Condições Gerais de Contratação Med5

Versão 1.0 · vigente a partir de 01/12/2026 · MED5 TECNOLOGIA LTDA, CNPJ 41.313.118/0001-57

Estas Condições Gerais regem a contratação da plataforma Med5 por meio de um **Termo de Contratação** assinado pelas partes. Elas valem para as linhas Saúde e Clubes e Negócios e são publicadas, com o número da versão, em med5.com.br/termos.

Cláusula 1. Definições

1.1. Para estas Condições Gerais, os termos abaixo têm o seguinte significado, no singular ou no plural:

- **Med5 ou CONTRATADA:** MED5 TECNOLOGIA LTDA, CNPJ 41.313.118/0001-57, com sede na Av. Senador Salgado Filho, 3000, Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59.078-970.
- **CONTRATANTE:** a pessoa jurídica ou o profissional identificado no Termo de Contratação.
- **Plataforma:** o conjunto de softwares da Med5 oferecidos como serviço pela internet, incluindo a gestão da clínica, o CRM, o app do paciente ou do associado e os módulos descritos no Portfólio.
- **Plano:** o pacote de funcionalidades e capacidade contratado (por exemplo, Med5 Clínica ou Med5 CRM Profissional), identificado pelo código do catálogo.
- **Profissional habilitado:** profissional de saúde (médico, enfermeiro, psicólogo e outros) cadastrado e habilitado pelo CONTRATANTE na Plataforma, com acesso ao prontuário dos pacientes e agenda disponível para atender, aberta ou não. **Associado ativo:** associado de clube com assinatura vigente no mês.
- **Serviços agregados:** Med5 Pay, Boleto Med5, NFS-e Med5, Sofia Agenda e App White Label, regidos também pelo Anexo C.
- **Recebimento:** cada pagamento que entra pelo Med5 Pay, independentemente de em quantas partes é dividido.
- **Usuário:** pessoa autorizada pela CONTRATANTE a acessar a Plataforma (sócios, equipe, profissionais, vendedores, parceiros).
- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais tratados na Plataforma, como pacientes e associados.
- **Dados da CONTRATANTE:** todas as informações inseridas na Plataforma pela CONTRATANTE, por seus Usuários ou por Titulares, incluindo prontuários.
- **Tabela vigente:** a tabela de preços e taxas publicada pela Med5 e referida no Termo de Contratação.

Cláusula 2. Objeto e documentos do contrato

2.1. O objeto é a licença de uso, onerosa, não exclusiva e intransferível, da Plataforma na modalidade software como serviço (SaaS), nos Planos e Serviços agregados indicados no Termo de Contratação, com a implantação e o suporte aqui descritos.

2.2. Integram o contrato, nesta ordem de prevalência em caso de conflito: (i) o Termo de Contratação; (ii) estas Condições Gerais; (iii) o Anexo A (Tratamento de Dados), o Anexo B (Nível de Serviço e Suporte) e o Anexo C (Serviços Agregados); e (iv) a Proposta Comercial aceita. A Proposta serve de referência comercial e não altera as regras dos demais documentos.

2.3. Funcionalidades, customizações, integrações ou serviços não previstos no Termo de Contratação dependem de aditivo ou de novo Termo, com preço e prazo próprios.

2.4. O contrato não confere exclusividade e não caracteriza franquia, cessão de tecnologia, sociedade ou representação.

Cláusula 3. Planos e alterações

3.1. A cobrança da linha Saúde é feita por Profissional habilitado, e a da linha Clubes e Negócios, por Associado ativo acima do limite do Plano, conforme a Tabela vigente. A licença de cada Profissional habilitado é devida a partir da habilitação, haja ou não atendimentos no ciclo. A inclusão ou retirada de Profissional habilitado deve ser comunicada pela CONTRATANTE à Med5 e vale a partir do ciclo seguinte.

