TERMO DE USO KIVID

1. Apresentação e Finalidade

A empresa Kivid Serviços e Informação na Internet Ltda, inscrita no CNPJ sob nº 33.437.093/0001-75, com sede na Avenida da França, 393, Salvador/BA, apresenta e disponibiliza seu Termo de Uso e Política de Privacidade no seu site www.kivid.com.br, bem como no seu Aplicativo para dispositivos móveis.

Este Termo de Uso regula o acesso e a utilização da plataforma KIVID, desenvolvida e mantida por Kivid Serviços e Informação na Internet Ltda, pessoa jurídica de direito privado, doravante denominada Kivid.

Ao aderir ao Passaporte Kivid ou utilizar qualquer serviço desta plataforma digital, o Usuário (pessoa física) declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente este Termo.

Para funcionalidades que envolvam dados sensíveis de saúde, o Usuário deverá também ler, compreender e aceitar, em ato específico e destacado, o Termo de Consentimento para Dados de Saúde e o Disclaimer Médico Kivid, instrumentos autônomos e complementares a este Termo.

Para exercício de direitos relacionados à proteção de Dados Pessoais ou esclarecimento de dúvidas sobre este Termo, o Usuário poderá contatar o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) do Kivid pelo e-mail suporte@kivid.com.br, sem prejuízo do canal de atendimento geral indicado na Seção 8 abaixo.

2. Natureza do Serviço

O Kivid não é plano de saúde, operadora de saúde suplementar, seguradora ou prestador direto de serviços médicos. A plataforma atua exclusivamente como uma solução tecnológica que intermedeia a conexão entre Usuários e profissionais ou estabelecimentos de saúde credenciados.

Por meio de seu aplicativo e sistemas digitais, o Kivid disponibiliza ferramentas que permitem a busca, agendamento e pagamento de consultas, exames e outros serviços de saúde oferecidos por prestadores independentes integrantes da rede credenciada.

Os serviços de saúde disponibilizados na plataforma são prestados diretamente pelos Parceiros credenciados, que atuam sob sua exclusiva responsabilidade técnica, ética e legal. Não há, em nenhuma hipótese, vínculo médico-paciente entre o Usuário e o Kivid.

O Kivid não garante cobertura assistencial, rede mínima de serviços ou acesso a todos os procedimentos existentes no sistema de saúde. Os serviços, valores e eventuais descontos disponíveis são definidos pelos próprios prestadores credenciados e limitam-se às ofertas disponibilizadas na plataforma no momento da contratação.

A rede de prestadores disponível na plataforma poderá ser atualizada periodicamente, sem garantia de permanência de profissionais ou estabelecimentos específicos. Os valores e eventuais descontos praticados pelos prestadores credenciados poderão sofrer alterações ao longo do tempo, sendo sempre informados ao Usuário no momento do agendamento ou contratação do serviço. A disponibilidade de serviços também poderá variar conforme a região geográfica do Usuário e a oferta existente na rede credenciada.

Esse Termo de Uso estabelece as condições de utilização do Aplicativo, Site e dos serviços nele oferecidos ao Usuário. Para uso do Aplicativo, você deverá ler, compreender e aceitar o Termo de Uso e a Política de Privacidade Kivid.

A forma como coletamos, armazenamos e tratamos os dados dos Usuários, bem como para quais finalidades eles poderão ser utilizados, estão descritas na Política de Privacidade do Kivid, parte integrante deste documento.

Determinadas funcionalidades da plataforma poderão utilizar sistemas de Inteligência Artificial, nos termos das Seções 2.7 e 2.8 da Política de Privacidade, sem que isso altere a natureza de mera intermediação tecnológica do Kivid descrita nesta Seção.

3. Definições

Para facilitar a leitura, usamos certas palavras/termos com a primeira letra em maiúsculo. Sempre que isso ocorrer no Termo de Uso e na Política de Privacidade Kivid, você deve entender que essa palavra/termo tem o significado indicado abaixo:

Conteúdo — Significa toda e qualquer informação disponibilizada pelo ou por meio do Aplicativo ou do Site, tais como textos, dados, software, imagens, vídeos, áudios, recursos interativos, incluindo os códigos fonte empregados para exibição desses conteúdos, como aqueles em linguagem HTML, CSS, PHP entre outros.

Dados Pessoais — Significa quaisquer dados do Usuário que, de alguma forma, permitam sua identificação, tais como, mas não se limitando a: nome completo, CPF, RG, endereço, número de telefone e endereço de e-mail.

Política de Privacidade — Significa a política de privacidade que rege as disposições sobre a utilização dos dados do Usuário pelo Kivid.

Site — Significa o endereço eletrônico www.kivid.com.br ou qualquer outro que o substituir.

Aplicativo — Significa a ferramenta Kivid utilizada por dispositivos móveis, como celular e tablet.

Passaporte Kivid — Significa o serviço de assinatura do Kivid, o qual permite ao Usuário ter acesso a todos os serviços e benefícios disponibilizados pelo Kivid e seu Aplicativo, junto aos seus Parceiros.

Usuário — Significa a pessoa física, com capacidade de contratar ou utilizar um Passaporte Kivid, que acessa ou aceita um convite para acessar o Aplicativo, seja como um usuário regular titular, familiar ou empresarial, aceitando expressamente o Termo de Uso e a Política de Privacidade.

Parceiros — Significa a rede credenciada de clínicas, laboratórios, empresas e profissionais que ofertam serviços de saúde e bem estar através do Kivid.

Grupo Familiar — Significa um grupo formado por uma ou mais pessoas, cujo cadastro e aquisição de um Passaporte Kivid tenham sido realizados por um mesmo Usuário, titular da Família.

Créditos Kivid — Significam créditos de saúde que podem ser carregados em seu Passaporte Kivid, pelo próprio Usuário ou por uma empresa e que só podem ser utilizados exclusivamente na rede credenciada de Parceiros Kivid, com o uso do respectivo Aplicativo.

Membro — Significa um Usuário beneficiário de um Passaporte Kivid do plano empresarial, que foi cadastrado e ativado por um gestor de uma empresa contratante da plataforma Kivid Empresas, podendo usufruir das vantagens do Passaporte Kivid e receber créditos para utilização na rede credenciada Kivid.

