

TERMOS DE USO & POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O presente documento visa descrever e estabelecer os termos e condições para a prestação de serviços de utilização dos sistemas da ZenFisio e política de privacidade em relação aos dados e informações de clientes e usuários.

1. Relação do Usuário e Cliente com a ZenFisio

1.1. O uso de produtos, software, serviços e sites da web da ZenFisio (denominados coletivamente "Serviços" neste documento e excluindo quaisquer serviços fornecidos ao Usuário pela ZenFisio em um contrato por escrito separado) por parte do Usuário está sujeito aos presentes termos. "ZenFisio" neste documento corresponde a empresa ZENFISIO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, inscrita no CNPJ sob o número 35.824.553/0001-43 e com sede à Rua 15 de Novembro, 321, sala 602, CEP 98700-000, Ijuí, Rio Grande do Sul, Brasil e neste ato representado, de acordo com o Contrato Social, por Cledison Eduardo Fritzen, portador da Carteira de Identidade nº. 7067302872, inscrito no CPF/MF sob o nº. 003.388.760-81 e endereço eletrônico cledison@zenfisio.com.

1.2. O presente documento, denominado "Termos de Uso & Política de Privacidade", forma um acordo com efeito jurídico entre o Usuário e a ZenFisio relativamente ao uso dos Serviços por parte do Usuário. É importante que o Usuário o leia com atenção.

1.3. A ZenFisio, o Usuário e o Cliente estão sujeitos de forma equivalente em relação ao armazenamento e tratamento de dados pessoais, as leis nacionais e em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). As condições de manipulação de dados constam na Política de Privacidade da ZenFisio, que integra o presente documento.

TERMOS DE USO

2. Glossário e definições semânticas

2.1 Para compreensão e interpretação adequada dos direitos e obrigações descritos no presente Termo, considera-se as seguintes definições contidas e mencionadas ao longo das cláusulas do presente Termo de Uso:

2.1 Usuário (controlador): Entidades Pessoa Física ou Jurídica, sendo profissionais ou prestadores de serviços de saúde, estética e bem-estar, que possuem cadastro no Sistema

ZenFisio e são responsáveis por inserir dados seus próprios e de seus pacientes e clientes, definindo as regras de tratamento dos referentes dados.

2.2 Cliente (controlador): Entidade Pessoa Física ou Jurídica que realiza a assinatura dos Serviços da ZenFisio, em qualquer plano disponível ou forma de pagamento.

2.3 Dados: Todos os dados relacionados ao Usuário (controlador) ou Pacientes, inseridos e armazenados no Sistema ZenFisio (operador) em nome do Usuário ou Cliente (controlador).

2.4 LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados (número 13.709/2018) e todas alterações posteriores.

2.5 Serviços: Sistema ZenFisio (operador), que consiste em uma plataforma de recursos e benefícios e que armazena e manipula dados pessoais de Pacientes e pessoas físicas em nome do CLIENTE (controlador), conforme descrito no Termo de Uso.

2.6 ZenFisio (operador): Entidade jurídica que oferece um conjunto de serviços ao Usuário e ao Cliente, sendo responsável por realizar o armazenamento e o tratamento dos dados em nome do controlador.

3. Aceitação dos Termos de Uso

3.1. Para usar os Serviços, o Usuário deverá primeiro concordar com os Termos de Uso. Não é permitido o uso dos Serviços por parte do Usuário se ele não aceitar os Termos de Uso.

3.2. O Usuário pode aceitar os Termos de Uso: (a) clicando para aceitar ou concordar com os Termos de Uso, no caso de essa opção ser disponibilizada pela ZenFisio na interface do usuário para qualquer Serviço; ou (b) usando efetivamente os Serviços. Nesse caso, o Usuário compreende e aceita que a ZenFisio considerará o seu uso dos Serviços uma aceitação dos Termos de Uso a partir desse momento.

3.3. O Usuário não poderá usar os Serviços nem aceitar os Termos de Uso se: (a) não tiver idade legal para celebrar um acordo com efeito jurídico com a ZenFisio; (b) estiver representando uma empresa sem que possua procuração e poderes para tal representação; ou (c) for uma pessoa ou empresa com restrições quanto ao recebimento de serviços impostas pelas leis do país onde é residente ou sediado ou a partir do qual usa os Serviços.

3.4. Estes Termos de Uso poderão ser alterados ou corrigidos. Caso isso ocorra, você será notificado pelo site da ZenFisio, por uma mensagem de e-mail ou por outros meios razoáveis. Se você usar os Serviços após a data de início de vigência das alterações, estará de

acordo com os Termos de Uso alterados. Se não concordar com as alterações, você deverá interromper o uso dos Serviços e cancelar os serviços pagos.

3.5. O Usuário deverá imprimir ou guardar uma cópia local destes Termos de Uso.

4. Prestação dos Serviços pela ZenFisio

4.1 O Usuário tem conhecimento e concorda que empresas parceiras da ZenFisio têm direito de prestar os Serviços ao Usuário em nome da própria ZenFisio. Essa item não se aplica e pode ser desconsiderado pelos clientes que realizam a contratação e pagamento diretamente à ZenFisio.

