

Termos de Serviço e Condições Gerais de Uso

Rede Integra Saúde

Usuários e Profissionais Parceiros

3ª revisão técnica
14 de setembro de 2026

Estes Termos de Serviço e Condições Gerais de Uso regulam o acesso e a utilização da plataforma Rede Integra Saúde por Usuários e Profissionais Parceiros. A leitura e a aceitação deste documento são condições para o uso da Plataforma.

A REDE INTEGRA SAÚDE LTDA, doravante denominada “Rede Integra Saúde”, “Plataforma” ou “Nós”, é pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 50.457.493/0001-61, com endereço à SCLR/N, Quadra 711, Bloco F, Loja 4, Brasília, Distrito Federal, CEP 70.750-766.

VOCÊ é a pessoa física ou jurídica cadastrada na Plataforma como Usuário ou, exclusivamente quando pessoa física cadastrada por CPF, como Profissional Parceiro.

Ao criar uma conta, selecionar a opção de aceite ou utilizar a Plataforma, Você declara que leu, compreendeu e concordou com estes Termos e com a Política de Privacidade aplicável.

1 Disposições iniciais

- 1.1. Estes Termos aplicam-se aos serviços, funcionalidades, produtos, páginas, áreas de acesso e Planos disponibilizados pela Rede Integra Saúde.
- 1.2. Os exemplos utilizados neste documento têm finalidade explicativa e não restringem o alcance das disposições a que se referem.
- 1.3. Estes Termos passam a produzir efeitos para Você no momento do aceite eletrônico, do cadastro ou do primeiro acesso à Plataforma, o que ocorrer primeiro.
- 1.4. A utilização de determinada funcionalidade poderá estar sujeita a condições específicas apresentadas na Plataforma. Em caso de conflito, a condição específica prevalecerá apenas em relação à funcionalidade ou contratação a que se referir, respeitada a legislação aplicável.
- 1.5. A versão vigente destes Termos poderá ser consultada em www.redeintegrasaude.com.br/termosdeuso. A Política de Privacidade poderá ser consultada em www.redeintegrasaude.com.br/privacidade.

2 Definições

Conteúdo: dados, textos, imagens, documentos, registros, arquivos, avaliações e demais materiais inseridos ou disponibilizados na Plataforma por Nós, por Usuários ou por Profissionais Parceiros.

Plano: conjunto de condições comerciais, valores, percentuais, periodicidade, funcionalidades e limites selecionados pelo Profissional Parceiro, diretamente na Plataforma ou com o auxílio do Suporte.

Profissional Parceiro: pessoa física cadastrada por CPF que oferece atendimento ou serviço profissional aos Usuários, sob sua própria responsabilidade técnica e profissional.

Serviços: recursos tecnológicos disponibilizados pela Rede Integra Saúde, incluindo, conforme disponibilidade e contratação, cadastro, perfil profissional, agenda, teleatendimento, prontuário eletrônico, pagamento, comunicação e outras funcionalidades apresentadas na Plataforma.

Usuário: pessoa que acessa a Plataforma, inclusive para pesquisar profissionais, criar cadastro, agendar ou receber atendimento.

Upgrade e downgrade: mudança para outro Plano disponível, com alteração das condições comerciais ou das funcionalidades.

3 Objeto e natureza da Plataforma

- 3.1. A Rede Integra Saúde fornece infraestrutura tecnológica para aproximar Usuários e Profissionais Parceiros e viabilizar serviços relacionados ao agendamento, pagamento, comunicação e atendimento remoto, conforme as funcionalidades disponíveis.
- 3.2. A Rede Integra Saúde não substitui o Profissional Parceiro, não realiza diagnóstico clínico, não prescreve tratamento e não interfere na autonomia técnica do profissional.
- 3.3. O atendimento é prestado diretamente pelo Profissional Parceiro escolhido pelo Usuário. O Profissional Parceiro responde por sua conduta, orientação, diagnóstico, tratamento, documentos profissionais, registros e observância das normas legais, técnicas e éticas de sua profissão.

- 3.4. A presença de um perfil na Plataforma não constitui vínculo empregatício, sociedade, representação, franquia, mandato ou exclusividade entre a Rede Integra Saúde e o Profissional Parceiro.
- 3.5. A Plataforma não garante ao Profissional Parceiro quantidade mínima de visualizações, contatos, agendamentos, pacientes, receita ou qualquer resultado econômico.
- 3.6. Os Serviços são prestados por meio eletrônico. Os equipamentos, programas, navegadores, conexão à internet e ambiente adequado ao atendimento são de responsabilidade de cada Usuário e Profissional Parceiro.