Dados Sensíveis de Saúde — Significa o dado pessoal sobre hábitos e histórico referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, nos termos do art. 5º, II, da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Encarregado (DPO) — Significa a pessoa indicada pelo Kivid para atuar como canal de comunicação entre o Kivid, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), nos termos do art. 5º, VIII, da LGPD.

Assistente de Saúde — Significa a funcionalidade opcional do Kivid que utiliza Inteligência Artificial para analisar dados de prontuário médico e resultados de exames do Usuário e gerar recomendações personalizadas de cuidados preventivos e de bem-estar, conforme Seção 2.8 da Política de Privacidade.

Portabilidade de Dados — Significa o direito do Usuário de solicitar a transferência de seus Dados Pessoais e Dados Sensíveis de Saúde a outro fornecedor de serviço, nos termos do art. 18, V, da LGPD.

Compartilhamento de Dados — Significa a comunicação, transferência ou disponibilização de Dados Pessoais, incluindo Dados Sensíveis de Saúde do Usuário pelo Kivid a Parceiros credenciados, profissionais de saúde, operadores, fornecedores ou autoridades públicas nas hipóteses e condições descritas na Seção 2.5 da Política de Privacidade e na Seção 12 deste Termo de uso.

Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus Dados Pessoais e Dados Sensíveis de Saúde para uma finalidade determinada, nos termos do art. 5º, XII, da LGPD.

Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, nos termos do art. 5º, XI, da LGPD.

ANPD: a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão da administração pública federal responsável por zelar pela proteção de Dados Pessoais e fiscalizar o cumprimento da LGPD.

4. Aceitação ao Termo de Uso

Ao acessar e/ou usar o Aplicativo e o Site do Kivid ou o seu Conteúdo, bem como os serviços nele oferecidos, o Usuário concorda, de forma livre, expressa, informada e sem quaisquer reservas, com todas as cláusulas e condições do Termo de Uso e da Política de Privacidade.

A aceitação deste Termo de Uso não supre a necessidade de Consentimento específico e destacado para o tratamento de Dados Sensíveis de Saúde, o qual é regido pelo Termo de Consentimento para Dados de Saúde Kivid, documento autônomo e complementar a este Termo, nos termos do art. 11, I, da LGPD.

4.1 Restrição Etária

O uso da plataforma Kivid é destinado a maiores de 18 (dezoito) anos. Menores de 18 anos somente poderão utilizar a plataforma mediante Consentimento expresso do responsável legal, nos termos do Art. 14 da LGPD.

5. Adesão ao Passaporte Kivid

O Passaporte Kivid é um benefício digital que garante ao Usuário acesso a serviços de saúde com descontos em rede credenciada específica.

A assinatura é anual, válida por 12 (doze) meses, com renovação automática ao final de cada período, salvo manifestação contrária do Usuário.

Ao aderir, o Usuário autoriza expressamente a renovação automática e a cobrança do valor correspondente no mesmo meio de pagamento cadastrado.

O Usuário que contratar o Passaporte Kivid diretamente por meio do site ou aplicativo Kivid, de forma autônoma, poderá exercer o direito de arrependimento em até 7 (sete) dias corridos, com reembolso integral se formalizado o pedido de cancelamento neste prazo, nos termos do Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Renovação Automática e Cancelamento

O Passaporte Kivid é uma assinatura anual, ou seja, a renovação automática acontece uma vez por ano, sempre ao final da vigência, contando a partir da data de aprovação do pagamento. A renovação automática da assinatura é informada e autorizada no momento da contratação, inclusive destacada na página de pagamento on line e confirmada neste Termo de Uso aceitos no ato da compra.

O Usuário poderá cancelar a renovação automática a qualquer momento, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes da data de vencimento de sua assinatura vigente, pelos seguintes meios:

- Diretamente no aplicativo, acessando Menu > Proteção > Clicar no Passaporte > Cancelar Renovação; ou
- Por solicitação formal enviada ao e-mail suporte@kivid.com.br, informando nome completo, CPF e e-mail cadastrado.

Solicitações enviadas após a efetivação da renovação automática não serão passíveis de reembolso, uma vez que a cobrança se refere à continuidade da assinatura anual, previamente contratada e aceita, ainda que se tenha optado pelo pagamento parcelado.

A solicitação de cancelamento da renovação automática pelo usuário ensejará a não renovação da assinatura referente ao próximo período/anuidade.

O cancelamento da renovação não implica interrupção imediata dos benefícios, que permanecem ativos até o fim do período já pago.

7. Responsabilidade

O Kivid se responsabiliza e garante que realiza o tratamento dos Dados Pessoais do Usuário de acordo com o previsto na Política de Privacidade, que é parte indissociável deste Termo de Uso.

7.1 O Kivid não se responsabiliza:

A. pelos serviços ou produtos oferecidos por Parceiros ou quaisquer terceiros, inclusive no que diz respeito a sua disponibilidade, qualidade, quantidade, características essenciais, ofertas, preços, validade da oferta, formas de pagamento ou quaisquer outros elementos a eles referentes;

B. por eventuais prejuízos sofridos pelos Usuários em razão da tomada de decisões com base no Conteúdo ou nas informações disponibilizadas no Aplicativo;

C. por falhas no sistema de informática, nos servidores ou na conectividade com a internet de modo geral, não garantindo a disponibilidade, a continuidade e infalibilidade do funcionamento do Site, Aplicativo e/ou dos serviços disponibilizados;

D. por danos causados por hackers e/ou programas/códigos nocivos ao software, tais como, mas sem se limitar a vírus, worms, ataques de negação, cavalos de tróia, spyware, adware, phishing, rootkits, ramsoware, botnets, sequestradores de navegador ou qualquer outro programa contaminante ou destrutivo;

E. pela adimplência e regularidade no carregamento de créditos aos membros beneficiários de um Passaporte Kivid empresarial, cabendo à empresa manter o Membro informado a respeito de quaisquer alteração em seu benefício. Cabe à empresa fazer a gestão da entrada e/ou retirada de beneficiários novos, inativos, desligados ou que optem por não receber o benefício;

F. pela forma de pagamento disponibilizada pelo Parceiro Kivid aos seus Usuários, sendo uma faculdade daquele a aceitação de pagamentos nas modalidades: operação débito e/ou crédito, pix, dinheiro e ainda o uso de alguma forma híbrida (uso de mais de uma forma de pagamento em conjunto).

