

TERMO DE ADESÃO - USUÁRIO

Por este instrumento, a MEU APPOIO SERVIÇOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 00.000.000/0001-00, com sede na Rua AAA, Araranguá, Estado de Santa Catarina, CEP, (denominada “MEU APPOIO”) e a pessoa física que adere a este termo para utilizar os serviços na área psicoemocional, orientação a trabalho/carreira e gestão de finanças pessoais (denominado USUÁRIO) estabelecem contrato de prestação de serviço em ambiente virtual, com as seguintes considerações:

1. DA DEFINIÇÕES REFERENTES A PLATAFORMA

A fim de esclarecer e facilitar a compreensão deste contrato, é importante apresentar definições essenciais, que são as seguintes:

- A. ESPECIALISTA: é o profissional com formação acadêmica, metodológica, orientativa e de preparação técnica voltada para atendimento, sessão, assessoria e/ou consultoria em:
 - i. Psicologia de várias especialidades e orientações nos termos das Resoluções do Conselho Federal de Psicologia
 - ii. Mentoria e orientações voltadas para trabalho/carreira
 - iii. Consultoria em finanças pessoais.

- B. MEU APPOIO: é uma plataforma de consulta, atendimento, sessão, assessoria, conversas e afins, de forma remota em ambiente virtual, tendo como funcionalidades de atendimento on line, gerenciamento de horários, de atendimentos e tempo de prestação do serviço por videoconferência, através do endereço eletrônico www.meuappoio.com.br ou www.meuappoio.com, com garantia a confidencialidade, lisura e proteção à intimidade e privacidade de pessoas naturais.

- C. USUÁRIO: pessoa física que acessa a MEU APPOIO a fim de buscar atendimento, consulta e orientações voltados para saúde psicoemocional, de trabalho e carreira e finanças pessoais, através



da ferramenta de busca na plataforma ou atendimento direto pelo ESPECIALISTA.

2. OBJETO

- 2.1. A MEU APOIO intermediará a prestação de serviços relacionados a atendimento, sessão, assessoria e/ou consultoria dos ESPECIALISTAS previamente selecionados atuantes nas áreas descritas no item A da cláusula 1 de forma remota através de ambiente virtual (plataforma) realizado aos USUÁRIOS cadastrados, seguindo as orientações deste termo de uso e política de privacidade dispostos no site www.meuapoio.com.br ou www.meuapoio.com.
- 2.2. A intermediação mencionada no item anterior consiste em viabilizar aos USUÁRIOS acesso aos ESPECIALISTAS previamente selecionados, por meio de ferramentas e funcionalidades em ambiente virtual, para atendimentos voltados ao bem-estar pessoal, financeiro e de sua carreira profissional.
- 2.3. Todos os serviços e informações prestadas pelos ESPECIALISTAS são de inteira responsabilidade do profissional, isentando a MEU APOIO de quaisquer responsabilidades e danos causados pela má prestação do serviço.

3. OBRIGAÇÕES DA MEU APOIO

- 3.1. Disponibilizar ferramentas, funcionalidades e gerenciamento em ambiente virtual ao USUÁRIO para obter atendimento de ESPECIALISTAS previamente selecionados nas áreas descritas no item A da cláusula 1.
- 3.2. Manter ambiente seguro, criptografado e sigiloso, por meio de ferramentas e métodos de segurança da informação, garantindo a discricção e sigilo no ambiente de interação entre USUÁRIO e ESPECIALISTA na rede mundial de computadores

- 3.3. Informar, intermediar e orientar os USUÁRIOS para efetuar o pagamento do serviço prestado pelo ESPECIALISTA, mediante funções dispostas pela plataforma, conforme regras neste termo;
- 3.4. Comunicar ao USUÁRIO, por meio dos canais apropriados, eventuais dificuldades de acesso, funcionalidades, problemas técnicos e outros imprevistos prejudiciais de qualquer natureza ao desempenho das atividades objeto deste contrato.
- 3.5. Manter ambiente cordial, ético e transparente entre ESPECIALISTAS e USUÁRIOS, seguindo todas as normas legais e regulamentares de categorias profissionais, como apurar irregularidades, intermediar conflitos e auditar a forma de como os serviços são prestados.

4. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

- 4.1. Utilizar os serviços disponíveis pela MEU APOIO, com ética, respeito e cordialidade, nos termos e parâmetros definidos neste termo.
- 4.2. Efetuar cadastro na MEU APOIO, informando todos os dados pessoais e afins solicitados de forma clara e correta a fim de segurança, transparência e credibilidade dos serviços prestados tanto pela plataforma quanto pelo ESPECIALISTA.
- 4.3. Comparecer e realizar a consulta agendada nos dias e horários definidos com o ESPECIALISTA na MEU APOIO, mantendo respeito, consideração e ética ao profissional.
- 4.4. Informar imediatamente a MEU APOIO erro ou irregularidade relacionada a seus dados, informações e afins com intuito de adequada correção e fidedignidade das informações.
- 4.5. Obedecer às disposições contidas neste Termo de Adesão, Política de Privacidade da MEU APOIO, bem como a todas as normas legais e ética, a fim de manter ambiente de respeito, cordialidade, urbanidade e lisura com proteção, profissionalismo, zelo e excelência, cumprindo os

prazos estabelecidos, sob pena de responsabilidade e penalidades previstas neste Termo.

- 4.6. Comunicar imediatamente a MEU APPOIO sobre qualquer incidente, situação ou comportamento inadequado apontado no item 4.5 para que a plataforma tome as medidas cabíveis, conforme previsto neste termo.
- 4.7. Avaliar o atendimento do ESPECIALISTA, registrando todas as informações pertinentes para otimizar os serviços prestados pelo profissional.
- 4.8. Fornecer informações, considerações e sugestões sobre o andamento do serviço prestado pela MEU APPOIO nos casos de solicitação da plataforma.
- 4.9. Permitir a fiscalização da MEU APPOIO a qualquer momento para verificar e avaliar como o serviço da plataforma está sendo prestado.
- 4.10. Informar sobre qualquer atraso, erro, imprevisto ou qualquer acontecimento prejudicial na prestação de serviço contratado na MEU APPOIO que possa vir a acontecer, com a devida motivação e justificção.

5. DO CADASTRO

- 5.1. O USUÁRIO deverá preencher todos os dados solicitados de forma correta e correspondente com a verdade a fim de dar suporte informacional básico ao ESPECIALISTA para iniciar os seus serviços.
- 5.2. Os dados pessoais solicitados são tratados por meios e métodos de segurança da informação, seguindo todos os parâmetros e requisitos dispostos na Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, que serão armazenados em banco de dados confiável e seguro, obedecendo a todos os padrões de segurança e compartilhados com os ESPECIALISTAS somente os dados necessários básicos para início da prestação do serviço solicitado na plataforma.

- 5.3. A MEU APOIO informa que o ESPECIALISTA poderá solicitar informações e dados complementares a fim de prestar o serviço solicitado. Logo, o USUÁRIO toma ciência que os dados devem ser fornecidos e que serão tratados a fim de cumprimento de obrigação legal e contratual, conforme disposto nos incisos II e V do art. 7º da Lei 13.709/2018.
- 5.4. A MEU APOIO não compartilhará dados pessoais com terceiros que não estejam correlacionado a plataforma, salvo em situações permitidas e requisitadas por lei.
- 5.5. A MEU APOIO recomenda que o USUÁRIO leia e tenha ciência da nossa política de privacidade, em que torna público nossos valores, métodos, utilização e finalidades dos dados pessoais, garantindo os direitos do titular.

6. PREÇO E VALORES DO ATENDIMENTO

- 6.1. A MEU APOIO informa que o valor do serviço prestado por sessão é estabelecido de forma exclusiva e a critério do ESPECIALISTA, sem qualquer intervenção e imposição de parâmetros da plataforma
- 6.2. A MEU APOIO possui funcionalidade de pagamento pelo serviço prestado pelo ESPECIALISTA por meio de cartão de crédito, de débito, transferência bancária, boletos e afins, que serão divulgadas previamente por meio da plataforma.

7. DO ATENDIMENTO

- 7.1. O atendimento terá duração entre 50 (cinquenta) minutos e 1 (uma) hora por sessão, sendo realizada por videoconferência cujo link e instruções serão enviados por e-mail e disponibilizadas na plataforma.
- 7.2. A MEU APOIO esclarece que o ESPECIALISTA deve manter a discrição e guardar as informações confidenciais por ocasião da realização de atendimentos, bem como não tomar, sem autorização da

MEU APPOIO e nem do USUÁRIO, qualquer medida com vistas a obter para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações sigilosas a que tenham acesso, sob pena por danos diretos e indiretos e quaisquer outros prejuízos patrimoniais ou morais que surjam em decorrência deste descumprimento.

- 7.3. Após o atendimento, será disponível a opção de avaliação do atendimento, devendo atentar as disposições da cláusula 8 deste termo.
- 7.4. Em caso de necessidade de serviços complementares como aplicação de testes, estudos e relatórios, a MEU APPOIO informa que é de responsabilidade exclusiva do ESPECIALISTA os trâmites para a obtenção e/ou aplicação desses serviços diretamente com o USUÁRIO, especialmente referente a despesas e custos, isentando a plataforma de quaisquer responsabilidades ou imprevistos.
- 7.5. Para situações de emergência, desastres, violação de direito e violência, a MEU APPOIO orienta que o USUÁRIO busque atendimento presencial e não nesta plataforma.