3.2. A CONTRATANTE pode mudar para um Plano superior a qualquer tempo, com efeito imediato e cobrança proporcional no ciclo em curso. A mudança para um Plano inferior vale a partir do ciclo seguinte.

3.3. Quando a operação ultrapassar o limite do Plano (por exemplo, o 4º profissional no Med5 Consultório ou uma segunda unidade), a Med5 avisará a CONTRATANTE, e a mudança de Plano valerá a partir do ciclo seguinte.

3.4. A Med5 pode evoluir, substituir ou descontinuar funcionalidades, desde que não reduza de forma substancial as funções essenciais do Plano contratado durante o período pago.

Cláusula 4. Implantação

4.1. A implantação padrão está incluída no preço e compreende: (i) configuração da Plataforma; (ii) até 4 (quatro) horas de treinamento online da equipe; e (iii) importação de dados de 1 (um) sistema de origem, fornecidos em formato aberto (CSV, XLSX, JSON ou XML).

4.2. O prazo da implantação padrão é de até 7 (sete) dias úteis, contados do recebimento das informações e dos acessos necessários. Atrasos causados pela falta dessas informações não são atribuídos à Med5.

4.3. Serviços além do padrão, como importação de outros sistemas ou formatos fechados, treinamento adicional e consultoria, são contratados pelos códigos do catálogo (SRV-IMP, SRV-TREIN, SRV-CONS) e pagos após a entrega, salvo condição diferente no Termo de Contratação.

4.4. Na implantação da Sofia Agenda no plano mensal, cobra-se a taxa de implantação da Tabela vigente, isenta no plano anual ou por aprovação comercial registrada no Termo de Contratação.

Cláusula 5. Preços, faturamento e reajuste

5.1. A CONTRATANTE pagará os valores do Termo de Contratação e da Tabela vigente. A mensalidade é **pré-paga**, por ciclo mensal, no vencimento indicado no Termo.

5.2. As taxas de uso (NFS-e, boletos emitidos e associados excedentes) são apuradas no mês e cobradas na fatura seguinte. As taxas do Med5 Pay são descontadas de cada Recebimento, no momento do repasse.

5.3. As faturas são emitidas eletronicamente e pagas por PIX. A CONTRATANTE pode optar pelo boleto Med5, com acréscimo, por boleto, do custo de registro bancário informado na Tabela vigente. Outras formas dependem de acordo por escrito.

5.4. Os preços de tabela já incluem os tributos incidentes sobre a prestação, salvo indicação em contrário no Termo de Contratação.

5.5. As mensalidades são reajustadas a cada 12 (doze) meses, na data de aniversário do contrato, pela variação do IPCA/IBGE no período, ou pelo índice que o substituir.

5.6. As taxas de uso podem ser revistas a cada trimestre, com aviso de 30 (trinta) dias. Se discordar da revisão, a CONTRATANTE pode rescindir o contrato sem ônus, antes de a revisão entrar em vigor.

5.7. As mensagens do WhatsApp enviadas pela Sofia Agenda ou por campanhas são cobradas diretamente pela Meta, no meio de pagamento cadastrado pela CONTRATANTE, e não integram a fatura da Med5.

5.8. Descontos promocionais, como o do programa de indicação, aplicam-se apenas aos itens e ao ciclo indicados no Termo de Contratação, não incidem sobre as taxas de uso e não se repetem nas faturas seguintes.

Cláusula 6. Atraso e inadimplência

6.1. O atraso no pagamento sujeita a CONTRATANTE a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, proporcionais aos dias de atraso, e correção monetária pelo IPCA.

6.2. Fluxo em caso de atraso:

- **3 dias após o vencimento:** a Med5 envia aviso por e-mail e WhatsApp aos contatos do Termo de Contratação.
- **15 dias após o vencimento:** o acesso é suspenso, com aviso. Durante a suspensão, o prontuário e os cadastros ficam disponíveis **somente para consulta e exportação**, e os Serviços agregados podem ser interrompidos.
- **60 dias após o vencimento:** a Med5 pode rescindir o contrato por inadimplência, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos.