7.2. O Kivid não garante que:

A. as funções contidas no Site e Aplicativo atendem às necessidades do Usuário;

B. a operação do Site e Aplicativo será ininterrupta ou livre de erros;

C. qualquer funcionalidade continuará disponível;

D. o Site e Aplicativo serão compatíveis ou funcionarão com qualquer software, aplicações ou serviços de terceiros;

E. apesar de todas as medidas de segurança e de proteção compatíveis com a natureza dos dados coletados, usados e armazenados, conforme previsto na Política de Privacidade, tais medidas de segurança sejam isentas de erros ou que não estejam sujeitas a interferência de terceiros, como hackers, entre outros.

7.3. O Usuário é responsável:

A. pela veracidade das informações declaradas, obrigando-se a manter informações válidas, atualizadas, fidedignas e corretas;

B. por gerenciar a sua assinatura e dos integrantes do seu Grupo Familiar, solicitando cancelamento da renovação automática anual, com até 30 dias antes da data de vencimento do Passaporte Kivid contratado;

C. por comunicar qualquer falha ou impossibilidade de acesso a sua área logada no Aplicativo;

D. por cadastrar uma forma de pagamento no Aplicativo, para garantir a manutenção do pagamento da assinatura do seu Passaporte Kivid, de forma a evitar a inelegibilidade aos benefícios ofertados;

E. após o agendamento do exame por meio do aplicativo, entrar em contato com o Parceiro credenciado responsável para obter orientações específicas sobre seu preparo e realização. Por ser uma plataforma digital que usa a tecnologia para disponibilizar aos seus Usuários o acesso a serviços de saúde e bem estar, o Kivid atua apenas como mero intermediador, não sendo responsável pelas orientações técnicas de quaisquer exames e procedimentos. A ausência de consulta/verificação, por parte do Usuário, nos canais de comunicação direta do Parceiro credenciado, poderá inviabilizar ou prejudicar a realização do serviço ou exame, sendo de responsabilidade exclusiva do Usuário arcar com suas consequências, estando de acordo com os termos dos arts. 4º, III e 6º, III do CDC, bem como da boa fé contratual.

7.4 Ressalva de Ordem Pública

Nada neste Termo de Uso exclui ou limita direitos do consumidor considerados indisponíveis por lei, nos termos do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor, tampouco afasta a responsabilidade do Kivid nas hipóteses de dolo ou culpa grave. A isenção por danos causados por hackers e/ou programas nocivos é condicionada à comprovação de que o Kivid adotou as medidas técnicas e administrativas de segurança compatíveis com o estado da técnica (Art. 46 da LGPD).

8. Comunicação com o Usuário

O Kivid poderá contatar o Usuário por meio do seu número de telefone, WhatsApp, e-mail e/ou redes sociais informadas pelo Usuário (ex.: Instagram), sempre que necessário para tratar de assuntos relacionados ao Aplicativo/Site, ao Conteúdo ou aos serviços, incluindo avisos operacionais, atualizações de funcionalidades, comunicações sobre cobrança, renovação e status da conta. Essas comunicações fundamentam-se no legítimo interesse do Kivid na boa execução do contrato e na qualidade do serviço prestado (art. 7º, IX, da LGPD), sendo indispensáveis à prestação do serviço contratado enquanto a conta do Usuário estiver ativa.

O Kivid poderá realizar comunicações de caráter comercial destinadas a promover ou recomendar produtos ou serviços de saúde, mas em nenhuma hipótese, utilizará Dados Sensíveis de Saúde como critério para segmentação, direcionamento ou personalização de comunicações de marketing ou publicidade, ainda que de forma anonimizada, salvo mediante Consentimento específico e destacado adicional do Usuário para essa finalidade.

Caso deseje não ser contatado para receber promoções e recomendações de saúde, o Usuário poderá solicitar, a qualquer momento, o descadastramento de seu e-mail, número de telefone e/ou redes sociais informadas, clicando no link indicado no e-mail recebido ou enviando um e-mail para suporte@kivid.com.br, com a sua solicitação. O descadastramento das comunicações de marketing e publicidade não afeta o recebimento das comunicações operacionais indispensáveis à prestação do serviço contratado, descritas no primeiro parágrafo desta cláusula.

O Kivid poderá contatar, inclusive por WhatsApp, telefone, e-mail e/ou redes sociais informadas, Usuários cujo Passaporte Kivid tenha expirado ou cuja renovação automática tenha sido cancelada, com a finalidade específica de oferecer a reativação ou a recontratação do Passaporte Kivid. Essa comunicação fundamenta-se no legítimo interesse do Kivid (art. 7º, IX, e art. 10 da LGPD), em razão da relação comercial prévia entre as Partes e por se referir à oferta do mesmo serviço já anteriormente contratado pelo Usuário, dispensando a coleta de novo Consentimento específico para essa finalidade.

9. Orientações e Contato após Agendamento

Após a confirmação do pagamento de serviços, o Usuário é responsável por buscar informações sobre preparo prévio, jejum, restrições alimentares ou uso de medicações diretamente com o Parceiro credenciado.

O Kivid atua apenas como intermediador tecnológico, não sendo responsável pelo envio, conteúdo ou atualização dessas instruções.

O Usuário autoriza o Parceiro credenciado (prestador do serviço) a contatá-lo diretamente por telefone, e-mail ou aplicativo de mensagens, com o objetivo de fornecer orientações técnicas sobre o atendimento.