4.2. O Usuário tem conhecimento e aceita que a forma e natureza dos Serviços fornecidos pela ZenFisio podem mudar ocasionalmente sem aviso prévio ao Usuário.

4.3. O Usuário tem conhecimento e concorda que a ZenFisio pode, a seu próprio critério, por questões externas ou internas, incluindo viabilidade técnica e comercial, deixar de fornecer os Serviços ou parte dos Serviços. No caso de encerramento das atividades, a ZenFisio é obrigada a informar a suspensão com 3 meses de antecedência e fornecer aos clientes todos os dados em formato adequado.

4.4. O Usuário reconhece e aceita que, se a ZenFisio desativar a sua conta, poderá ser impedido de acessar os Serviços ou quaisquer conteúdos que estejam na conta. Em caso de desativação da conta por inadimplência, a ZenFisio mantém a obrigação de fornecer aos clientes todos os seus dados em formato adequado.

4.5. O Usuário reconhece e concorda que a ZenFisio poderá fixar limites máximos quanto ao volume e frequência de uso dos Serviços, segundo critérios próprios e a qualquer momento.

5. Uso dos Serviços por parte do Usuário e do Cliente

5.1. Para acessar determinados Serviços, poderá ser solicitado ao Usuário que forneça informações pessoais, profissionais ou empresariais como parte do processo de registro ou como parte da utilização continuada dos Serviços. O Usuário concorda que as informações de registro que fornecer à ZenFisio serão sempre exatas, corretas e atualizadas.

5.2. O Usuário concorda em usar os Serviços somente para os fins permitidos: (a) pelos Termos de Uso; e (b) quaisquer leis, regulamentos ou práticas ou diretrizes geralmente aceitas nas jurisdições relevantes.

5.3. O Usuário concorda em não acessar (nem tentar acessar) qualquer um dos Serviços por qualquer meio, automatizado ou não, que não seja através da interface fornecida pela ZenFisio, exceto se for especificamente autorizado a tal em um contrato em separado firmado com a ZenFisio.

5.4. O Usuário concorda em não participar de nenhuma atividade que interfira ou interrompa o funcionamento dos Serviços (ou servidores e redes conectados aos Serviços).

5.5. Exceto se tiver sido especificamente autorizado por meio de um contrato em separado firmado com a ZenFisio, o Usuário concorda em não reproduzir, duplicar, copiar, vender, comercializar ou revender os Serviços para qualquer efeito.

5.6. O Usuário concorda que será o único responsável (e que a ZenFisio não tem qualquer responsabilidade perante o Usuário ou terceiros) por qualquer não cumprimento das suas obrigações no que diz respeito aos Termos de Uso e pelas consequências de uso indevido da plataforma, como exclusão ou fornecimento de dados a terceiros, incluindo qualquer perda ou dano que a ZenFisio possa sofrer resultantes desse não cumprimento.

5.7. Os Serviços usados pelo Usuário podem receber automaticamente atualizações da ZenFisio. O Usuário concorda em receber essas atualizações (e permitir que a ZenFisio lhe forneça) como parte da utilização dos Serviços, desde que, qualquer atualização não comprometa o funcionamento dos recursos previamente disponíveis e a segurança dos dados dos clientes.

6. Pagamento e renovação

6.1. O Cliente concorda em realizar o pagamento à ZenFisio no valor do plano e pacotes escolhidos no ato da contratação, de acordo com a recorrência definida na sua assinatura.

6.2. Para fins de correção monetária, o valor dos pagamentos pode ser atualizado anualmente com base no IGP-M (Índice Geral de Preços - Mercado) ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.

6.3. A falta de pagamento nas datas acertadas no ato da contratação poderá provocar a suspensão do acesso aos Serviços da plataforma após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento.

6.4. A falta de pagamento por prazo superior a 90 (noventa) dias poderá provocar o cancelamento da conta de Cliente e Usuário e a eliminação definitiva de quaisquer registros ou informações a ela vinculadas.

6.5. O cancelamento dos serviços que pode ser realizado após 90 (noventa) dias de inadimplência, não exclui a obrigação do Cliente em realizar o pagamento de valores vencidos e quitar todas as pendências financeiras relacionadas a sua assinatura da ZenFisio durante o período que esta se manteve ativa.

6.6. O tempo de vínculo, a periodicidade e o valor dos pagamentos poderão variar conforme o pacote de serviços, e serão expressamente informados no ato da contratação e em eventuais atualizações do plano contratado.

6.7. A ZenFisio pode, a seu critério, oferecer pacotes de serviços em período de experiência ou demonstração gratuita, bem como pacotes gratuitos por tempo indefinido.

6.8. A ZenFisio realiza de forma automática a cobrança recorrente do valor referente ao uso do sistema, de acordo com o plano contratado, na periodicidade (mensal/semestral ou anual) e forma de pagamento selecionada pelo cliente na contratação do Sistema ZenFisio.