4 Cadastro e segurança da conta

- 4.1. O cadastro exige informações verdadeiras, completas e atualizadas. Você deverá corrigir seus dados sempre que houver alteração.
- 4.2. Para criar uma conta, Você deve ter pelo menos 18 anos ou ser legalmente emancipado. O atendimento de criança ou adolescente dependerá da participação ou autorização de seu responsável legal, quando exigida pela legislação ou pelas normas profissionais aplicáveis.
- 4.3. O Usuário que contratar em nome de pessoa jurídica declara possuir poderes para representá-la e vinculá-la a estes Termos. Esta disposição não autoriza o cadastro de Profissional Parceiro por CNPJ.
- 4.4. As credenciais de acesso são pessoais e intransferíveis. Você deve manter login, senha e códigos de autenticação em segurança e comunicar imediatamente qualquer suspeita de acesso não autorizado.
- 4.5. Você responde pelas atividades realizadas em sua conta até que comunique uma ocorrência de segurança, ressalvadas as hipóteses de falha imputável à Rede Integra Saúde ou a terceiros sob sua responsabilidade.
- 4.6. A Rede Integra Saúde poderá solicitar documentos ou confirmações adicionais para prevenir fraudes, validar identidade, verificar habilitação profissional ou cumprir obrigação legal.

5 Regras aplicáveis aos Usuários

- 5.1. O cadastro e o acesso do Usuário à Plataforma não possuem mensalidade. O Usuário poderá consultar perfis, valores, horários e demais informações disponibilizadas pelos Profissionais Parceiros e pagará apenas pelos atendimentos ou produtos que contratar, conforme as condições apresentadas antes da confirmação.
- 5.2. O Usuário é responsável por fornecer ao Profissional Parceiro informações corretas e suficientes para o atendimento, inclusive sobre sintomas, histórico, medicamentos, alergias e outras circunstâncias relevantes.
- 5.3. O Usuário deverá utilizar a Plataforma e interagir com os profissionais de forma lícita e respeitosa, sem praticar fraude, assédio, discriminação, ameaça, falsidade ou violação de direitos de terceiros.
- 5.4. As informações do perfil profissional são fornecidas ou confirmadas pelo respectivo Profissional Parceiro. A Rede Integra Saúde poderá realizar verificações cadastrais, mas o Usuário deverá considerar sua necessidade individual e esclarecer dúvidas diretamente com o profissional antes do atendimento.
- 5.5. Avaliações e comentários deverão relatar experiências reais, respeitar a privacidade de terceiros e não conter informação falsa, ofensiva, discriminatória, ilícita ou protegida por sigilo.

6 Regras aplicáveis aos Profissionais Parceiros

- 6.1. O Profissional Parceiro deverá informar nome, formação, especialidade, registro profissional, contatos e demais dados solicitados, mantendo-os corretos e atualizados.
- 6.2. O Profissional Parceiro declara que possui habilitação, inscrição ativa e autorizações necessárias ao exercício de sua atividade e ao atendimento remoto, quando exigidas.

- 6.3. A validação cadastral realizada pela Rede Integra Saúde não substitui a responsabilidade do Profissional Parceiro pela manutenção de sua regularidade profissional.
- 6.4. O Profissional Parceiro deverá cumprir a legislação, o código de ética e as normas do respectivo conselho profissional, inclusive as regras aplicáveis à telessaúde, publicidade, prontuário, sigilo e emissão de documentos.
- 6.5. O Profissional Parceiro definirá, sob sua responsabilidade, se o atendimento remoto é adequado ao caso concreto. Quando entender necessário, deverá recomendar atendimento presencial, encaminhamento ou serviço de urgência.
- 6.6. Os valores dos atendimentos, horários e informações inseridos pelo Profissional Parceiro deverão ser verdadeiros e permanecer atualizados.
- 6.7. O Profissional Parceiro é responsável pelos tributos, contribuições, registros e documentos fiscais decorrentes dos serviços que prestar, observadas as regras legais aplicáveis à sua condição.
- 6.8. O Profissional Parceiro autoriza a exibição das informações e imagens que inserir em seu perfil para divulgação de seus serviços na Plataforma e nos canais institucionais da Rede Integra Saúde, enquanto o perfil estiver ativo. Essa autorização é não exclusiva, gratuita e limitada às finalidades da Plataforma, sem permitir uso que desvirtue a imagem ou a atividade profissional.
- 6.9. A Rede Integra Saúde poderá solicitar atualização documental, restringir a exibição do perfil ou suspender novas agendas enquanto houver pendência de validação ou indício de irregularidade.
- 6.10. Não há exclusividade nem período mínimo obrigatório de permanência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações já constituídas e das regras do ciclo contratado.