10. Dos Créditos Kivid e sua Utilização

O Usuário de Passaporte Kivid, nas modalidades individual ou empresarial, poderá receber e utilizar Créditos Kivid, disponibilizados e registrados em sua conta no Aplicativo Kivid, os quais poderão ser originados: (i) da empresa contratante da plataforma Kivid Empresas, em benefício de seus colaboradores e familiares; (ii) de outro Usuário integrante de seu grupo familiar, observadas as condições aplicáveis ao Passaporte Kivid Família; (iii) do próprio Usuário; ou (iv) de campanhas promocionais, bonificações, incentivos ou outras ações comerciais realizadas pelo Kivid ou por seus Parceiros.

Os Créditos Kivid poderão ser utilizados exclusivamente na rede credenciada de Parceiros Kivid, para contratação de serviços relacionados à saúde e ao bem-estar, disponibilizados por meio do Aplicativo Kivid, observadas as condições comerciais e de atendimento estabelecidas pelo respectivo Parceiro.

A utilização dos Créditos Kivid dependerá de o Usuário estar devidamente logado em sua conta pessoal no Aplicativo Kivid, podendo os créditos ser utilizados em qualquer unidade dos Parceiros integrantes da rede credenciada Kivid que disponibilize serviços elegíveis para pagamento mediante Créditos Kivid.

Os Créditos Kivid são pessoais e intransferíveis, não podendo ser cedidos, vendidos ou disponibilizados a terceiros. Poderão no entanto ser utilizados pelo Usuário titular em benefício de integrantes de seu grupo familiar que possuam Passaporte Kivid Família elegível, exclusivamente na contratação de serviços na rede credenciada de Parceiros Kivid.

Os Créditos Kivid poderão ser utilizados como meio de pagamento para serviços disponibilizados no Aplicativo Kivid. A aceitação dos créditos, de forma integral ou combinada com outros meios de pagamento (pagamento híbrido), dependerá das condições e formas de pagamento disponibilizadas pelo Parceiro credenciado responsável pelo atendimento.

No caso de beneficiário de Crédito Kivid empresarial, o Usuário terá o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir do envio do convite de acesso pela empresa contratante, para realizar a ativação de seu Passaporte Kivid empresarial no Aplicativo Kivid. Não realizada a ativação dentro desse prazo, o direito de acesso ao benefício empresarial será automaticamente encerrado, com a consequente expiração dos Créditos Kivid eventualmente vinculados ao respectivo convite empresarial, sem possibilidade de reativação.

Caso o beneficiário de um Passaporte Kivid empresarial já possua Passaporte Kivid individual contratado anteriormente à sua inclusão como beneficiário da empresa contratante, o Passaporte Kivid individual permanecerá ativo e elegível até a respectiva data de validade, sem prejuízo da utilização do benefício empresarial, quando aplicável.

Na hipótese prevista no item anterior, o Usuário poderá optar por não renovar sua assinatura individual e passar a utilizar exclusivamente o benefício empresarial após o término da vigência do Passaporte Kivid individual, não havendo possibilidade de cancelamento antecipado da assinatura individual em razão da concessão do benefício empresarial.

Na hipótese de inativação do Usuário pela empresa contratante ou de inadimplência da empresa contratante em relação às obrigações decorrentes da contratação da plataforma Kivid Empresas, o Usuário beneficiário será comunicado pelo Kivid, por e-mail e/ou por meio do Aplicativo Kivid, após o vencimento da respectiva fatura, de que seu benefício empresarial não será renovado para o mês subsequente.

Na situação prevista no parágrafo anterior, para manter seu Passaporte Kivid ativo, a mensalidade passará a ser automaticamente debitada dos Créditos Kivid disponíveis em sua conta, caso o Usuário não contrate a assinatura anual do Passaporte Kivid individual.

A utilização dos Créditos Kivid para pagamento da mensalidade do Passaporte Kivid individual não constitui obrigação de concessão de novos créditos pelo Kivid, ficando a manutenção do benefício condicionada à existência de saldo suficiente de Créditos Kivid na conta do Usuário e às demais condições vigentes da plataforma Kivid.

Os Créditos Kivid não possuem natureza de moeda, depósito, investimento ou saldo bancário, não podendo ser convertidos em dinheiro, sacados ou utilizados fora das finalidades e condições estabelecidas pelo Kivid. Sua utilização, validade, eventual expiração e demais condições estarão sempre sujeitas às regras da plataforma Kivid, à modalidade pela qual foram concedidos e às condições específicas estabelecidas para cada campanha, benefício ou programa de créditos.

O Kivid poderá estabelecer ou alterar, mediante comunicação ao Usuário, regras operacionais relativas à utilização dos Créditos Kivid, incluindo, entre outras, prazo de validade, serviços elegíveis, limites de utilização, condições de pagamento híbrido e Parceiros participantes, desde que preservadas as condições aplicáveis aos créditos já concedidos, quando juridicamente cabível.

11. Do cancelamento e estorno de serviços contratados

Em caso de cancelamento de agendamentos pagos via aplicativo, o Usuário deverá realizar a solicitação com antecedência mínima de 48 horas da data agendada, a fim de permitir que o estorno ocorra automaticamente. O cancelamento antecipado poderá ser efetuado diretamente pelo aplicativo ou, se preferir, por meio da Central de Atendimento Kivid.

Os valores pagos com Créditos Kivid ou via PIX serão estornados em até 48 horas após a solicitação. Já os pagamentos efetuados por meio de cartões de crédito serão cancelados junto à administradora, e o estorno ocorrerá na fatura do titular do cartão, conforme as regras e prazos definidos pelo emissor.

Os cancelamentos solicitados com menos de 48 horas de antecedência estarão sujeitos à análise e aprovação exclusiva do Parceiro prestador do serviço, cabendo ao Kivid apenas intermediar a comunicação entre as partes. Nesses casos, o Usuário poderá reagendar o atendimento diretamente com o Parceiro em até 30 (trinta) dias corridos contados da data originalmente agendada, sujeito à disponibilidade de agenda.

O Kivid não se responsabiliza por atrasos, indisponibilidade de agenda, conduta profissional, qualidade ou falhas na execução imputáveis aos prestadores de serviço da rede de Parceiros credenciados.

Não haverá reembolso em casos de não comparecimento do Usuário, erro de agendamento ou insatisfação com o atendimento prestado.

