

## CONTRATO DE LICENÇA E TERMOS DE USO – KlinikAdmin

Este documento estabelece a aceitação dos Termos e Condições Gerais para a utilização do sistema "ClinikAdmin", concedido em modo Licença, entre a empresa licenciadora.44.555.322 DANIELE CHRISTIANI OLIVEIRA PESSOA PARENTE, inscrita no CNPJ 44.555.322/0001-72, com sede na AV. Antônio Diogo, 306 Vila Ré, São Paulo, doravante denominada "ClinikAdmin", e o contratante, doravante denominado "Estabelecimento".

### 1. Propriedade Intelectual

O Estabelecimento não adquire quaisquer direitos de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos sobre o Sistema KlinikAdmin ou qualquer parte dele, incluindo, mas não se limitando a, marcas, desenhos, artes, direitos autorais, informações confidenciais e segredos de negócio. O Estabelecimento possui apenas uma licença de uso do sistema, sem qualquer transferência de titularidade ou direito exclusivo sobre a tecnologia, funcionalidades ou identidade visual do KlinikAdmin.

### 2. Usuários e Estabelecimentos

Qualquer usuário que acessar os dados públicos disponíveis na KlinikAdmin.com ou Mobile deve ler, compreender e aceitar todas as condições estabelecidas neste Termo. O download, instalação ou utilização do sistema indica que o Usuário está ciente e de acordo com os termos desta licença.

Caso o Usuário não concorde com os termos estabelecidos, o uso do sistema deve ser imediatamente interrompido.

### 3. Disposições Gerais

A KlinikAdmin é um sistema de gestão online voltado para estabelecimentos da área da beleza, permitindo que os usuários agendem horários e acessem diversos outros serviços previamente cadastrados. Seu objetivo é auxiliar na organização da agenda e otimizar os processos do estabelecimento.

Este Termo de Uso pode ser consultado a qualquer momento através dos seguintes canais:

- No site:

### 4. Prestação dos Serviços

Na KlinikAdmin, os Usuários poderão acessar e consultar informações sobre os Estabelecimentos cadastrados, que estarão publicamente disponíveis no aplicativo. A administração e atualização desses dados são de inteira responsabilidade do Estabelecimento. Os serviços oferecidos pela KlinikAdmin são gratuitos para os Usuários finais (clientes dos Estabelecimentos). A KlinikAdmin declara expressamente que o uso da plataforma, tanto pelo Estabelecimento quanto pelo Usuário, deve ocorrer estritamente dentro dos termos estabelecidos neste documento. Além disso, espera-se que todos os

utilizadores do sistema ajam em conformidade com este Termo e com a legislação vigente no Brasil, não podendo, sob nenhuma circunstância, utilizá-lo para práticas ilícitas ou que violem as diretrizes aqui estabelecidas.

## 5. Planos e Pagamentos

O pagamento pelo uso da ClinikAdmin é realizado de forma pré-paga e recorrente, de acordo com o plano escolhido pelo Estabelecimento, sendo a seguinte opção disponível:

- Plano Pro: Licença válida por 30 (trinta) dias;

O período de vigência do plano contratado se inicia na data da contratação e os pagamentos podem ser realizados por Cartão de Crédito.

### 5.1 Pagamento via Cartão de Crédito

- No plano mensal, a cobrança será realizada de forma recorrente e automática pela operadora do cartão.
- Nos planos anual e bienal, o pagamento pode ser feito de forma parcelada, desde que haja limite disponível no cartão, sendo permitido:
  - Plano anual: Parcelamento em até 12 (doze) vezes sem juros;
  - Plano bienal: Parcelamento em até 24 (vinte e quatro) vezes sem juros.

### 5.2 Vencimento e Renovação

O vencimento do pagamento será de acordo com a data definida no momento da contratação e poderá ser realizado pelos métodos disponíveis na página Preços do site [cllinikadmin.com.br](http://cllinikadmin.com.br). Após a confirmação do pagamento, o acesso ao sistema será ativado para o Estabelecimento.