6.9. Não é possível realizar a assinatura e emissão de cobranças de qualquer plano a partir de aplicativos para iOS ou Android.

6.10. Conforme as diretrizes 3.1.1 - Compra no aplicativo e 3.1.3 (c) - Serviços empresariais da Apple Store, podemos não liberar o acesso do aplicativo para iOS para clientes do plano Profissional que tenham somente um usuário cadastrado.

7. Segurança da conta e senhas do Usuário

7.1. O Usuário e o Cliente concordam e compreendem que serão responsáveis por manter a confidencialidade das senhas associadas a qualquer conta que utilize para acessar os Serviços.

7.2. Dessa forma, o Usuário concorda que será o único responsável perante a ZenFisio por todas as atividades que ocorram na respectiva conta.

7.3. Se tomar conhecimento de qualquer utilização não autorizada da sua senha ou da sua conta, o Usuário concorda em notificar imediatamente a ZenFisio em <https://www.zenfisio.com/contato>.

8. Privacidade e segurança das informações

8.1. Para permitir a entrega e a melhoria dos Serviços, a ZenFisio coleta, armazena e processa informações, incluindo: (a) informações pessoais, profissionais e empresariais

fornecidas pelo Usuário ou sua empresa; (b) informações decorrentes do uso dos Serviços, como registros de acessos e detalhes das operações realizadas; (c) cookies e armazenamento local vinculados ao seu navegador.

8.2. As informações de usuários e profissionais cadastradas no sistema poderão ser disponibilizadas, integral ou parcialmente, em forma de relatórios acessíveis aos Usuários e às contas com permissões de acesso em nível de administração da conta principal cadastrada no Sistema ZenFisio.

8.3. A ZenFisio coleta e armazena os dados de Usuários, Clientes e Pacientes, em conformidade com as exigências da LGPD e demais leis vigentes de proteção de dados e segurança da informação.

8.4. Toda comunicação de dados com entrada e saída de informações do Sistema ZenFisio, ocorre com a utilização do protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure). O protocolo HTTPS consiste em uma importante camada adicional de segurança das informações, permitindo que todos os dados do sistema sejam transmitidos por meio de uma conexão criptografada e que se verifique a autenticidade do servidor e do cliente por meio de um certificado digital, evitando-se assim a interceptação desses dados por terceiros durante a sua transmissão.

8.5. A infraestrutura completa de servidores, armazenamento de dados e computação em nuvem do Sistema ZenFisio, está alocada em servidores da AWS - Amazon Web Service. A infraestrutura de computação em nuvem da AWS possui redundância de comunicação para garantia de alta disponibilidade do sistema e realização automatizada de cópias de segurança (backup) das informações, com políticas avançadas de segurança e proteção contra falhas de segurança e ataques cibernéticos.

8.6. As informações pessoais, profissionais e empresariais de identificação, localização (endereço, cidade, CEP e estado) e formas de contato (telefone, WhatsApp, e-mail e redes sociais), fornecidas e cadastradas pelo Usuário ou sua empresa, ficam disponíveis para busca e consulta na Internet a partir da Plataforma BuscaFisio, acessível na Internet pelo endereço: www.buscafisio.com.br.

8.7. Para recuperação de informações registradas no sistema e excluídas pelos clientes, é necessário a solicitação por parte do cliente para a restauração dos dados desejados dentro de até 90 dias após a exclusão. Cabendo ao ZenFisio analisar as cópias de segurança, a integridade dos dados e a viabilidade de restauração, para que, sendo possível, seja realizado o procedimento de recuperação de informações.

8.8. Nos casos em que houver integração do Sistema ZenFisio com o Google Calendar, será solicitado ao usuário do cliente a permissão de manipulação de calendários e eventos da sua agenda, para que estes dados possam ser sincronizados entre o ZenFisio e o Google Calendar. Para garantir a privacidade das informações do usuário o ZenFisio não realiza em nenhuma hipótese o compartilhamento dos dados sem a prévia autorização por parte do usuário e clientes.

8.9. Em relação a integração do Sistema ZenFisio com o Google Calendar, para garantir a melhor utilização das informações e prover uma melhor experiência para o usuário, os dados coletados do Google Calendar serão armazenados no banco de dados da aplicação ZenFisio. Para que estes possam ser manipulados e integrados com melhor desempenho e com as funcionalidades do Sistema ZenFisio.

8.10. Caso a ZenFisio (operador) receba alguma notificação ou qualquer tipo de solicitação de um cliente/paciente do Cliente (controlador), em relação aos seus direitos previstos na LGPD, caberá ao Cliente avaliar o pedido e repassar para a ZenFisio, as orientações quanto ao seu cumprimento, com devida antecedência e tempo hábil, para que a ZenFisio possa responder a referida notificação ou solicitação, dentro do prazo legal de 15 (quinze) dias.

8.11. Não é obrigação da ZenFisio (operador) responder às notificações e ou solicitações e ou solicitações dos clientes/pacientes/titulares de direitos da LGPD. Sendo que estas são de responsabilidade do próprio controlador, sendo ele Usuário ou Cliente.