8. DA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

- 8.1. A MEU APPOIO recomenda que o USUÁRIO avalie o atendimento efetuado pelo ESPECIALISTA com intuito de auferir a qualidade dos serviços prestados por meio de nota quantitativa que varia de 1 a 5 estrelas e comentário escrito indicando suas percepções, feedback, elogios e reclamações sobre o serviço prestado.
- 8.2. A MEU APPOIO informa que o conteúdo dos comentários do USUÁRIO deve ser realizado mantendo o respeito, a cordialidade, a urbanidade com o ESPECIALISTA, devendo apresentar percepções pessoais sobre a técnica e a forma de entrega do serviço durante o atendimento.
- 8.3. Em caso de comentário negativo ou avaliação inferior a 3 (três) estrelas, a MEU APPOIO se reserva no direito de contato direto com o USUÁRIO

com intuito de apurar os motivos apresentados, assim como buscar soluções para melhoria no atendimento.

- 8.4. A MEU APPOIO informa que os comentários efetuados pelo USUÁRIO diretamente na plataforma podem passar por controle ou intervenção a fim de evitar ambiente hostil e pejorativo na plataforma. Portanto, a MEU APPOIO se reserva o direito de exclusão de comentários inverídicos, ofensivos, em desacordo com a moral e os bons costumes ou ao Termo de Adesão e Política de Privacidade.
- 8.5. O USUÁRIO fica ciente que pode ser inquirido, afastado, perfil bloqueado e até mesmo descredenciado em caso de má conduta ou comentários ofensivos e negativos, após a avaliação dos fatos, com direito de resposta e apuração de fatos realizado via canais de contato ou e-mail.

9. CANCELAMENTO E REMARCAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 9.1. Em caso de imprevistos, emergências pessoais ou qualquer outro caso fortuito ou força maior que impossibilitem a realização do atendimento agendado do ESPECIALISTA, este deverá cancelar o evento, notificando previamente o USUÁRIO da situação apresentada, devendo providenciar a devolução do valor pago ao USUÁRIO sob pena de descredenciamento do ESPECIALISTA na MEU APPOIO
- 9.2. Em caso de imprevistos, emergências pessoais ou qualquer outro caso fortuito ou força maior que impossibilitem a realização do atendimento agendado do USUÁRIO, este deverá cancelar o atendimento com o ESPECIALISTA até 24 (vinte e quatro) horas do horário agendado para solicitar a devolução do valor previamente pago. Em caso de não comparecimento ou cancelamento com intervalo menor que 24 (vinte e quatro) horas do horário agendado, não haverá devolução do valor, que será repassado ao ESPECIALISTA.
- 9.3. A MEU APPOIO não disponibiliza o serviço de remarcação de atendimento, consulta, mentoria e afins do ESPECIALISTA. Para essas

situações, o USUÁRIO deverá agendar novo horário na agenda do ESPECIALISTA, inclusive com o devido pagamento do serviço.

10. RESPONSABILIDADE

- 10.1. O USUÁRIO é responsável pela veracidade e exatidão de informações incluídas na MEU APPOIO para dar suporte e base para os ESPECIALISTAS prestarem seus serviços
- 10.2. A MEU APPOIO informa que é de responsabilidade do ESPECIALISTA a metodologia de trabalho, testes, conteúdo técnico e informativo da atividade e os registros no atendimento, assim como dos valores da prestação do serviço e outras despesas necessárias do USUÁRIO para a realização de serviços complementares como testes, estudos, ressarcimentos e afins. Com isso, a MEU APPOIO se exime de quaisquer responsabilidades ou incidentes oriundos do serviço prestado pelo ESPECIALISTA
- 10.3. A MEU APPOIO também se exime de eventual responsabilidade por danos, irregularidades na prestação do serviço do ESPECIALISTA como cancelamento, atraso, mudança de data ou horário de consulta ou qualquer outro evento danoso, seja moral ou material ao USUÁRIO.
- 10.4. O USUÁRIO deverá observar o termo de adesão e a política de privacidade, mantendo conduta de respeito, educação, cordialidade ao ESPECIALISTA e a qualquer pessoa que esteja ligada a MEU APPOIO, sob pena de banimento da plataforma, bem como responder por eventuais danos e incidentes prejudiciais tanto ao ESPECIALISTA quanto a plataforma e a pessoas ligadas a esta, incluindo sanções administrativas, civis e penais.
- 10.5. O USUÁRIO deverá utilizar os serviços da MEU APPOIO exclusivamente para os fins da plataforma, que é para consulta, atendimento, sessão no âmbito psicoemocional, orientações a trabalho/carreira, gestão de finanças pessoais, sendo vedada fim diverso ao estabelecido neste termo, sob pena de banimento e

responder por eventuais danos ocasionados, incluindo sanções administrativas, civis e penais.