6.3. Pago o débito, o acesso é restabelecido em até 1 (um) dia útil após a confirmação do pagamento.

Cláusula 7. Vigência e modalidades

7.1. Plano mensal: vigora por prazo indeterminado, com ciclos mensais renovados automaticamente. A CONTRATANTE pode cancelar a qualquer tempo, **sem multa e sem fidelidade**. O cancelamento feito até 5 (cinco) dias antes do vencimento vale para o ciclo seguinte; os ciclos já pagos não são reembolsados.

7.2. Plano anual: vigora por 12 (doze) meses, pelo preço de 10 (dez) mensalidades, pagas à vista ou em até 12 (doze) parcelas no cartão. Renova-se automaticamente por iguais períodos, salvo aviso de qualquer das partes com 30 (trinta) dias de antecedência do término.

7.3. No cancelamento antecipado do plano anual pela CONTRATANTE, sem culpa da Med5, é devido apenas o valor de tabela da mensalidade multiplicado pelos meses utilizados, o que corresponde a devolver o desconto do anual. Se o valor já pago for maior, a Med5 reembolsa a diferença em até 30 (trinta) dias. Se for menor, as parcelas restantes são canceladas e cobra-se a diferença.

7.4. As taxas de uso não têm desconto no plano anual e são cobradas mês a mês.

Cláusula 8. Rescisão

8.1. A CONTRATANTE pode rescindir o contrato sem qualquer ônus, inclusive no plano anual, com reembolso dos valores pagos e não utilizados, quando: (i) a Med5 descumprir obrigação contratual e não corrigir em até 15 (quinze) dias após notificação; ou (ii) a disponibilidade ficar abaixo de 97% em 2 (dois) meses seguidos ou em 3 (três) meses em 12 (doze), nos termos do Anexo B.

8.2. A Med5 pode rescindir o contrato: (i) sem motivo, com aviso de 60 (sessenta) dias e reembolso proporcional dos valores pagos antecipadamente; (ii) por inadimplência, conforme a Cláusula 6; (iii) imediatamente, em caso de uso ilícito da Plataforma, fraude ou violação da Cláusula 14; e (iv) após notificação não atendida em 15 (quinze) dias, por descumprimento de outra obrigação da CONTRATANTE.

8.3. Qualquer das partes pode rescindir o contrato em caso de falência, ou de recuperação judicial que comprometa o cumprimento do contrato, da outra parte.

8.4. A rescisão não afasta as obrigações vencidas nem as Cláusulas 13 (Dados no término), 14 (Propriedade intelectual), 15 (Confidencialidade) e o Anexo A, que continuam valendo pelo prazo nelas previsto.

Cláusula 9. Obrigações da Med5

9.1. Compete à Med5:

- Manter a Plataforma disponível conforme o Anexo B e informar com antecedência as manutenções programadas.
- Fornecer atualizações corretivas e evolutivas sem custo adicional.
- Prestar suporte técnico pelos canais e prazos do Anexo B.
- Manter cópias de segurança (backup) diárias dos Dados da CONTRATANTE e medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas.
- Tratar os dados pessoais conforme o Anexo A e a Lei 13.709/2018 (LGPD).
- Executar a implantação padrão nos termos da Cláusula 4.

Cláusula 10. Obrigações da CONTRATANTE

10.1. Compete à CONTRATANTE:

- Pagar os valores nos vencimentos.
- Manter atualizados os dados cadastrais e os contatos do Termo de Contratação.
- Responder pelos dados inseridos na Plataforma e pelos atos de seus Usuários, mantendo sigilo das credenciais e retirando acessos de quem se desligar.
- Elaborar e manter seus termos de uso e sua política de privacidade perante pacientes e associados, e obter as autorizações necessárias, como o consentimento para comunicações por WhatsApp.
- Prestar o atendimento de primeiro nível aos seus pacientes, associados e parceiros.
- Usar a Plataforma de forma lícita, sem engenharia reversa, cópia, sublicenciamento, descompilação, modificação, testes de intrusão não autorizados ou uso de recursos que interfiram em sua operação.