12. Segurança e Integração de Dados Sensíveis de Saúde

O Usuário autoriza que seus Dados Sensíveis de Saúde possam ser armazenados e compartilhados com o Kivid e, quando necessário, com prestadores credenciados, para garantir a funcionalidade do aplicativo e a disponibilização do histórico de atendimentos.

O compartilhamento ocorre somente mediante Consentimento expresso, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

O compartilhamento não implica, em nenhuma hipótese, vínculo médico-paciente entre o Usuário e o Kivid, nem responsabilidade solidária do Kivid pelos atos técnicos dos Parceiros ou profissionais, ressalvadas as hipóteses de responsabilidade previstas em lei.

O Kivid não altera, interpreta ou modifica os dados médicos recebidos, limitando-se a disponibilizá-los de forma segura e criptografada dentro do aplicativo.

O tratamento automatizado de Dados Sensíveis de Saúde por Inteligência Artificial observa regras específicas de Consentimento segregado, direito de revisão humana e revogação, disciplinadas nas Seções 2.7 e 2.8 da Política de Privacidade, as quais são parte integrante e complementar a este Termo de Uso.

13. Direitos e Deveres dos Parceiros Credenciados

Os Parceiros da rede credenciada Kivid são independentes, responsáveis exclusivos pela qualidade técnica dos serviços, manutenção de registro profissional, sigilo médico e cumprimento de normas sanitárias.

O Kivid não responde solidária ou subsidiariamente por erros, omissões, atrasos ou danos decorrentes dos serviços prestados pelos Parceiros.

14. Atualização Tecnológica e Manutenção

O Kivid poderá atualizar, suspender ou modificar temporariamente funcionalidades da plataforma para fins de melhoria, segurança ou manutenção técnica, sem que isso gere qualquer direito de indenização ou compensação ao Usuário.

15. Privacidade e Proteção de Dados

A coleta, uso, armazenamento e exclusão de Dados Pessoais seguem as diretrizes da Política de Privacidade que integra este Termo de forma complementar e obrigatória.

16. Disposições Gerais e Foro Contratual

O Kivid reserva-se ao direito de suspender ou cancelar o cadastro de qualquer Usuário que, a seu exclusivo critério, não cumpra as condições previstas neste Termo ou quaisquer normas ou políticas vigentes do Kivid, independentemente de qualquer notificação ou aviso prévio nesse sentido, e sem que ao Usuário seja devido o pagamento de quaisquer indenizações ou ressarcimentos.

O Kivid reserva-se ao direito de alterar ou modificar seus Termos de Uso, inclusive este Termo, ao seu exclusivo critério, a qualquer momento. O Usuário será convidado a aceitar o Termo de Uso atualizado, no momento em que acessar o aplicativo, com seu login e senha.

Este Termo de Uso, juntamente com a Política de Privacidade, ficam disponíveis no Aplicativo Kivid e constituem o acordo integral entre as Partes, substituindo todos os acordos anteriores, escritos ou verbais. Caso qualquer uma das cláusulas e condições deste Termo de Uso venha a ser declarada nula, no todo ou em parte, por qualquer motivo legal ou contratual, as demais cláusulas continuarão em pleno vigor e efeito.

A tolerância ou o não exercício, por qualquer das Partes, de quaisquer direitos a ela assegurados neste Termo de Uso ou na lei em geral não importará em novação ou em renúncia a qualquer desses direitos, podendo a referida Parte exercê-los durante a vigência deste Termo de Uso.

Este Termo de Uso é complementado pelo Termo de Consentimento para Dados de Saúde e pelo Disclaimer Médico Kivid, disponibilizados no Aplicativo no momento da ativação de funcionalidades que envolvam dados sensíveis de saúde.

Fica eleito o foro da Comarca de Salvador, Estado da Bahia, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer litígios ou controvérsias oriundas dos presentes Termos de Uso.

17. Exclusão de Conta

O Usuário poderá solicitar a exclusão definitiva de sua conta diretamente no Aplicativo, concluída em até 30 dias, ressalvada retenção exigida por lei.

18. Propriedade Intelectual

Todos os elementos do Aplicativo — software, marca, algoritmos, interface — são de titularidade exclusiva do Kivid. É concedida ao Usuário licença pessoal, limitada, não exclusiva e revogável.

Os Dados Pessoais inseridos pelo Usuário no Aplicativo permanecem de sua titularidade. O Usuário concede ao Kivid apenas licença não exclusiva para tratá-los, nos limites da Política de Privacidade e do Termo de Consentimento para Dados de Saúde.

Última data de atualização: v6.0 — 22/09/2026

POLÍTICA DE PRIVACIDADE KIVID

Esta Política de Privacidade tem como objetivo informar ao Usuário que acessa o Site e/ou Aplicativo Kivid, quais informações são coletadas, como elas são tratadas, bem como as formas de compartilhamento e de exclusão desses dados. Ainda, a Política de Privacidade visa também como regular o tratamento conferido aos dados e informações fornecidos voluntariamente pelo Usuário ao Kivid, ao acessar o Site e/ou Aplicativo.

A política de privacidade é um direito previsto no Código de Defesa do Consumidor, na Lei nº 12.965/2014, e na Lei Nº 13.709/2018 (LGPD) que instituiu os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil e tratamento de dados.

A presente Política de Privacidade é aplicável ao Aplicativo e demais Sites da empresa Kivid Serviços de Informação na Internet Ltda, inscrita no CNPJ sob nº 33.437.093/0001-75.

O Kivid, em respeito a você - Usuário/cliente, à legislação vigente, bem como em razão da necessidade de continuar a oferecer um serviço de qualidade, vem por meio deste instrumento legal, solicitar formalmente a sua expressa autorização e Consentimento para a coleta e tratamento dos seus dados.

O Kivid solicitará sua autorização e Consentimento para a coleta e tratamento dos seus dados sensíveis de saúde, os quais serão obtidos de forma granular e por categoria, conforme fluxo específico de Consentimento detalhado na Seção 2 abaixo, distinguindo-se os dados essenciais à prestação do serviço (Execução de Contrato/Termo de uso) daqueles de fornecimento opcional (consentimento específico e revogável).

