



TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA

Versão: 1.0

Data: 17/10/2025

Estes Termos e Condições regulam o uso da plataforma **Vero Opinião**, de titularidade da **MF Inteligência Estatística**, inscrita no CNPJ nº 29.664.813/0001-68, com sede no Brasil. Ao acessar e utilizar a plataforma, o usuário declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estes Termos.

1. Objeto

A plataforma Vero Opinião tem como finalidade oferecer um sistema online que permite a avaliação da satisfação de pacientes por clínicas e consultórios de saúde, por meio do envio automatizado de pesquisas via WhatsApp.

2. Elegibilidade e Cadastro

2.1. O acesso à plataforma é exclusivo para **pessoas jurídicas com CNPJ ativo**, especialmente clínicas, consultórios e demais estabelecimentos da área da saúde.

2.2. Para utilizar a plataforma, é necessário realizar um cadastro, fornecendo razão social, nome fantasia, CNPJ, e-mail e senha de acesso.

2.3. O usuário é responsável pela **veracidade dos dados** informados e pela **segurança de suas credenciais**, sendo vedado o compartilhamento de contas com terceiros.

2.4. O uso da plataforma é **ilimitado** quanto ao volume de dados, número de mensagens e acessos simultâneos, de acordo com o plano contratado.

3. Planos e Pagamentos

3.1. A plataforma funciona por meio de **assinatura mensal no valor discriminado no momento da contratação**, com ciclo de faturamento do dia 15 ao dia 15 de



cada mês, dependendo da data de ingresso na plataforma após validação do cadastro, além da **cobrança adicional de R\$ 0,50 por mensagem disparada**.

3.2. Os pagamentos devem ser realizados via boleto bancário ou PIX, conforme a escolha do usuário.

3.3. Em caso de inadimplência, será aplicada **multa de 2%** sobre o valor devido e **juros de 1% ao mês**.

3.4. **Não há política de reembolso** para pagamentos já realizados.

4. Disponibilidade e Suporte

4.1. A plataforma garante **disponibilidade 24/7** e oferece **suporte técnico exclusivamente via e-mail** (contato@mfinteligencia.com.br), com **prazo de resposta de até 48 horas**.

4.2. Em caso de indisponibilidade superior a 6 horas consecutivas, poderá ser oferecido **desconto proporcional** no próximo ciclo de cobrança.

4.3. A plataforma não se responsabiliza por danos indiretos ou lucros cessantes causados por eventuais falhas, salvo em caso de **negligência grave ou dolo**.

5. Obrigações do Usuário

5.1. O usuário compromete-se a **utilizar a plataforma apenas para fins legais**, sendo expressamente vedado o uso para envio de SPAM ou outras práticas abusivas.

5.2. O usuário não poderá modificar ou integrar a plataforma com outros sistemas sem autorização prévia da contratada.

5.3. O usuário é **integralmente responsável pela obtenção do Termo de Consentimento** dos pacientes, conforme exigido pela LGPD, devendo fornecê-lo à plataforma quando solicitado.

6. Privacidade e Proteção de Dados

6.1. A plataforma coleta e armazena os seguintes dados dos pacientes: nome, telefone, gênero, data de nascimento, data de atendimento e nome do



profissional.

6.2. Os dados são protegidos com **tecnologia AWS (SSL/TLS, HTTPS)**.

6.3. Os dados podem ser compartilhados com terceiros **estritamente necessários para a execução do serviço** (ex: Twilio – provedor de WhatsApp), em conformidade com a LGPD.

6.4. A MF Inteligência atua como **operadora de dados**, enquanto o usuário é o **controlador**, sendo ambos responsáveis por garantir a conformidade com a LGPD.

7. Propriedade Intelectual

7.1. Todo o conteúdo, código-fonte, design e funcionalidades da Vero Opinião são **propriedade exclusiva da MF Inteligência Estatística**.

7.2. É vedado ao usuário modificar, reproduzir ou criar obras derivadas da plataforma.

7.3. O usuário poderá acessar, alterar e excluir os dados de seus pacientes, inclusive após o cancelamento do serviço.

8. Cancelamento e Rescisão

8.1. O usuário pode **cancelar a conta a qualquer momento** diretamente pela plataforma, desde que não haja débitos em aberto.

8.2. A MF Inteligência poderá **encerrar a conta** do usuário em caso de inadimplência por mais de 30 dias ou de violação destes Termos.

9. Alterações nos Termos

9.1. Estes Termos podem ser modificados a qualquer momento. O usuário será informado por e-mail em caso de mudanças significativas.

9.2. O uso continuado da plataforma após a notificação implica aceite dos novos termos.

9.3. O usuário poderá solicitar a rescisão contratual caso discorde das alterações, desde que não haja pendências financeiras.



10. Disposições Legais

10.1. Estes Termos são regidos pela **legislação brasileira**, especialmente pelo Código Civil e pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/2018).

10.2. Fica eleito o foro da **Comarca de Brasília/DF** como competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas destes Termos.

Ao utilizar a plataforma Vero Opinião, o usuário declara ter lido e aceitado todos os termos acima descritos.