Cláusula 11. Responsabilidade profissional e telemedicina

11.1. A Plataforma é ferramenta de apoio. O atendimento, o diagnóstico, a prescrição, o conteúdo do prontuário e a teleconsulta são atos dos profissionais de saúde, que respondem por eles perante os pacientes e os conselhos profissionais, inclusive quanto à Resolução CFM 2.314/2022 e às normas de cada conselho.

11.2. A Med5 não responde pela qualidade, pela pontualidade ou pelo resultado dos serviços prestados pela CONTRATANTE ou por seus parceiros aos pacientes e associados.

Cláusula 12. Proteção de dados pessoais

12.1. Para os dados pessoais dos pacientes, associados e Usuários, a CONTRATANTE é a **controladora**, e a Med5 é a **operadora**, nos termos do art. 5º, VI e VII, da LGPD.

12.2. O tratamento obedece ao Anexo A, que integra estas Condições Gerais.

12.3. Para os dados cadastrais e de faturamento da própria CONTRATANTE e de seus representantes, a Med5 atua como controladora, conforme sua Política de Privacidade.

Cláusula 13. Dados no término do contrato

13.1. Os Dados da CONTRATANTE pertencem a ela.

13.2. Em qualquer hipótese de término, **inclusive com débitos pendentes**, a CONTRATANTE terá acesso para consulta e exportação dos seus dados em formato aberto e interoperável por 90 (noventa) dias. Nesse prazo, a Med5 também entrega uma exportação completa em até 10 (dez) dias úteis após o pedido. A cobrança de eventuais débitos segue pelos meios legais.

13.3. Após esse prazo, a Med5 elimina os Dados da CONTRATANTE e emite certificado de eliminação, se solicitado. Ficam ressalvados os dados que a Med5 deva guardar por obrigação legal, como os registros de acesso (Lei 12.965/2014, art. 15) e os dados fiscais.

13.4. A guarda do prontuário pelo prazo legal (Lei 13.787/2018) é responsabilidade da CONTRATANTE após o término. Por isso, a exportação deve ser feita dentro do prazo do item 13.2.

Cláusula 14. Propriedade intelectual

14.1. O código-fonte, a arquitetura, os bancos de dados estruturais, os módulos, a documentação, as marcas e a identidade visual da Plataforma pertencem exclusivamente à Med5.

14.2. A Med5 pode usar dados anonimizados e agregados, que não identifiquem a CONTRATANTE nem os Titulares, para estatísticas, segurança e melhoria da Plataforma.

14.3. Sugestões de melhoria enviadas pela CONTRATANTE podem ser incorporadas à Plataforma, sem que isso gere direito a remuneração.

Cláusula 15. Confidencialidade

15.1. As partes manterão em sigilo as informações confidenciais da outra parte a que tiverem acesso, como dados de clientes, preços, estratégias e informações técnicas. Elas só serão usadas para cumprir o contrato, durante a vigência e por 5 (cinco) anos após o término.

15.2. Não são confidenciais as informações públicas, as já conhecidas pela parte que as recebeu e as que devam ser reveladas por ordem legal ou judicial, com aviso prévio à outra parte sempre que permitido.

Cláusula 16. Limitação de responsabilidade

16.1. A responsabilidade total de cada parte perante a outra fica limitada ao valor efetivamente pago pela CONTRATANTE nos 12 (doze) meses anteriores ao evento.

16.2. Nenhuma das partes responde por lucros cessantes, perda de receita ou danos indiretos.

16.3. As limitações desta cláusula não se aplicam aos casos de dolo ou culpa grave, ao descumprimento do Anexo A ou da Cláusula 15, nem às obrigações de pagamento da CONTRATANTE.