1. Da Justificativa do uso de Dados Sensíveis de Saúde:

Em razão da natureza do serviço prestado é condição necessária a coleta e tratamento de Dados Pessoais comuns (CPF, RG, endereço) e de dados sensíveis de saúde (prontuários, receitas médicas, histórico clínico, características biométricas, antecedentes patológicos, histórico médico pessoal e familiar, agenda clínica e afins) para a prestação dos serviços do Kivid, observada a base legal de cada categoria.

Os dados coletados que o Kivid solicita têm os seguintes propósitos:

a) Conhecer e catalogar os seus Usuários/clientes, identificando os seus perfis e necessidades, a fim de prestar um serviço completo e de qualidade.

b) Aperfeiçoar as técnicas já utilizadas e desenvolver outras que possam vir a ser utilizadas em favor dos Usuários/clientes.

c) Resolver eventuais questões técnicas e jurídicas que possam surgir durante a prestação do serviço.

d) Otimizar a relação entre o Kivid, o Usuário e os Parceiros prestadores de serviços médicos e de bem estar da rede credenciada.

e) Disponibilizar informações anonimizadas relevantes aos Usuários, Parceiros, empresas e entidades públicas para estimular e aprimorar estudos e pesquisas relativos aos cuidados preventivos com a saúde.

f) Gerar, por meio de sistemas de Inteligência Artificial, recomendações personalizadas de cuidados preventivos e de bem-estar, sempre em caráter informativo e não substitutivo de avaliação médica, nos termos da Seção 2.8 desta Política.

Essas informações não serão utilizadas além das hipóteses previstas neste termo ou previstas na legislação que rege a matéria.

2. Da Coleta dos Dados, inclusive os Sensíveis

As informações são coletadas por meio dos seguintes métodos principais:

a) Através do acesso ao Aplicativo/Sites do Kivid: quando o usuário/cliente acessa e/ou navega no Aplicativo/Sites do Kivid, o Kivid fica ciente disso e, geralmente, reúne, coleta e registra tais usos, sessões e informações, relacionadas com o uso de Cookies e outras tecnologias de rastreamento;

b) Através do fornecimento voluntário das informações: o Kivid coleta informações pessoais que o próprio usuário/cliente fornece quando do cadastramento no Aplicativo/Sites do Kivid. Quando o usuário/cliente adquire algum serviço; quando usa qualquer dos nossos serviços;

c) Através da solicitação do Usuário: O Usuário Kivid poderá solicitar aos Parceiros os seus dados e resultados de exames, diretamente pelo Aplicativo Kivid, mediante integração e a expressa aceitação da presente política.

2.1. Armazenamento

Todos os dados sensíveis dos Usuários/clientes são armazenados em banco de dados próprio ou de terceiro que seja um parceiro comercial, proporcionando a segurança das informações coletadas, através do uso de tecnologia que seja suficientemente adequada para a proteção de tais dados, de forma a manter o ambiente seguro, observando o estado de técnica disponível.

2.2. O tempo de tratamento

Os dados por nós coletados serão armazenados enquanto: (i) o Kivid estiver em posse dos dados; (ii) quando os dados forem necessários para a prestação dos serviços pelo Kivid oferecidos; (iii) para o cumprimento de um processo judicial ou extrajudicial; (iv) ou, ainda, nas hipóteses mencionadas na legislação que rege a matéria.

Encerrada a relação contratual, os dados são retidos por até 5 anos para cumprimento de obrigação legal ou exercício de direitos, findo o qual são eliminados ou anonimizados.

2.3 Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

O Kivid indica como Encarregado de Proteção de Dados (DPO) a pessoa responsável por atuar como canal de comunicação entre o Kivid, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), nos termos do art. 41 da LGPD, podendo ser contatado pelo e-mail suporte@kivid.com.br.

2.4 Bases Legais do Tratamento

O tratamento de Dados Pessoais pelo Kivid observa, conforme a finalidade, as seguintes bases legais previstas nos arts. 7º e 11 da LGPD:

Finalidade	Base legal (LGPD)
Cadastro e execução das funcionalidades básicas do Passaporte Kivid	Execução de contrato (art. 7º, V)
Tratamento de dados sensíveis de saúde (prontuário, exames, laudos)	Consentimento específico e destacado (art. 11, I)
Tratamento automatizado por Inteligência Artificial	Consentimento específico e destacado, segregado da aceitação geral (art. 11, I)
Comunicações de marketing e ofertas comerciais	Consentimento (art. 7º, I)
Segurança da plataforma e prevenção a fraudes	Legítimo interesse (art. 7º, IX)
Cumprimento de obrigações legais e regulatórias	Obrigação legal (art. 7º, II)
Análises estatísticas com dados anonimizados	Não se aplica a LGPD após a Anonimização (art. 12)

2.5 Compartilhamento de Dados

A Plataforma Kivid permite aos seus usuários compartilhar dados com:

a) Parceiros credenciados e/ou profissionais de saúde escolhidos pelo Usuário, apenas mediante Consentimento específico e pelo período por ele determinado;

b) Membro do grupo familiar na hipótese de se tratar de passaporte família;

c) Operadores e fornecedores (hospedagem em nuvem, provedores de tecnologia, processadores de pagamento, ferramentas de análise), sempre sob contrato de tratamento de dados com cláusulas de proteção equivalentes às exigidas pela LGPD;

d) Autoridades públicas, mediante requisição legal ou judicial ou para fins de pesquisa;

e) Em operações societárias (fusão, aquisição, reorganização), com notificação ao Usuário quando exigida por lei.

O Kivid nunca vende Dados Pessoais e nunca compartilha dados de saúde com anunciantes ou terceiros para fins publicitários.

2.5.1. Compartilhamento de Dados no Grupo Familiar

Cada integrante do Grupo Familiar, maior de 18 (dezoito) anos e plenamente capaz, é titular autônomo de seus próprios dados de saúde, nos termos do art. 5º, II, da LGPD, independentemente de o cadastro e o pagamento de sua assinatura terem sido realizados pelo titular do Grupo Familiar.