7 Telessaúde e limites do atendimento remoto

- 7.1. Quando o atendimento remoto caracterizar telessaúde, ele será prestado conforme a Lei nº 8.080/1990, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.510/2022, e conforme as normas vigentes do conselho profissional aplicável. Os demais serviços remotos observarão a legislação e as regras pertinentes à respectiva atividade.
- 7.2. O atendimento remoto exige identificação adequada das partes, consentimento livre e informado do Usuário, proteção da confidencialidade e, quando a atividade for regulamentada, registro profissional compatível com a natureza do serviço.
- 7.3. A Plataforma não se destina a emergências. Em situação de risco imediato à vida, agravamento súbito, violência, tentativa de suicídio ou outra urgência, o Usuário deverá procurar imediatamente serviço presencial de emergência ou acionar os serviços públicos competentes.
- 7.4. Limitações de conexão, imagem, áudio ou ausência de informações clínicas podem impedir ou comprometer o atendimento. O Profissional Parceiro decidirá sobre a continuidade, interrupção ou conversão para atendimento presencial.
- 7.5. Documentos, receitas, atestados, relatórios e encaminhamentos somente poderão ser emitidos pelo profissional responsável, de acordo com sua avaliação e com as normas aplicáveis. O uso de ferramenta tecnológica de prescrição ou assinatura não transfere à Rede Integra Saúde a responsabilidade pelo conteúdo do documento.

8 Agendamento atendimento e cancelamento de consultas

- 8.1. O agendamento dependerá dos horários disponibilizados pelo Profissional Parceiro, da confirmação exigida pela Plataforma e, quando aplicável, da aprovação do pagamento.
- 8.2. Antes de concluir o agendamento, o Usuário deverá conferir o profissional, a data, o horário, o valor e as condições de cancelamento ou reagendamento exibidas na Plataforma.
- 8.3. As regras específicas de cancelamento, reagendamento, atraso, ausência e eventual reembolso do atendimento serão informadas antes da confirmação da consulta e observarão a legislação aplicável.
- 8.4. O Profissional Parceiro deverá manter sua agenda atualizada e comunicar, com a maior antecedência possível, qualquer impedimento para realizar o atendimento.

- 8.5.** Falhas técnicas deverão ser comunicadas ao Suporte com informações suficientes para análise. A solução aplicável dependerá da causa da falha e das condições do serviço contratado, respeitados os direitos previstos em lei.

9 Planos dos Profissionais Parceiros

- 9.1.** Os Planos destinados aos Profissionais Parceiros são identificados pelas denominações comerciais Freemium, Bronze, Prata e Ouro.
- 9.2.** A Rede Integra Saúde poderá, conforme sua estratégia comercial, disponibilidade operacional, campanhas promocionais ou condições de mercado, alterar valores, percentuais, periodicidade de cobrança, funcionalidades, limites e demais condições comerciais dos Planos, bem como suspender temporariamente a oferta de um ou mais Planos para novas contratações.
- 9.3.** A suspensão temporária da oferta de um Plano não altera sua denominação e significa apenas que ele permanecerá indisponível para novas contratações durante o período definido pela Rede Integra Saúde.
- 9.4.** Em cada nova contratação, migração, upgrade ou downgrade, serão válidos os Planos, valores, percentuais, funcionalidades, formas de pagamento e condições promocionais apresentados na tela de contratação imediatamente antes da confirmação e do aceite. Nas renovações automáticas, permanecerão aplicáveis as condições do ciclo anterior, salvo alteração previamente comunicada ao Profissional Parceiro, nos termos do item 9.6.
- 9.5.** As condições confirmadas na tela de contratação integrarão estes Termos e prevalecerão sobre informações comerciais anteriores em relação ao respectivo ciclo contratado.
- 9.6.** Alterações comerciais não produzirão efeitos retroativos sobre períodos já pagos. Quando uma alteração alcançar a renovação automática, a Rede Integra Saúde comunicará as novas condições com antecedência razoável, permitindo o cancelamento antes da renovação.
- 9.7.** A Rede Integra Saúde poderá oferecer condições promocionais por prazo determinado, para todos os Profissionais Parceiros ou para campanhas, públicos ou períodos específicos. A promoção será válida somente durante o prazo e nas condições apresentados na Plataforma e não gerará direito à sua manutenção ou prorrogação.
- 9.8.** A mudança de Plano poderá ser solicitada pela Plataforma ou pelo Suporte, conforme a modalidade disponível. Os efeitos financeiros e funcionais da mudança serão informados antes da confirmação.