Cláusula 17. Caso fortuito e força maior

17.1. Nenhuma das partes responde por atraso ou falha causados por caso fortuito ou força maior (Código Civil, art. 393), incluindo falhas gerais de internet, energia ou de provedores de terceiros fora do controle razoável da parte, desde que comunique a outra parte e adote medidas para reduzir os efeitos.

Cláusula 18. Anticorrupção

18.1. As partes cumprirão a Lei 12.846/2013 e não oferecerão, prometerão ou darão vantagem indevida a agente público ou privado relacionada a este contrato.

Cláusula 19. Comunicações e assinatura eletrônica

19.1. As comunicações serão feitas por escrito para os e-mails indicados no Termo de Contratação, e consideram-se recebidas no dia útil seguinte ao envio. Os avisos operacionais também podem ser enviados pela Plataforma ou por WhatsApp.

19.2. As partes reconhecem a validade da assinatura eletrônica deste contrato e de seus aditivos, por plataforma de assinatura ou por certificado digital, nos termos da MP 2.200-2/2001 e da Lei 14.063/2020, e reconhecem o contrato como título executivo extrajudicial (CPC, art. 784, III e § 4º).

Cláusula 20. Disposições gerais

20.1. A tolerância de uma parte com o descumprimento da outra não é renúncia nem alteração do contrato.

20.2. A nulidade de uma cláusula não afeta as demais.

20.3. A Med5 pode ceder o contrato em caso de reorganização societária, mediante aviso à CONTRATANTE. A CONTRATANTE depende de autorização prévia e por escrito da Med5 para ceder o contrato.

20.4. A Med5 pode publicar novas versões destas Condições Gerais com aviso de 30 (trinta) dias. A nova versão vale para os contratos em curso a partir da renovação seguinte. Se a mudança for substancial e desfavorável, a CONTRATANTE pode rescindir sem ônus antes de a nova versão entrar em vigor.

20.5. As partes são independentes entre si, sem vínculo trabalhista, societário, associativo, de franquia ou de representação.

Cláusula 21. Foro

21.1. Fica eleito o foro da Comarca de Natal/RN, sede da Med5, para resolver questões deste contrato, com renúncia a qualquer outro.

Anexo A. Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

Este anexo regula o tratamento de dados pessoais feito pela Med5 (**operadora**) em nome da CONTRATANTE (**controladora**), nos termos da Lei 13.709/2018 (LGPD).

- **Finalidade:** Prestar os serviços da Plataforma contratados: agenda, prontuário, atendimento, cobrança, comunicação, emissão de notas e gestão de clube.
- **Titulares:** Pacientes, associados, responsáveis legais, Usuários, profissionais, vendedores e parceiros da CONTRATANTE.
- **Categorias de dados:** Cadastrais e de contato; financeiros; dados de saúde (dados pessoais sensíveis, art. 11 da LGPD), como prontuário, prescrições e atestados; registros de acesso e uso.
- **Duração:** Durante a vigência do contrato e pelo prazo da Cláusula 13 das Condições Gerais.

A.1. A Med5 tratará os dados apenas conforme as instruções documentadas da CONTRATANTE, expressas no contrato e nas configurações da Plataforma. Se entender que uma instrução viola a lei, a Med5 avisará a CONTRATANTE.

A.2. A CONTRATANTE é responsável pela base legal do tratamento, pela transparência perante os Titulares e pela exatidão dos dados que insere.

A.3. A Med5 garante que as pessoas autorizadas a tratar os dados estejam sujeitas a dever de confidencialidade.

A.4. Segurança (art. 46 da LGPD): a Med5 mantém, no mínimo, criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso por perfil, registro de acessos, backup diário, separação lógica dos dados de cada cliente, gestão de vulnerabilidades e plano de resposta a incidentes.