8.12. Caso algum dado pessoal de qualquer entidade física ou jurídica seja armazenado ou tratado em desconformidade com as regras da LGPD, o Usuário ou o Cliente (controlador) podem solicitar para a ZenFisio (operador) a anonimização, bloqueio ou exclusão desses dados, desde que fique efetivamente constatado o excesso ou a desconformidade com a Lei.

8.13. A ZenFisio (operador) deve auxiliar o Usuário e o Cliente (controlador) na implementação de práticas e procedimentos técnicos e organizacionais, para o cumprimento das obrigações do Controlador em relação a LGPD e adequação às solicitações por parte dos Titulares de Dados Pessoais, de acordo com a determinação da LGPD.

9. Direitos de propriedade

9.1. O Usuário reconhece e concorda que a ZenFisio (ou os licenciadores da ZenFisio) detém todos os direitos legais, títulos e participações relativas aos Serviços, incluindo quaisquer direitos de propriedade intelectual que subsistam nos Serviços (quer esses direitos estejam registrados ou não, e em qualquer parte do mundo onde esses direitos possam existir). Além disso, o Usuário reconhece que os Serviços podem conter informações designadas

confidenciais pela ZenFisio e que não as revelará sem o prévio consentimento escrito da ZenFisio.

9.2. A menos que o Usuário tenha uma autorização por escrito da ZenFisio, nada lhe dá o direito de utilizar qualquer uma das marcas registradas, marcas comerciais, marcas de serviços, logotipos, nomes de domínios e outras características de marca especiais da ZenFisio.

9.3. A ZenFisio é proprietária e responsável pela plataforma de busca de profissionais BuscaFisio (www.buscafisio.com.br), possuindo dessa forma total autonomia, liberdade e direitos em relação a exibição e manipulação dos dados cadastrados pelos Usuários do Sistema ZenFisio na plataforma BuscaFisio, bem como, pela exploração publicitária desses dados que acarretem na geração de receita para a ZenFisio.

10. Licença ZenFisio

10.1. A ZenFisio concede ao Usuário uma licença pessoal, internacional, isenta de royalties, não atribuível e não exclusiva para utilizar o software fornecido ao Usuário como parte dos serviços fornecidos pela ZenFisio (denominado "Software" a seguir). Essa licença tem como único objetivo permitir o uso, por parte do Usuário, dos benefícios dos Serviços tal como são fornecidos pela ZenFisio, da forma permitida pelos Termos de Uso.

10.2. O Usuário não poderá (nem poderá permitir a mais ninguém) copiar, modificar, criar uma obra derivada de, realizar engenharia reversa, decompilar ou, de qualquer outro modo, tentar extrair o código-fonte do Software ou de qualquer parte que o componha, a menos que seja expressamente permitido ou previsto por lei, ou que o Usuário tenha sido especificamente autorizado a fazê-lo pela ZenFisio, por escrito.

10.3. A menos que a ZenFisio lhe tenha concedido uma permissão específica, por escrito, para fazê-lo, o Usuário não poderá atribuir (ou conceder uma sublicença de) seus direitos de utilização do Software, conceder uma garantia relativa aos seus direitos de utilização do Software ou, de qualquer outro modo, transferir qualquer parte dos seus direitos de utilização do Software.

11. Programa de Afiliados para indicação do ZenFisio

11.1. O Programa de Afiliados da ZenFisio consiste na oferta de benefícios para clientes ativos, a partir da indicação de novos clientes por estes.

11.2. O benefício oferecido aos clientes a partir do Programa de Afiliados ocorre em forma de desconto de 10% no pagamento seguinte da recorrência mensal / semestral / anual, de acordo com o valor do plano contratado, data de assinatura e forma de pagamento do novo cliente indicado. Por exemplo, um cliente que paga R\$ 120,00 na sua mensalidade, ao indicar um novo cliente que contrata um plano com valor mensal de R\$ 100,00, passa a receber um desconto de dez por cento (10%) na sua mensalidade com base no valor contratado pelo novo cliente indicado, passando a pagar então R\$ 110,00 (R\$ 120,00 - R\$ 10,00).

11.3. O desconto oferecido aos clientes pelo Programa de Afiliados é válido apenas enquanto o cliente indicado estiver com sua assinatura ativa e sem pendências de pagamento.

11.4. Os benefícios do Programa de Afiliados ficam disponíveis apenas para clientes ativos do Sistema ZenFisio. Portanto, quando um cliente que indicou outros clientes e possui desconto em sua assinatura pelo Programa de Afiliados, efetuar o cancelamento do ZenFisio, os benefícios serão cancelados e não são aplicados de nenhuma outra forma ou repasse financeiro.