10 Pagamentos repasses e documentos fiscais

- 10.1.** Os valores devidos pelo Plano e pelos serviços adicionais serão cobrados na forma e na periodicidade apresentadas antes da contratação.
- 10.2.** Os Planos poderão conter cobrança fixa, variável ou combinação de ambas, conforme as condições exibidas na Plataforma.
- 10.3.** A remuneração do atendimento será processada conforme o meio de pagamento integrado e as condições apresentadas ao Profissional Parceiro, inclusive eventual divisão automática de valores.
- 10.4.** A liberação de repasses poderá depender da validação cadastral e bancária exigida pelo prestador de pagamento. Prazos, tarifas, estornos e procedimentos operacionais do meio de pagamento também poderão estar sujeitos aos termos do respectivo prestador, quando informados ao contratante.
- 10.5.** O Profissional Parceiro é responsável pela emissão de documento fiscal relativo ao atendimento que prestar, quando exigido pela legislação. A Rede Integra Saúde emitirá os documentos fiscais relativos aos serviços que ela própria prestar.
- 10.6.** Em caso de atraso no pagamento de obrigação devida à Rede Integra Saúde, poderão incidir multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, calculados proporcionalmente, sem prejuízo de cobrança pelos meios legalmente admitidos.

10.7. O acesso às funcionalidades pagas poderá ser suspenso enquanto persistir inadimplência, após comunicação ao titular da conta, ressalvadas as hipóteses de risco, fraude ou medida urgente de segurança.

11 Renovação cancelamento e direito de arrependimento

11.1. A renovação automática somente ocorrerá quando essa condição tiver sido informada antes da contratação. O Profissional Parceiro poderá cancelar a renovação pelos meios disponibilizados na Plataforma ou pelo Suporte.

11.2. O cancelamento impede cobranças de ciclos futuros, mas não afasta valores já vencidos nem obrigações regularmente constituídas no ciclo em andamento.

11.3. Quando houver pagamento antecipado, o acesso permanecerá disponível até o final do período pago, salvo suspensão motivada por violação destes Termos ou obrigação legal.

11.4. Quando a contratação estiver sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, será assegurado o direito de arrependimento no prazo legal de 7 dias, contado da celebração do contrato, com restituição dos valores na forma da legislação aplicável.

11.5. Fora das hipóteses de reembolso obrigatório previstas em lei ou nas condições específicas da contratação, valores referentes a períodos já iniciados ou serviços efetivamente prestados não serão restituídos.

11.6. O titular poderá solicitar a exclusão de sua conta. A exclusão observará obrigações legais de guarda, prestação de contas, exercício regular de direitos e preservação de registros profissionais ou clínicos sob responsabilidade do respectivo agente.

12 Uso aceitável e conteúdo

12.1. Você utilizará a Plataforma somente para finalidades lícitas, compatíveis com os Serviços e com estes Termos.

12.2. É proibido: acessar conta ou informação sem autorização; inserir código malicioso; interferir no funcionamento da Plataforma; praticar fraude; enviar spam; violar direitos autorais, privacidade ou sigilo; publicar conteúdo ilícito, enganoso, discriminatório, ameaçador ou ofensivo; e utilizar período gratuito ou promoção de forma abusiva.

12.3. Você declara possuir os direitos e autorizações necessários para inserir Conteúdo na Plataforma e responde por sua legalidade, exatidão e pertinência.

12.4. A Rede Integra Saúde poderá remover ou restringir Conteúdo que viole estes Termos, a legislação, direitos de terceiros ou normas profissionais, preservando evidências quando necessário ao exercício regular de direitos ou ao cumprimento de obrigação legal.