A contratação terá um prazo mínimo correspondente ao período do plano selecionado, podendo ser renovada ou alterada a qualquer momento. No entanto, a contratação dos planos anual e bienal de forma parcelada não caracteriza mensalidade, mas sim o parcelamento da licença de uso.

### 5.4 Suspensão e Cancelamento

Caso o pagamento não seja efetuado até a data de vencimento, o acesso ao sistema será imediatamente suspenso e só será restabelecido após a quitação dos valores pendentes.

A ClinikAdmin não exige fidelização nem aplica multa rescisória em caso de cancelamento. No entanto, por se tratar de uma licença de uso adquirida por um período pré-estipulado, não haverá reembolso de valores pagos caso o cancelamento ocorra antes do vencimento do plano contratado.

## 6. Suspensão da Conta por Inadimplência

Caso ocorra inadimplência no pagamento das parcelas por um período superior a 2 (dois) dias corridos, o acesso ao ClinikAdmin será suspenso até a regularização completa dos valores pendentes.

Durante esse período, a KlinikAdmin não estará obrigada a fornecer quaisquer dados ou informações ao Estabelecimento, mantendo a conta inativa até a quitação da pendência financeira.

## 7. Cancelamento da Conta por Inadimplência

Se a inadimplência persistir por um período superior a 30 (trinta) dias, a conta do Estabelecimento será automaticamente cancelada, resultando no vencimento antecipado das parcelas ainda pendentes.

A partir desse momento, a KlinikAdmin poderá cobrar os valores devidos conforme previsto no contrato de licença de uso.

## 8. Inscrição e Contas dos Usuários

Para utilizar a KlinikAdmin, o Usuário deverá realizar o cadastro no site. O acesso ao sistema será liberado somente após o cadastro em um Estabelecimento que tenha contratado a KlinikAdmin.

As contas dos Usuários são pessoais e intransferíveis, sendo vedada sua cessão ou compartilhamento com terceiros.

## 9. Proteção de Dados

### 9.1. Coleta e Uso de Dados

A KlinikAdmin armazenará e utilizará os dados dos Estabelecimentos e Usuários exclusivamente para a prestação dos serviços ofertados pelo sistema e sua evolução contínua.

- É vedado o uso de dados dos Usuários pelos Estabelecimentos para qualquer outra finalidade, sob pena de violação à LGPD (Brasil) e GDPR (UE).
- O Estabelecimento é o único responsável pelos dados, fotos, ilustrações e informações exibidas no aplicativo e site do KlinikAdmin. O sistema atua apenas como meio de divulgação, sem realizar triagem ou regulação do conteúdo.
- É proibida a veiculação de conteúdo político, religioso, pornográfico ou qualquer outro que possa prejudicar a imagem dos Usuários, Empresas ou Marcas. Caso isso ocorra, a KlinikAdmin poderá bloquear o Estabelecimento sem aviso prévio e tomar as medidas cabíveis.
- A interceptação ou coleta de informações por terceiros é estritamente proibida.

### 9.2. Conformidade com LGPD e GDPR

A KlinikAdmin segue as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 e do Regulamento (UE) 2016/679 (GDPR), garantindo a proteção e livre circulação de dados pessoais.

### 9.3. Dados Coletados

Os dados são coletados com o consentimento do Usuário e incluem:

- Cadastro: Nome, telefone, e-mail, data de nascimento, sexo, endereço e país.
- Uso do serviço: Informações sobre o plano utilizado, interações com a ClinikAdmin e histórico de compras.
- Pagamentos: CPF, tipo de cartão, data de validade, código postal e histórico de transações.

Dados que só coletamos com sua autorização:

- Fotos: Não acessamos a galeria sem permissão.
- Localização: Somente se autorizado para funcionalidades específicas.
- Voz: Se ativado, permite comandos por voz.