11.5. Nos casos em que os clientes indicados realizarem a assinatura de um plano com pagamento semestral ou anual, o benefício de desconto ao cliente que realizou a indicação é oferecido de forma mensal ao longo do período da assinatura do cliente indicado e com base no valor da assinatura e descontos oferecidos pela ZenFisio para assinaturas com pagamento semestral ou anual. Por exemplo, se o cliente indicado realizar a assinatura semestral no valor de R\$ 500,00, onde é aplicado o desconto de uma mensalidade, tal assinatura representa um valor recorrente mensal de R\$ 100,00 e, dessa forma, será aplicado ao cliente que realizou a indicação um desconto mensal de R\$ 10,00 (10% do valor mensal) durante o período da assinatura do cliente indicado e enquanto este estiver com sua assinatura ativa.

11.6. Em caso de clientes com pagamento recorrente semestral ou anual que indicarem outros clientes, o acesso ao benefício do Programa de Indicação é aplicado sempre no pagamento seguinte, considerando o somatório do desconto mensal gerado a partir da indicação de um novo cliente. Por exemplo, um cliente com pagamento anual com vencimento da sua assinatura em seis (6) meses, com a indicação de um novo cliente que realiza a assinatura de um plano com mensalidade de R\$ 100,00, é gerado um benefício mensal em forma de desconto de R\$ 10,00, que de forma acumulativa gera um desconto de R\$ 60,00 no pagamento da renovação da assinatura anual que ocorrerá em 6 meses.

11.7. As indicações para o Programa de Afiliados devem ser realizadas pelo sistema a partir do recurso "Indique o ZenFisio e ganhe benefícios" disponível no painel de controle, informando o e-mail do usuário/cliente que irá realizar o cadastro no sistema. Cada cliente

que deseja indicar o ZenFisio para outros usuários deve utilizar a sua página exclusiva de cadastro pela URL: www.zenfisio.com/cadastro/nome-da-clinica. Todos os cadastros de usuários realizados a partir dessa página de cadastro a consequentes assinaturas de algum plano da ZenFisio, estarão vinculados ao clientes como indicação no Programa de Afiliados. No caso de a indicação já possuir cadastro no Sistema ZenFisio e ainda não ser um cliente ativo, deve ser informado ao atendimento da ZenFisio para que seja realizado o vínculo da indicação manualmente.

11.8. No Programa de Afiliados somente serão consideradas como indicação para aplicação de desconto, assinaturas de novos clientes indicados realizadas após a data de 10 de setembro de 2021 e após a data de assinatura do cliente que realizou a indicação e terá acesso aos benefícios do programa.

11.9. Fica a cargo e responsabilidade da ZenFisio, definir questões do Programa de Afiliados não contempladas no presente Termos de Uso.

12. Término da relação do Usuário com a ZenFisio

12.1. Os Termos de Uso continuarão a ser aplicáveis até serem encerrados pelo Usuário ou pela ZenFisio, conforme estabelecido a seguir.

12.2. Se o Usuário quiser encerrar o seu contrato com a ZenFisio, pode fazê-lo a qualquer momento, notificando a ZenFisio e preenchendo obrigatoriamente o formulário de cancelamento do sistema, disponível pelo menu principal do Sistema ZenFisio em: Configurações -> Dados da Conta -> Solicitar cancelamento do ZenFisio, ou diretamente pelo endereço: <https://app.zenfisio.com/settings/cancel-subscription>. O cancelamento pode ser realizado a qualquer momento e somente será válido com o preenchimento do formulário de cancelamento.

12.3. A ZenFisio pode, a qualquer momento, encerrar o contrato com o Usuário se: (a) o Usuário tiver violado qualquer cláusula dos Termos de Uso (ou tiver agido de forma que claramente mostre que não pretende ou não pode cumprir as cláusulas dos Termos de Uso); ou (b) tal for exigido à ZenFisio por lei (por exemplo, quando o fornecimento dos Serviços ao Usuário for ou se tornar ilegal); ou (c) o parceiro com o qual a ZenFisio ofereceu os Serviços ao Usuário tiver encerrado a sua relação com a ZenFisio ou tiver deixado de oferecer os Serviços ao Usuário; ou (d) a ZenFisio estiver em fase de transição para uma situação em que já não fornece os Serviços aos Usuários do país no qual o Usuário reside ou a partir do qual utiliza os Serviços; ou (e) o fornecimento dos Serviços ao Usuário pela ZenFisio já não for, na opinião da ZenFisio, técnica ou comercialmente viável.

12.4. Nada nesta seção afetará os direitos da ZenFisio relativos ao fornecimento de Serviços de acordo com a Seção 4 dos Termos de Uso.

12.5. Quando estes Termos de Uso forem encerrados, todos os direitos, obrigações e responsabilidades de que o Usuário ou a ZenFisio tenham se beneficiado, tenham sido sujeitos a (ou que tenham acumulado enquanto os Termos de Uso estiveram em vigor) ou que expressamente devam continuar em vigor indefinidamente não serão afetados por essa resolução, e as cláusulas do parágrafo 12.7 continuarão a ser aplicáveis a esses direitos, obrigações e responsabilidades indefinidamente.