O titular do Grupo Familiar não terá acesso a exames, histórico clínico, histórico de atendimentos ou recomendações da Trilha de Saúde de nenhum outro integrante, salvo se este último outorgar consentimento específico e destacado para esse compartilhamento, mediante tela própria no Aplicativo, distinta da aceitação geral do Termo de Uso e da Política de Privacidade.

O consentimento de que trata este item:

(a) é individual — cada integrante adulto consente por si, não podendo o titular do Grupo Familiar consentir em nome de outro integrante maior e capaz;

(b) pode ser concedido ou recusado sem prejuízo da permanência do integrante no Grupo Familiar para as demais finalidades da Plataforma;

(c) pode ser revogado a qualquer momento pelo próprio integrante, cessando o acesso do titular do Grupo Familiar a partir da revogação, sem efeito retroativo;

(d) quando o integrante for menor de 18 (dezoito) anos, o acesso do titular do Grupo Familiar aos seus dados de saúde decorre do exercício da responsabilidade parental, nos termos do consentimento do responsável legal previsto na cláusula sobre Crianças e Adolescentes desta Política, não se aplicando a este caso a exigência de consentimento individual prevista neste item.

2.6 Transferência Internacional de Dados

Caso o Kivid utilize, para a prestação de seus serviços — incluindo eventuais provedores de infraestrutura em nuvem ou de modelos de Inteligência Artificial, fornecedores que armazenem ou processem Dados Pessoais fora do território brasileiro, tal transferência internacional observará as salvaguardas exigidas pelos arts. 33 a 36 da LGPD, incluindo a celebração de cláusulas contratuais específicas com padrões de proteção equivalentes aos da legislação brasileira, a adoção de medidas técnicas de segurança (criptografia em trânsito e em repouso) e a

garantia dos direitos do titular previstos no art. 18 da LGPD, independentemente do país de armazenamento ou processamento.

2.7 Tratamento Automatizado de Dados e Uso de Inteligência Artificial

O Kivid poderá utilizar sistemas de Inteligência Artificial e outras formas de tratamento automatizado de Dados Pessoais para oferecer funcionalidades de recomendação, personalização e análise de saúde e bem-estar.

O tratamento automatizado observará os seguintes parâmetros:

(a) Finalidade específica e informada: cada funcionalidade baseada em Inteligência Artificial terá sua finalidade, os dados utilizados e a lógica geral do tratamento descritos de forma clara ao Usuário antes da coleta de seu Consentimento;

(b) Base legal: o tratamento de dados sensíveis por Inteligência Artificial dependerá de Consentimento específico e destacado do Usuário (LGPD, art. 11, I), segregado da aceitação geral deste Termo;

(c) Direito de revisão: o Usuário tem direito a solicitar a revisão de decisões ou recomendações tomadas unicamente com base em tratamento automatizado que afetem seus interesses, bem como a obter informações claras sobre os critérios e procedimentos utilizados, observados os segredos comercial e industrial do Kivid (LGPD, art. 20);

(d) Caráter não substitutivo: as recomendações geradas por Inteligência Artificial têm finalidade informativa e não substituem avaliação, diagnóstico ou orientação de profissional de saúde habilitado;

(e) Revogação: o Consentimento para tratamento automatizado poderá ser revogado a qualquer momento pelo Usuário, com efeitos a partir da revogação, sem prejuízo do uso das demais funcionalidades do Kivid.

2.8 Assistente de Saúde com Inteligência Artificial

O Assistente de Saúde é uma funcionalidade opcional do Kivid que utiliza Inteligência Artificial para analisar dados de saúde do Usuário — incluindo prontuário médico e resultados de exames laboratoriais — para gerar recomendações personalizadas de cuidados preventivos e de bem-estar.

O Kivid poderá tratar dados de prontuário médico, resultados de exames e demais dados de saúde do Usuário, recebidos:

(a) diretamente do Usuário, quando por ele inseridos ou enviados ao Aplicativo; ou

(b) de Parceiros credenciados, incluindo laboratórios, mediante o Consentimento do Usuário fornecido àqueles.

Importante: O Kivid não é destinatário direto da fiscalização ético-disciplinar do CFM, por não prestar assistência médica nem manter vínculo médico-paciente com o Usuário (Seção 2 deste Termo de Uso).

A recusa ou a não ativação do Assistente de Saúde com IA não impede, restringe ou condiciona o uso das demais funcionalidades do Kivid — busca, agendamento e pagamento de serviços com desconto na rede de Parceiros credenciados.

Os dados tratados pelo Assistente de Saúde seguem o mesmo regime de retenção previsto na Seção 2.3 desta Política. Em caso de revogação do Consentimento, o Kivid interromperá o tratamento para essa finalidade e eliminará os dados especificamente coletados para seu Assistente de Saúde, ressalvadas as hipóteses legais de conservação.

O Consentimento para o tratamento de dados sensíveis de saúde poderá ser obtido uma única vez, não sendo necessária nova coleta a cada nova adesão, exame ou atendimento, desde que o Consentimento inicial tenha sido específico, informado e permaneça válido e não revogado, nos termos do art. 8º, §5º, da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

2.9 Portabilidade de Dados

O Usuário poderá solicitar a portabilidade de seus Dados Pessoais a outro fornecedor de serviço, nos termos do art. 18, V, da LGPD, mediante requisição expressa ao Encarregado de Proteção de Dados. A portabilidade poderá também ser utilizada como base legal e fluxo operacional para a integração de dados de saúde oriundos de Parceiros credenciados, dispensando a necessidade de sistema técnico próprio de verificação de Consentimento por parte do Parceiro.

2.10 Segurança da Informação

O Kivid adota medidas técnicas e administrativas para proteger os Dados Pessoais dos Usuários, incluindo:

- Criptografia em trânsito e em repouso;
- Controle de acesso baseado em perfis e autenticação;
- Monitoramento contínuo e registros de auditoria;
- Treinamento periódico da equipe em proteção de dados;

Nenhum sistema é inteiramente livre de falhas. Em caso de incidente de segurança relevante, o Kivid comunicará os titulares afetados e a ANPD conforme exigido em lei.