#### 9.4. Uso e Armazenamento de Dados

Os dados são utilizados para:

- Processamento de pagamentos e prevenção a fraudes.
- Comunicação com o Usuário (e-mails, notificações, promoções).
- Melhorias no serviço e personalização da experiência.

Os dados são armazenados enquanto forem necessários para o funcionamento da ClinikAdmin. O Usuário pode solicitar a exclusão dos seus dados, salvo quando forem exigidos por lei para fins jurídicos, fiscais ou de segurança.

#### 9.5. Direitos do Usuário

O Usuário pode, a qualquer momento:

Solicitar acesso aos seus dados.

Corrigir ou atualizar informações.

Excluir seus dados do sistema.

Restringir ou se opor ao uso de seus dados.

Solicitar portabilidade dos seus dados.

Recusar decisões automatizadas baseadas em inteligência artificial.

#### 9.6. Compartilhamento de Dados

- Apenas compartilhamos informações quando exigido por lei, mediante mandado judicial ou intimação.
- Caso a ClinikAdmin seja vendida, os dados dos Usuários poderão ser transferidos, garantindo a confidencialidade.

#### 9.7. Links Externos

A ClinikAdmin pode conter anúncios e links de terceiros. Ao clicar neles, o Usuário será redirecionado para outro site, onde nossa política de privacidade não se aplica.

#### 10. Responsabilidade

A licenciante (ClinikAdmin) não se responsabiliza por:

- Mau uso do aplicativo pelo Estabelecimento ou Usuário.
- Descumprimento das instruções de uso fornecidas.
- Não atendimento das orientações dadas pelo suporte técnico.

Essas responsabilidades estão de acordo com o Artigo 14, Parágrafo 3º e incisos do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

## 11. Disponibilidade dos Serviços

Tanto o Estabelecimento quanto o Usuário devem estar cientes de que o acesso integral a ClinikAdmin depende de conexão estável à internet. Caso haja interrupção ou queda de internet, algumas informações poderão estar parcialmente indisponíveis.

O compromisso de disponibilidade e nível de serviço da ClinikAdmin não se aplica a situações que estão fora do controle da ClinikAdmin, como:

- Quedas de energia elétrica.
- Problemas no acesso à internet local do Usuário ou Estabelecimento.

Não haverá ressarcimento financeiro ou de qualquer outra forma em casos de indisponibilidade dos serviços devido a fatores externos.

## 12. Atualização do Aplicativo

O cliente está ciente de que, quando necessário, a licenciante (ClinikAdmin) realizará atualizações automatizadas ou manuais no sistema.

- O cliente será notificado sempre que uma atualização ocorrer, recebendo as informações necessárias para entender o serviço realizado.

## 13. Suporte ao Sistema

O canal oficial de suporte e atendimento de dúvidas do sistema ClinikAdmin está disponível através do email de suporte: [suporte@cllinikadmin.com.br](mailto:suporte@cllinikadmin.com.br), em um horário pré-estabelecido, que pode ser consultado diretamente no site [cllinikadmin.com.br](http://cllinikadmin.com.br)

- Caso o suporte seja acionado fora da área autenticada do sistema, via e-mail e senha, o operador do suporte se reserva o direito de não fornecer informações não comerciais sobre o sistema.

### 13.1. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Todo atendimento via canal de suporte oficial, dentro do horário de atendimento, será realizado em um prazo de até 10 minutos a partir da abertura do chamado. Esse tempo poderá variar, podendo ser maior ou menor, dependendo da demanda de atendimentos no momento da solicitação. Caso haja alta demanda, o solicitante será colocado em uma fila de espera.

### 13.2. Abertura de Chamados

Se o operador de suporte não conseguir resolver o atendimento via e-mail, será realizada a abertura imediata de um chamado para a equipe de suporte de nível 2.