12.6. Ao solicitar o cancelamento da conta de cliente no Sistema ZenFisio, o usuário passa a ter o prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de cancelamento, para exportar os seus dados registrados no sistema. Após este prazo, a ZenFisio não garante a disponibilidade das informações e dados da conta do cliente.

12.7. Para clientes que optaram pela contratação e pagamento no período semestral ou anual, para usufruir dos descontos no valor do ZenFisio, em caso de cancelamento antes do encerramento do período contratado, será realizado o reembolso de 50% (cinquenta por cento) do saldo remanescente referente ao período contratado e considerando o período já utilizado. O reembolso será realizado mediante solicitação do cliente no ato do cancelamento.

13. Limitação de responsabilidade

13.1. A ZenFisio, seus parceiros, fornecedores e distribuidores não garantem que: (a) o uso dos Serviços atenderá aos requisitos do Usuário; (b) o fornecimento dos serviços será ininterrupto, pontual, seguro e isento de erros; (c) as informações oferecidas no uso dos Serviços serão precisas e confiáveis; (d) os defeitos no funcionamento do software serão corrigidos.

13.2. O Usuário entende e concorda expressamente que o uso dos Serviços é por sua conta e risco e que os Serviços são fornecidos "na forma em que se encontram" e "de acordo com a disponibilidade".

13.3. A ZenFisio, seus parceiros, fornecedores e distribuidores não poderão ser responsabilizados por valor superior ao pago pelo Usuário à ZenFisio durante os 12 (doze) meses anteriores ao evento que originou a responsabilidade.

13.4. Nenhum conselho ou informação, seja oral ou escrito, obtido dos Serviços ou por meio desses, criará qualquer garantia que não esteja expressamente declarada nestes Termos de Uso.

13.5. Os Serviços podem incluir hiperlinks a outros sites, conteúdo ou recursos da web, de terceiros, sobre os quais a ZenFisio não terá controle nem quaisquer responsabilidades.

13.6. O Usuário entende e concorda que a ZenFisio, seus parceiros, fornecedores e distribuidores não serão responsáveis perante o Usuário por quaisquer danos diretos, indiretos, incidentais, especiais, consequenciais ou exemplares, incorridos pelo Usuário, causados e sob qualquer teoria de responsabilidade. Isso incluirá, mas não se limitará a, qualquer perda financeira (incorrida direta ou indiretamente), qualquer perda relacionada com a boa-fé ou reputação comercial, qualquer perda de dados que o Usuário possa sofrer, custos de aquisição de bens ou serviços ou outra perda intangível.

13.7. O Usuário entende e concorda que a ZenFisio, seus parceiros, fornecedores e distribuidores não serão responsáveis perante o Usuário por qualquer perda ou dano em que o Usuário possa incorrer, inclusive, mas não se limitando a, perda ou danos em decorrência de: (a) qualquer expectativa do Usuário quanto à integridade ou precisão de qualquer resultado do uso dos Serviços; (b) quaisquer alterações que a ZenFisio possa fazer aos Serviços, ou por qualquer cessação permanente ou temporária do fornecimento dos Serviços (ou quaisquer funcionalidades nos próprios Serviços); (c) a eliminação, corrupção ou incapacidade de armazenamento de quaisquer registros, relatórios ou outros dados gerados pelo uso dos Serviços; (d) o não fornecimento à ZenFisio, por parte do Usuário, de informações corretas relativas à conta; (e) a não manutenção, por parte do Usuário, da segurança e da confidencialidade dos detalhes da sua conta e senha.

13.8. As limitações de responsabilidade mencionadas nos parágrafos 11.6 e 11.7 serão aplicáveis independentemente de a ZenFisio ter ou não sido notificado ou ainda que devesse ter conhecimento da possibilidade de ocorrência de tais perdas.

14. Termos jurídicos gerais

14.1. Ocasionalmente, durante a utilização dos Serviços, o Usuário poderá (em resultado da ou através da utilização dos Serviços) usar um serviço, fazer download de um componente de software ou comprar bens fornecidos por outra pessoa ou empresa. A utilização de tais serviços, software ou bens por parte do Usuário poderá estar sujeita a termos em separado entre o Usuário e a empresa ou pessoa em questão. Nesse caso, os Termos de Uso não afetam a relação jurídica do Usuário com essas empresas ou indivíduos.

14.2. Os Termos de Uso constituem o contrato integral entre o Usuário e a ZenFisio e regulam a utilização dos Serviços (excluindo quaisquer serviços que possam eventualmente ser fornecidos pela ZenFisio de acordo com um contrato escrito em separado), substituindo na íntegra quaisquer contratos anteriores estabelecidos entre o Usuário e a ZenFisio em relação aos Serviços.

14.3. O Usuário concorda que a ZenFisio poderá lhe enviar avisos, incluindo aqueles sobre alterações feitas aos Termos de Uso, por e-mail, SMS, carta ou publicações nos Serviços.

13.4. O Usuário concorda que, se a ZenFisio não exercer ou utilizar qualquer direito legal ou direito reconhecido contido nos Termos de Uso (ou ao qual a ZenFisio tenha direito nos termos de qualquer lei aplicável), isso não será considerado como uma renúncia formal aos direitos da ZenFisio, mantendo-se tais direitos disponíveis para todos os devidos efeitos.