13 Propriedade intelectual

13.1. A Rede Integra Saúde e seus licenciantes são titulares dos direitos sobre a Plataforma, softwares, códigos, marcas, domínios, identidade visual, layouts e conteúdos institucionais, ressalvados os direitos de terceiros.

13.2. A contratação concede a Você licença limitada, não exclusiva, intransferível e revogável para utilizar a Plataforma durante a vigência da relação contratual e conforme estes Termos.

13.3. É proibido copiar, vender, sublicenciar, distribuir, modificar, realizar engenharia reversa, explorar indevidamente ou tentar acessar códigos-fonte, bancos de dados ou áreas restritas, salvo autorização legal ou escrita da Rede Integra Saúde.

13.4. Você permanece titular do Conteúdo que inserir. Você autoriza seu processamento na medida necessária à prestação dos Serviços, ao cumprimento de obrigação legal e ao exercício regular de direitos.

14 Privacidade e proteção de dados pessoais

- 14.1.** O tratamento de dados pessoais observará a Lei nº 13.709/2018, a Política de Privacidade e as demais normas aplicáveis.
- 14.2.** Dados relativos à saúde são dados pessoais sensíveis e receberão proteção compatível com sua natureza e com os riscos do tratamento.
- 14.3.** A função da Rede Integra Saúde como controladora ou operadora será determinada conforme a finalidade e as decisões de cada atividade de tratamento. O Profissional Parceiro poderá atuar como controlador independente dos dados tratados na prestação do atendimento sob sua responsabilidade.
- 14.4.** Os dados poderão ser tratados para criar e administrar contas, viabilizar agendamentos e atendimentos, processar pagamentos, prestar suporte, prevenir fraudes, proteger direitos, cumprir obrigações legais e executar outras finalidades descritas na Política de Privacidade.
- 14.5.** Os dados necessários ao atendimento poderão ser compartilhados com o Profissional Parceiro escolhido pelo Usuário e com prestadores de tecnologia, hospedagem, comunicação, prescrição ou pagamento, na medida necessária às respectivas finalidades e sob obrigações adequadas de segurança e confidencialidade.
- 14.6.** Poderá ocorrer transferência internacional de dados quando prestadores ou servidores estiverem localizados fora do Brasil, observados os mecanismos admitidos pela LGPD e pela regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- 14.7.** Os dados serão conservados durante o período necessário às finalidades informadas e pelos prazos exigidos por lei, regulação, normas profissionais ou exercício regular de direitos.
- 14.8.** Os direitos do titular poderão ser exercidos pelos canais indicados na Política de Privacidade, sujeitos às limitações e aos procedimentos previstos na legislação.

15 Confidencialidade e segurança

- 15.1.** A Rede Integra Saúde adotará medidas técnicas e administrativas adequadas e compatíveis com os riscos do tratamento para proteger dados pessoais e Conteúdos contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
- 15.2.** Nenhum sistema conectado à internet é totalmente imune a falhas ou ataques. Cada parte deverá proteger seus dispositivos, credenciais, redes e ambientes de atendimento.
- 15.3.** Informações protegidas por sigilo profissional deverão ser acessadas e utilizadas somente por pessoas autorizadas e para finalidades legítimas.
- 15.4.** Incidentes de segurança com dados pessoais serão avaliados e, quando houver risco ou dano relevante aos titulares, comunicados à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos titulares nos prazos e condições da regulamentação vigente.
- 15.5.** A Rede Integra Saúde poderá preservar e fornecer informações quando houver obrigação legal, ordem judicial ou requisição válida de autoridade competente, observados os limites da legislação.

16 Disponibilidade suporte e terceiros

- 16.1.** A Rede Integra Saúde buscará manter a Plataforma disponível de forma contínua, sem garantir operação ininterrupta ou totalmente livre de falhas.
- 16.2.** Poderão ocorrer interrupções para manutenção, atualização, correção, segurança, caso fortuito, força maior ou falha de serviços de terceiros.
- 16.3.** O suporte será prestado pelos canais, horários e condições informados na Plataforma ou no Plano contratado. Solicitações deverão conter identificação e informações suficientes para análise.
- 16.4.** Funcionalidades de terceiros poderão estar sujeitas a regras próprias e poderão ser modificadas, substituídas ou descontinuadas pelo respectivo fornecedor. Quando a alteração

afetar materialmente um Serviço contratado, a Rede Integra Saúde informará o titular e adotará as providências cabíveis.

