexão do Cliente, credencial compartilhada, fraude externa ou descumprimento de instruções de segurança.

30.3. Integrações e Saídas de IA são fornecidas dentro das limitações técnicas conhecidas. O Cliente deverá manter revisão, procedimentos de contingência e canais humanos compatíveis com o risco.

30.4. Nada nestes Termos exclui garantias ou responsabilidades que a lei proíba afastar.

31. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

31.1. Nas relações estritamente empresariais e na máxima extensão permitida por lei, nenhuma parte responderá por danos indiretos, lucros cessantes remotos, perda de oportunidade, dano consequential ou expectativa não contratada.

31.2. A parte que alegar prejuízo deverá adotar medidas razoáveis para mitigá-lo, preservar evidências e comunicar a outra parte em prazo compatível.

31.3. Nas relações empresariais, a responsabilidade agregada da Fornecedora por danos diretos relacionados ao serviço ficará limitada ao total efetivamente pago pelo Cliente nos 12 (doze) meses anteriores ao evento, salvo disposição específica mais favorável ou vedação legal.

31.4. As exclusões e o limite não se aplicam, na extensão em que a lei não permita, a dolo, culpa grave, violação intencional de confidencialidade, infração de propriedade intelectual, tratamento de dados manifestamente contrário à lei ou às instruções lícitas, dano pessoal causado diretamente, ou obrigações irrenunciáveis.

31.5. Falha de terceiro não isenta a Fornecedora de responsabilidade por seleção, contratação, configuração ou supervisão quando houver culpa própria comprovada.

31.6. Quando aplicável relação de consumo, prevalecerão as regras legais sobre responsabilidade, inversão do ônus, reparação e foro.

32. INDENIZAÇÃO POR USO IRREGULAR

32.1. O Cliente ressarcirá a Fornecedora por prejuízos comprovadamente decorrentes de uso ilegal, violação de terceiro, ausência de base legal, mensagens indevidas, exercício profissional irregular, cobrança ilegítima ou Conteúdo fornecido pelo Cliente, assegurados defesa, causalidade e proporcionalidade.

32.2. A Fornecedora ressarcirá o Cliente por prejuízos comprovadamente decorrentes de infração de propriedade intelectual da plataforma, descumprimento de confidencialidade ou tratamento realizado em desacordo com instruções lícitas e obrigações próprias, observados limites permitidos.

32.3. A parte indenizada deverá comunicar a reclamação, permitir participação razoável na defesa e não assumir obrigação em nome da outra sem autorização, salvo urgência justificada.

33. ALTERAÇÕES, COMUNICAÇÕES E REGISTROS

33.1. A Fornecedora poderá atualizar estes Termos para refletir mudanças legais, regulatórias, técnicas, de segurança, produto ou operação.

33.2. Alterações materiais serão comunicadas com antecedência razoável, preferencialmente **30 (trinta) dias**, salvo urgência legal, regulatória ou de segurança.

33.3. Quando a alteração exigir novo consentimento ou aceite, a plataforma solicitará manifestação específica. O uso continuado após a vigência poderá representar aceite nos demais casos, sem prejuízo do direito de cancelar antes da renovação quando houver impacto material desfavorável.

33.4. Mudanças não poderão criar cobrança retroativa, retirar direito já adquirido ou alterar obrigação vencida sem base legal ou acordo.

33.5. Comunicações poderão ocorrer pela plataforma, e-mail, WhatsApp cadastrado, área administrativa ou outro canal fornecido. O Cliente deverá manter contatos atualizados e monitorá-los.

33.6. Versões anteriores e evidências de aceite poderão ser preservadas para auditoria e defesa de direitos.

34. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

34.1. Nenhuma parte responderá por atraso ou falha causada por evento fora de controle razoável, como desastre, guerra, epidemia, ato governamental, interrupção ampla de telecomunicações, energia ou infraestrutura crítica, ataque de grande escala, indisponibilidade sistêmica de terceiro ou evento semelhante.

34.2. A parte afetada deverá adotar esforços razoáveis de mitigação, preservar segurança e comunicar a outra quando possível. Obrigações de pagamento vencidas e deveres de proteção de dados não são automaticamente extintos.

35. DISPOSIÇÕES GERAIS, LEI, FORO E CONTATO

35.1. Estes Termos não criam sociedade, franquia, mandato, vínculo trabalhista, representação comercial ou exclusividade entre as partes.

35.2. A tolerância não implica renúncia. A invalidade de uma disposição não afetará as demais, que deverão ser interpretadas para preservar sua finalidade lícita.

35.3. O Cliente não poderá ceder a relação sem autorização escrita. A Fornecedora poderá ceder o contrato ou transferir a operação a uma sucessora, controlada, controladora ou adquirente, preservadas as obrigações e mediante comunicação quando material.

35.4. Estes Termos serão regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.

35.5. Para relações empresariais, fica eleito o foro de **São Paulo/SP**, com renúncia a outro, salvo competência legal obrigatória. Quando aplicável legislação de consumo, o consumidor poderá utilizar o foro legalmente competente.

35.6. Suporte: **suporte@assistalia.com.br**.

35.7. Privacidade e proteção de dados: **contato@assistalia.com.br**.

35.8. Contato jurídico: **contato@assistalia.com.br**.

35.9. Endereço da Fornecedora: **Rua Pais Leme, 215, Conj. 1713 — Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05424-150**.