14.5. Se qualquer tribunal, tendo jurisdição para decidir sobre essa questão, determinar que qualquer cláusula destes Termos de Uso é inválida, tal cláusula será removida dos Termos de Uso sem afetar a validade do restante dos Termos de Uso.

14.6. O Usuário reconhece e concorda que a empresa ZenFisio Tecnologia da Informação Ltda será tida como beneficiária dos Termos de Uso e que terá direito a aplicar diretamente, e a contar com qualquer cláusula dos Termos de Uso que lhe atribua um benefício (ou um direito a favor dela). Exceto o caso anterior, nenhuma outra pessoa ou empresa poderá ser beneficiária relativamente a estes Termos de Uso.

14.7. Os Termos de Uso, e o relacionamento entre o Usuário e a ZenFisio conforme os Termos de Uso, serão regidos pelas leis brasileiras, independentemente do conflito de cláusulas legais. O Usuário e a ZenFisio concordam em submeter à exclusiva jurisdição dos tribunais da Comarca de Ijuí, Rio Grande do Sul, Brasil, a resolução de quaisquer questões legais resultantes dos Termos de Uso. Não obstante o referido, o Usuário concorda que a ZenFisio poderá ainda apresentar medidas injuntivas (ou de tipo equivalente de compensação legal urgente) em qualquer jurisdição.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

15. Declaração inicial

15.1. A presente Política de Privacidade tem por finalidade demonstrar o compromisso da ZENFISIO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, inscrita no CNPJ sob o número 35.824.553/0001-43 e com sede à Rua 15 de Novembro, 321, sala 602, CEP 98700-000, Ijuí, Rio Grande do Sul, titular das plataformas, aplicativos e sites ZenFisio, BuscaFisio e SouFisio,

com o cumprimento das normas de proteção de dados da República Federativa do Brasil, em especial a Lei nº 13.709/2028 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

15.2. Sempre que você entrar em contato conosco, visitar qualquer um de nossos sites ou inserir informações voluntariamente em um de nossos formulários on-line, automaticamente estará aceitando esses termos.

15.3. Se você optar por usar nossos produtos, então você concorda que suas informações pessoais serão coletadas e usadas conforme disposto por esta política.

15.4. A ZenFisio não pode usar ou compartilhar suas informações com terceiro, exceto conforme descrito nesta Política de Privacidade.

15.5. As condições descritas na presente Política de Privacidade são partes integrantes dos Termos de Uso de serviços oferecidos pela ZenFisio aos seus Clientes e Usuários.

16. Privacidade e segurança das informações

16.1. Para permitir a entrega e a melhoria dos Serviços, a ZenFisio coleta, armazena e processa informações, incluindo:

- (a) informações pessoais (telefone, WhatsApp, e-mail, endereço), profissionais (registro no conselho, áreas e especialidades) e empresariais fornecidas pelo Usuário ou sua empresa;
- (b) informações decorrentes do uso dos Serviços, como registros de acessos e detalhes das operações realizadas;
- (c) cookies e armazenamento local vinculados ao seu navegador.

16.2. As informações de usuários e profissionais cadastradas no sistema poderão ser disponibilizadas, integral ou parcialmente, em forma de relatórios acessíveis aos Usuários e às contas com permissões de acesso em nível de administração da conta principal cadastrada no Sistema ZenFisio.

16.3. Toda comunicação de dados com entrada e saída de informações do Sistema ZenFisio, ocorre com a utilização do protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure). O protocolo HTTPS consiste em uma importante camada adicional de segurança das informações, permitindo que todos os dados do sistema sejam transmitidos por meio de uma conexão criptografada e que se verifique a autenticidade do servidor e do cliente por meio de um certificado digital, evitando-se assim a interceptação desses dados por terceiros durante a sua transmissão.

16.4. A infraestrutura completa de servidores, armazenamento de dados e computação em nuvem do Sistema ZenFisio, está alocada em servidores da AWS - Amazon Web Service. A infraestrutura de computação em nuvem da AWS possui redundância de comunicação para garantia de alta disponibilidade do sistema e realização automatizada de cópias de segurança (backup) das informações, com políticas avançadas de segurança e proteção contra falhas de segurança e ataques cibernéticos.

16.5. As informações pessoais, profissionais e empresariais de identificação, localização (endereço, cidade, CEP e estado) e formas de contato (telefone, WhatsApp, e-mail e redes sociais), fornecidas e cadastradas pelo Usuário ou sua empresa, ficam disponíveis para busca e consulta na Internet a partir da Plataforma BuscaFisio, acessível na Internet pelo endereço: www.buscafisio.com.br.

16.6. Para recuperação de informações registradas no sistema e excluídas pelos clientes, é necessário a solicitação por parte do cliente para a restauração dos dados desejados dentro de até 90 dias após a exclusão. Cabendo ao ZenFisio analisar as cópias de segurança, a integridade dos dados e a viabilidade de restauração, para que, sendo possível, seja realizado o procedimento de recuperação de informações.