10.6. Qualquer conduta voltada a qualquer ilícito civil e penal como comercialização de drogas e entorpecentes, pornografia e atos imorais como machismo, xenofobia, racismo, homofobia, transfobia ou quaisquer condutas discriminatórias não serão toleradas na MEU APPOIO. Em caso de realização, a MEU APPOIO tomará as medidas necessárias como banir o USUÁRIO da plataforma, bem como a comunicar às autoridades policiais e jurídicas para instauração e prosseguimento de procedimentos investigatórios e punitivos da mencionada conduta.

11. CONDIÇÕES GERAIS

11.1. O USUÁRIO deverá utilizar os serviços da MEU APPOIO e do ESPECIALISTA de forma pessoal e intransferível, sob pena de exclusão de seu cadastro na plataforma e responder por eventuais danos cíveis e criminais.

11.2. Fica estabelecido que todos os documentos que forem produzidos pelo ESPECIALISTA e estiverem relacionados a prestação de serviços para o qual foi contratado não poderá ser utilizado com outro fim, senão a execução do serviço. Em caso de ciência de conduta diversa do ESPECIALISTA, o USUÁRIO deverá comunicar a MEU APPOIO imediatamente a fim de tomar as providências necessárias para garantir o sigilo e lisura do serviço contratado na plataforma.

11.3. A MEU APPOIO pode modificar o sistema e regras de utilização da plataforma como este Termo de Adesão, de forma exclusiva e a seu critério, avisando previamente os USUÁRIOS e ESPECIALISTAS por todos os meios admitidos por direito, especialmente por e-mail e ambiente virtual interativo.

12. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- 12.1. Em caso de litígios, dúvidas ou conflitos que possam advir do presente contrato, A MEU APPOIO e o ESPECIALISTA se comprometem a aplicar todos os esforços no sentido de resolver toda e qualquer disputa ou controvérsia decorrente deste Contrato ou a ele relacionada, em atenção aos princípios da boa-fé, da cooperação e da conservação dos negócios jurídicos.
- 12.2. A Parte interessada notificará por escrito à outra quanto ao interesse em iniciar a negociação relativa a disputa ou controvérsia decorrente deste Contrato ou situações que dispõe a Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, que envolve direito disponível ou indisponível que admite transação.
- A. A Parte notificada terá o prazo de 15 (quinze) dias para apresentar resposta por escrito, preferencialmente por meio eletrônico, manifestando-se sobre seu interesse em negociar.
 - B. O prazo previsto no item anterior poderá ser prorrogado, a pedido da Parte notificada, respeitado o limite máximo de 45 (quarenta e cinco) dias para apresentação de resposta.
 - C. As Partes promoverão seus melhores esforços na negociação para alcançar a solução da controvérsia, mediante comunicação direta ou, quando necessário, em reunião.
- 12.3. Entendem-se como relativas a direitos patrimoniais disponíveis mencionada no item 13.2, entre outras, as controvérsias ou disputas que versem sobre:
- A. Questões relacionadas à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato;
 - B. Cálculo de indenizações;
 - C. Inadimplemento de obrigações contratuais por qualquer das partes;

- D. Efeito patrimonial decorrente da imposição de penalidades em razão do inadimplemento do Contrato;
- E. Pedido de rescisão do contrato por parte de um dos contratantes;
- F. Outras questões relacionadas ao inadimplemento no recolhimento de preços, tarifas ou outras obrigações financeiras não tributária.

12.4. Frustrada a negociação, fica eleito o foro da Comarca de Araranguá do Estado de Santa Catarina para ingresso de demanda judicial a fim de dirimir quaisquer litígios, dúvidas ou conflitos que possam advir do presente contrato ou a quaisquer contratos, documentos, anexos ou acordos a ele relacionados, não podendo ser trocado por qualquer outro, por mais privilegiado que este possa vir a ser.

Assim acordam as partes de forma justa e clara, onde confirmam que leram completamente o presente documento e este está livre de vícios ou quaisquer situações inadequadas.

Local, (dia) de (mês) de (ano).

NA FASE EXPERIMENTAL, O PRESENTE DOCUMENTO ESTÁ EM FASE DE ATUALIZAÇÃO, PODENDO SOFRER ALTERAÇÕES. RECOMENDA-SE CONFERÊNCIA REGULARMENTE.