A.5. Suboperadores: a CONTRATANTE autoriza a Med5 a usar os suboperadores necessários ao serviço, listados em med5.com.br/termos: hospedagem em nuvem (Amazon Web Services), mensageria WhatsApp (Meta), instituição de pagamento parceira do Med5 Pay, emissão de NFS-e e envio de e-mails. A Med5 avisará novas inclusões com 30 (trinta) dias de antecedência. A CONTRATANTE poderá se opor por motivo justificado e, se não houver alternativa, rescindir sem ônus.

A.6. Transferência internacional: quando houver transferência a suboperador fora do Brasil, ela observará o art. 33 da LGPD e a Resolução CD/ANPD 19/2024, por meio de cláusulas-padrão contratuais ou de outro mecanismo válido.

A.7. Incidentes: a Med5 comunicará à CONTRATANTE incidente de segurança com dados pessoais sob sua responsabilidade **em até 48 (quarenta e oito) horas da ciência**, com as informações disponíveis. Assim, a CONTRATANTE pode cumprir o prazo de comunicação à ANPD e aos Titulares (art. 48 da LGPD e Resolução CD/ANPD 15/2024).

A.8. Direitos dos Titulares: a Med5 encaminhará à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis, os pedidos de Titulares que receber, e oferecerá na Plataforma meios para a CONTRATANTE atendê-los: acesso, correção, portabilidade e eliminação, quando cabível.

A.9. Registro e auditoria: a Med5 mantém registro das operações de tratamento (art. 37 da LGPD). Uma vez por ano, responderá a questionário de segurança da CONTRATANTE. Auditoria presencial pode ser feita com aviso de 30 (trinta) dias, em horário comercial e às custas da CONTRATANTE, respeitado o sigilo dos demais clientes.

A.10. Término: a devolução e a eliminação dos dados seguem a Cláusula 13 das Condições Gerais.

A.11. Responsabilidade: cada parte responde pelos danos que causar por descumprir a LGPD ou este anexo, nos termos dos arts. 42 a 45 da LGPD.

A.12. Encarregado (DPO) da Med5: Joseane Barros, joseane.barros@med5.com.br. O encarregado da CONTRATANTE é indicado no Termo de Contratação.

Anexo B. Nível de Serviço e Suporte

B.1 Disponibilidade e créditos

A Med5 mantém a Plataforma disponível em **99,5% do tempo em cada mês**. Ficam excluídos do cálculo: manutenções programadas avisadas com 48 horas de antecedência (preferencialmente entre 22h e 6h), caso fortuito ou força maior, falhas de serviços de terceiros fora do controle da Med5 (como a API do WhatsApp, operadoras e órgãos emissores de NFS-e) e uso em desacordo com o contrato.

- **De 99,0% a 99,49%:** 5% da mensalidade do mês
- **De 98,0% a 98,99%:** 10% da mensalidade do mês
- **Abaixo de 98,0%:** 20% da mensalidade do mês

O crédito deve ser pedido em até 30 (trinta) dias após o fim do mês. Os créditos são a compensação por indisponibilidade, sem prejuízo do direito de rescisão da Cláusula 8.1 das Condições Gerais.

B.2 Suporte

Canais: chat na Plataforma, WhatsApp e e-mail suporte@med5.com.br. **Horário:** segunda a sexta, das 8h às 18h (horário de Brasília), com plantão para severidade 1 em qualquer horário. Clientes Med5 Rede e Med5 White Label têm gerente de conta e atendimento prioritário.

- **1. Crítica.** Exemplo: Plataforma fora do ar para todos os usuários; primeira resposta: 1 hora; solução ou contorno: 4 horas.
- **2. Alta.** Exemplo: Função essencial parada (agenda, prontuário, cobrança); primeira resposta: 4 horas úteis; solução ou contorno: 1 dia útil.
- **3. Média.** Exemplo: Falha em função não essencial, com alternativa; primeira resposta: 1 dia útil; solução ou contorno: 5 dias úteis.
- **4. Baixa.** Exemplo: Dúvida de uso ou sugestão; primeira resposta: 1 dia útil; solução ou contorno: Conforme planejamento.