16.7. Nos casos em que houver integração do Sistema ZenFisio com o Google Calendar, será solicitado ao usuário do cliente a permissão de manipulação de calendários e eventos da sua agenda, para que estes dados possam ser sincronizados entre o ZenFisio e o Google Calendar. Para garantir a privacidade das informações do usuário o ZenFisio não realiza em nenhuma hipótese o compartilhamento dos dados sem a prévia autorização por parte do usuário e clientes.

16.8. Em relação a integração do Sistema ZenFisio com o Google Calendar, para garantir a melhor utilização das informações e prover uma melhor experiência para o usuário, os dados coletados do Google Calendar serão armazenados no banco de dados da aplicação ZenFisio. Para que estes possam ser manipulados e integrados com melhor desempenho e com as funcionalidades do Sistema ZenFisio.

17. Não podemos compartilhar informações pessoais

17.1. A ZenFisio se compromete a não transferir ou divulgar seus dados pessoais, exceto nos casos indicados abaixo:

- (a) com as equipes internas da ZenFisio, apenas para fins comerciais, sempre que o tratamento da informação seja necessário para fornecer um serviço de qualidade.
- (b) com órgãos governamentais, sempre por solicitação oficial, como uma questão de regulamentação aplicável e aprovada por lei.

- (c) com um tribunal, para defender nossos direitos legais ou para limitar danos em litígios.
- (d) com qualquer outra parte consentida pelo Titular.

Para quaisquer casos necessários não mencionados acima, a ZenFisio pode exigir o consentimento do Titular.

18. Armazenamento, Transferência Internacional, Retenção e Eliminação dos Dados

18.1. Alguns dos processadores diretos e indiretos de dados, como serviços de hospedagem de dados, poderão estar fora do território brasileiro. A ZenFisio se compromete a zelar e exigir o cumprimento das exigências legais decorrentes das normas de proteção de dados pessoais.

18.2. Todos os dados coletados são armazenados em ambiente seguro. Todavia, considerando que nenhum sistema de segurança é infalível, a ZenFisio se exime de quaisquer responsabilidades por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de falhas, vírus ou invasões do banco de dados, salvo nos casos em que incorrer em dolo ou culpa.

18.3. Para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes, preservação de direitos e cumprimento de obrigação legal, a ZenFisio poderá permanecer com o histórico de registros de acesso dos usuários por prazo mínimo de 6 (seis) meses. A guarda dos dados relacionados ao prontuário do paciente é de responsabilidade integral da clínica, conforme a legislação específica do setor.

18.4. Ao término do contrato entre usuário e ZenFisio, o usuário Administrador da Conta é integralmente responsável por realizar a exportação de todos os dados inseridos em sua conta na plataforma ZenFisio dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar do término da assinatura.

19. Como lidamos com cookies?

19.1. A ZenFisio declara fazer uso de cookies para aprimorar a experiência de seus usuários em suas plataformas e páginas na Internet. Cookies são arquivos enviados pela ZenFisio e instalados no navegador dos usuários. Os cookies permitem a identificação do terminal de Internet, autenticar o usuário, personalizar a experiência de navegação e contratação de serviços, registrar acessos e atividades na página.

19.2. A ZenFisio faz uso de cookies para execução de:

- (a) autenticação e segurança;
- (b) oferta de conteúdos personalizados a seus interesses;
- (c) oferta de produtos e serviços;
- (d) medição de desempenho e estatísticas;

19.3. A ZenFisio assegura que tanto na execução de cookies próprios quanto de terceiros, as melhores práticas de segurança são adotadas para garantir a proteção dos dados pessoais levantados.

19.4. O uso dos cookies pela ZenFisio é previamente comunicado ao usuário durante seu acesso às plataformas e websites online. As autorizações podem ser revisadas e modificadas a qualquer tempo pelo usuário em seu navegador. A ZenFisio esclarece que o bloqueio dos cookies pode interferir no pleno uso dos recursos disponibilizados, inclusive inviabilizando acesso a determinadas funções e ferramentas dos canais e plataformas.

20. Isenção de responsabilidades

20.1. A ZenFisio não se responsabiliza pela negligência do usuário com seus próprios dados pessoais. A responsabilidade da ZenFisio se limita aos esforços sobre a garantia do emprego das melhores práticas de segurança. Cabe ao usuário zelar pela confidencialidade de informações relacionadas ao acesso e operação de seus dados no sistema.

21. Podemos realizar mudanças nesta política

21.1. Esta Política de Privacidade pode ser atualizada a qualquer momento a critério da ZenFisio e estará disponível em nosso site. Por favor, verifique esta página periodicamente para mudanças.

Ijuí, 22 de setembro de 2026.

A handwritten signature in purple ink, reading 'Cledison E. Fritzen'.

Cledison Eduardo Fritzen

CPF: 003.388.760-81

E-mail: cledison@zenfisio.com