- Todo chamado e suas movimentações serão automaticamente informados e registrados no e-mail cadastrado do estabelecimento no sistema ClinikAdmin.

### 13.3. Prazo para Realização do Chamado

O prazo para a resolução de chamados será determinado pelo nível de urgência, conforme abaixo:

- Nível Baixo: Chamados sem impacto imediato no uso do sistema pelo estabelecimento.
- Nível Médio: Chamados com impacto moderado no uso do sistema pelo estabelecimento.
- Nível Alto: Chamados com alto impacto no uso do sistema pelo estabelecimento.

Importante: Não há previsão específica para a verificação de chamados, independentemente do nível de urgência.

## 14. Da Titularidade

Fica ciente o contratante que a titularidade da conta é do ativador da conta, independentemente de qualquer outro nome fantasia vinculado à mesma.

- Informações e dados da conta só serão fornecidos ao titular da conta, desde que a conta esteja ativa.
- Caso a conta seja ativada por um CPF, a titularidade será do titular desse CPF.
- Caso a conta seja ativada por uma pessoa jurídica (CNPJ), a titularidade será do sócio com poderes de administração, mediante requerimento formal e apresentação do contrato social.

## 15. Sugestões de Melhoria

Reconhecemos que todo produto ou serviço deve evoluir com o tempo, e sugestões são sempre bem-vindas para essa evolução.

- O usuário/estabelecimento pode enviar sugestões para o e-mail [suporte@cllinikadmin.com.br](mailto:suporte@cllinikadmin.com.br). Após o envio, ele receberá confirmação automática de recebimento.
- A sugestão será analisada e poderá ou não se tornar uma atividade para o setor de desenvolvimento.
  - Se o setor de desenvolvimento não entender que a sugestão é uma evolução do produto, será enviado um retorno com a negativa e os motivos.

- Se a sugestão for considerada uma melhoria para o sistema, será aberto um chamado para o desenvolvimento, e o estabelecimento poderá acompanhar as movimentações através do e-mail cadastrado.
- A ClinikAdmin se reserva no direito de não fornecer um prazo específico para o retorno ou para a realização de qualquer atividade relacionada à sugestão.

## 16. Dos Requerimentos

Todos os requerimentos administrativos que não possam ser feitos via aplicativo somente poderão ser feitos pelo titular da conta. Nenhuma solicitação de serviços ou alteração de conta poderá ser feita por terceiros.

- Informações da conta só podem ser solicitadas pelo titular da conta. A ClinikAdmin se assegura no direito de negar informações sobre a conta a terceiros.
- Alterações operacionais serão realizadas apenas mediante a abertura de chamado interno na ClinikAdmin.
- Terceiros poderão ser autorizados a gerenciar a conta, desde que a autorização seja realizada por requisição escrita com firma reconhecida, acompanhada de cópia autenticada dos documentos pessoais do autorizado.

## 17. Proibições

É expressamente proibido:

- Realizar tradução, engenharia reversa, descompilação ou desmontagem do aplicativo licenciado.
- Remover ou alterar qualquer aviso de copyright, marca registrada ou outro aviso de direitos de propriedade colocado na ClinikAdmin.

## 18. Da Alteração destas Condições Gerais

A ClinikAdmin se reserva o direito de alterar este Termo de Uso a qualquer momento, visando o aprimoramento e a melhoria dos serviços prestados.

- O novo Termo de Uso entrará em vigor a partir de sua publicação no site.
- Se o usuário não estiver de acordo com o Termo alterado, poderá cessar a utilização dos serviços a qualquer momento, sem custos ou encargos.

## 19. Do Foro

Este Termo de Uso está regido pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil.

- Para todos os assuntos referentes à sua interpretação e cumprimento, as partes se submeterão ao Foro da Comarca de São Paulo, São Paulo, Brasil.

São Paulo, 30 de Janeiro de 2025.