2.11 Cookies e Tecnologias Similares

O Kivid utiliza cookies e tecnologias similares para funcionamento essencial da plataforma, memorização de preferências, análise de uso e, mediante Consentimento do Usuário, para fins de marketing. O Usuário pode gerenciar suas preferências de cookies nas configurações do navegador ou do Aplicativo, ciente de que a desativação de determinados cookies pode limitar funcionalidades da plataforma.

3. Dos direitos dos Usuários/clientes:

a) Exigir que qualquer informação destinada ao titular dos dados seja concisa, de fácil acesso e compreensão, formulada em linguagem clara e simples;

b) Obter do Kivid, a qualquer momento e mediante requisição, a confirmação da existência de tratamento de Dados Pessoais de sua titularidade;

c) Acessar as informações pessoais que estão sob o poder do Kivid, ou que foram por ele tratadas;

d) Solicitar, a qualquer momento, a retificação das informações pessoais que se encontrarem desatualizadas, inexatas, bem como a complementação de quaisquer informações que não estejam completas;

e) Solicitar, na forma da Lei, a Anonimização dos dados coletados e tratados pelo Kivid;

f) Requerer a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço, mediante requisição expressa e observados os segredos comerciais e industriais do Kivid e mais quaisquer outras disposições previstas em Lei;

g) Solicitar o bloqueio ou a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei, ou com o disposto na presente Política de Privacidade e Proteção de Dados;

h) Solicitar a eliminação de dados tratados com o seu Consentimento, mediante pedido de revogação do Consentimento, conforme disposto no § 5º do art. 8º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, ressalvadas as hipóteses previstas no art. 16 da respectiva legislação;

i) Obter informação das entidades públicas e privadas com as quais o Kivid realizou uso compartilhado de dados;

j) Obter informações sobre a possibilidade de não fornecer Consentimento ao tratamento dos dados eventualmente solicitados pelo Kivid e sobre as consequências da negativa.

k) Peticionar diretamente à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em relação ao tratamento de seus Dados Pessoais, nos termos do art. 18, IX, da LGPD (www.gov.br/anpd).

Nas hipóteses descritas às alíneas "**d**", "**e**", "**g**" e "**h**", o Kivid deverá informar de maneira imediata aos agentes de tratamento com os quais tenha realizado uso compartilhado de dados a correção, a eliminação, a Anonimização ou o bloqueio dos dados, para que repitam idêntico procedimento.

Uma vez que o cliente tenha fornecido suas informações pessoais, ele terá acesso a elas para que possa alterá-las ou deletá-las.

A presente Política de Privacidade está sujeita a constante melhoria e aprimoramento para garantir mais transparência e segurança aos Usuários. Assim, o Kivid se reserva o direito de modificar a qualquer momento, de forma unilateral, o presente documento.

Em caso de modificação do presente Termo de Consentimento Para o Tratamento de Dados, fica o Kivid obrigado a informar aos Usuários/clientes o teor das modificações realizadas, conforme disposto no § 6º do art. 8º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

No caso de quaisquer dúvidas em relação ao presente documento ou ao Kivid, os Usuários/clientes deverão entrar em contato diretamente com a central de atendimento, pelo e-mail suporte@kivid.com.br.

Ao aceitar o presente termo, o usuário/cliente concorda expressamente com a coleta e tratamento dos seus dados, necessários à prestação do serviço do Kivid e permite que os dados sejam utilizados para as finalidades acima elencadas e dentro dos limites estabelecidos.

O Aplicativo Kivid poderá coletar e armazenar os seguintes dados médicos e de exames diretamente dos Parceiros prestadores de serviços, mediante portabilidade/compartilhamento dos dados, de acordo com as permissões concedidas pelo Usuário:

a) Informações pessoais: nome, idade, sexo, endereço, telefone de contato e e-mail.

b) Histórico médico: informações sobre condições de saúde pré-existentes, alergias, cirurgias, medicamentos em uso, histórico familiar, entre outros.

c) Resultados de exames: laboratoriais, radiológicos, de imagem, entre outros, incluindo datas, valores de referência e laudos médicos.

Ao solicitar a integração dos dados no Aplicativo Kivid com qualquer prestador de serviço que lá esteja, o Usuário concorda que está expressamente solicitando a portabilidade dos seus dados para a base de dados do Kivid.

4. Responsabilidades do Usuário

O Usuário declara-se ciente, desde já, que é de sua exclusiva responsabilidade:

I. Inserir informações verdadeiras no Site e/ou Aplicativo Kivid.

II. Manter a confidencialidade de sua conta e senha. Restringir o acesso ao seu computador e responsabiliza-se por todas as atividades que ocorram com sua conta ou sua senha.

III. Cumprir rigorosamente todas as determinações e procedimentos previstos nesta Política.

5. Atualização desta Política de Privacidade

Reservamo-nos o direito de alterar essa Política de Privacidade sempre que necessário, com o fito de fornecer maior segurança e praticidade ao Usuário. Por isso, é importante que o Usuário leia a Política de Privacidade a cada novo acesso ao Site e/ou Aplicativo. Para facilitar a visualização, ao final deste documento, informamos a data da última atualização.

Alterações relevantes desta Política serão comunicadas ao Usuário por meio do Aplicativo, por e-mail ou em local de destaque no Site, com antecedência razoável, além da disponibilização da versão vigente no próprio Aplicativo, em atenção ao dever de transparência previsto no art. 8º, §6º, da LGPD.

6. Legislação e foro competentes

Esta Política de Privacidade será regida, interpretada e executada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com leis de outros estados ou países, sendo competente o Foro da cidade de Salvador/Bahia, no Brasil, para dirimir qualquer dúvida decorrente deste instrumento. O Usuário consente, expressamente, com a competência desse juízo, e renuncia, neste ato, à competência de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

7. Contatos Kivid

- Encarregado DPO: Lucas de Jesus Santos Brito
- Contato: suporte@kivid.com.br / 71 3345-8210
- Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): www.gov.br/anpd

Última data de atualização: v6.0 — 22/09/2026