B.3 Backup e recuperação

Backup diário, com retenção de 30 (trinta) dias. Perda máxima de dados em desastre (RPO): 24 horas. Tempo para restabelecer o serviço (RTO): 8 horas.

Anexo C. Serviços Agregados

C.1 Med5 Pay e Boleto Med5

C.1.1. O Med5 Pay recebe pagamentos por PIX e por boleto e divide cada Recebimento entre os destinatários definidos pela CONTRATANTE (split), com repasse no dia útil seguinte. O processamento é feito por instituição de pagamento parceira, autorizada pelo Banco Central, cujos termos os recebedores devem aceitar no cadastro.

C.1.2. A CONTRATANTE define as regras de divisão e informa os recebedores (por exemplo, médicos, vendedores e parceiros). Ela também responde pelas relações jurídicas, trabalhistas e fiscais com eles e pela exatidão das regras cadastradas.

C.1.3. As taxas do Med5 Pay são descontadas de cada Recebimento, conforme o nível do Plano na Tabela vigente. O Boleto Med5 é cobrado por boleto emitido, pago ou não, com percentual sobre o valor do boleto, valor mínimo e valor máximo conforme o nível do Plano na Tabela vigente. A geração de QR code PIX sem pagamento não é cobrada, respeitado o uso justo previsto na Tabela vigente.

C.1.4. Estornos, devoluções e contestações são debitados dos valores a repassar ou cobrados da CONTRATANTE. Em caso de suspeita fundada de fraude, os valores podem ser retidos pelo prazo necessário à apuração, conforme as regras da instituição parceira.

C.2 NFS-e Med5

C.2.1. A Med5 transmite as notas fiscais de serviço à prefeitura com os dados informados pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE responde pelo regime tributário, pelas alíquotas, pelos códigos de serviço, pelo certificado digital e pelo conteúdo das notas.

C.2.2. A cobrança é feita por nota autorizada, em faixas escalonadas, conforme a Tabela vigente. Indisponibilidades dos sistemas das prefeituras não são atribuídas à Med5.

C.3 Sofia Agenda e WhatsApp

C.3.1. A Sofia Agenda é um atendimento automático no WhatsApp, com fluxo guiado, que cadastra, agenda, confirma e gera a cobrança da consulta. Ela não usa inteligência artificial generativa e não responde a perguntas abertas fora do fluxo.

C.3.2. A CONTRATANTE fornece o número de telefone, mantém sua conta no gerenciador de negócios da Meta, aceita os termos do WhatsApp Business e paga à Meta as mensagens enviadas.

C.3.3. A CONTRATANTE configura horários, textos e regras de cobrança e obtém o consentimento dos pacientes para receber mensagens. Vale o uso justo: campanhas em massa não são feitas pela Sofia Agenda.

C.3.4. O funcionamento depende da disponibilidade da plataforma da Meta, que não integra o cálculo do Anexo B.

C.4 App White Label

C.4.1. O app com a marca da CONTRATANTE é publicado nas lojas da Apple e do Google em contas de desenvolvedor em nome da CONTRATANTE, cujas taxas são pagas por ela. A Med5 faz a geração, a publicação e as atualizações.

C.4.2. A aprovação e a permanência do app nas lojas dependem das regras das lojas. O escopo, o prazo e o preço constam da proposta anual.

C.5 Clubes de benefícios (Med5 CRM)

C.5.1. A CONTRATANTE é responsável pelo regulamento do clube, pela relação com associados, parceiros e empresas, e pelas comunicações e ofertas feitas a eles.

C.5.2. Em clubes da área da saúde, a CONTRATANTE não deve apresentar o clube como plano de saúde nem oferecer cobertura assistencial nos moldes da Lei 9.656/1998. Ela responde pelo enquadramento regulatório do seu produto.