16.5. O Acordo de Nível de Serviço constante do Anexo I integra estes Termos.

17 Responsabilidades

- 17.1.** Cada parte responderá pelos danos diretos que causar por descumprimento destes Termos ou da legislação, na medida de sua responsabilidade comprovada.
- 17.2.** A Rede Integra Saúde não responde pela conduta técnica ou profissional do Profissional Parceiro, por informações falsas fornecidas por Usuários ou profissionais, nem por decisões clínicas tomadas durante o atendimento.
- 17.3.** A Rede Integra Saúde não responde por falhas decorrentes exclusivamente do dispositivo, conexão, sistema ou conduta do Usuário ou do Profissional Parceiro, nem por evento de terceiro fora de seu controle razoável, ressalvada sua responsabilidade legal pela escolha, integração ou gestão de fornecedores quando aplicável.
- 17.4.** Nenhuma disposição destes Termos exclui ou limita responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada por lei, inclusive direitos assegurados ao consumidor e ao titular de dados pessoais.
- 17.5.** Nas relações que não estejam sujeitas a norma legal de responsabilidade específica, eventual indenização será limitada aos danos diretos comprovados, vedada a exclusão de responsabilidade por dolo, culpa grave ou violação legal que impeça a limitação.

18 Suspensão e encerramento

- 18.1.** A Rede Integra Saúde poderá advertir, restringir funcionalidades, suspender ou encerrar uma conta em caso de violação destes Termos, fraude, risco à segurança, exercício profissional irregular, inadimplência ou obrigação legal.
- 18.2.** Quando a medida não exigir atuação imediata, o titular será informado e poderá regularizar a situação ou apresentar esclarecimentos pelo canal de Suporte.
- 18.3.** A suspensão preventiva poderá ser mantida durante o tempo necessário à apuração de possível irregularidade, de forma proporcional ao risco identificado.
- 18.4.** A Rede Integra Saúde poderá encerrar imotivadamente a oferta de um Serviço ou a relação contratual mediante aviso com antecedência mínima de 30 dias, preservando direitos relativos a períodos pagos e atendimentos já confirmados, salvo impossibilidade legal, técnica ou de segurança.
- 18.5.** O encerramento não elimina obrigações pendentes nem impede a conservação de informações exigida por lei ou necessária ao exercício regular de direitos.

19 Comunicações

- 19.1.** Comunicações relacionadas à conta, segurança, agendamentos, pagamentos, atualizações contratuais e operação dos Serviços poderão ser enviadas por e-mail, telefone, WhatsApp, notificação na Plataforma ou outros dados de contato fornecidos por Você.
- 19.2.** Comunicações de marketing serão realizadas conforme a legislação e a Política de Privacidade. Você poderá solicitar a interrupção dessas comunicações pelos meios disponibilizados, sem prejuízo do recebimento de mensagens necessárias à execução do contrato.
- 19.3.** Você deverá manter seus dados de contato atualizados. Comunicações enviadas aos canais cadastrados serão consideradas válidas, ressalvada prova de falha de entrega imputável à Rede Integra Saúde.
- 19.4.** Solicitações de suporte poderão ser encaminhadas para saude@redeintegrasaude.com.br ou pelos demais canais disponibilizados na Plataforma.

20 Alterações destes Termos

- 20.1.** A Rede Integra Saúde poderá atualizar estes Termos para refletir alterações legais, regulatórias, tecnológicas, operacionais ou comerciais.
- 20.2.** Alterações relevantes serão comunicadas com antecedência razoável pelos canais cadastrados ou pela Plataforma, com indicação da data de início de vigência.
- 20.3.** Se Você não concordar com uma alteração relevante, poderá encerrar a relação antes de sua entrada em vigor, observadas as obrigações já constituídas. A continuidade do uso após a data informada representará aceitação da nova versão, quando permitido pela legislação.

21 Disposições gerais

- 21.1.** Estes Termos, a Política de Privacidade, as condições apresentadas na contratação e eventuais instrumentos específicos aceitos pelas partes compõem o acordo aplicável ao uso da Plataforma.
- 21.2.** A tolerância ao descumprimento de uma obrigação não constituirá renúncia nem impedirá seu exercício posterior.
- 21.3.** Se alguma disposição for considerada inválida ou inexecutável, as demais permanecerão vigentes. A disposição afetada será interpretada ou substituída na medida necessária para preservar sua finalidade lícita.
- 21.4.** Você não poderá ceder sua conta ou transferir seus direitos e obrigações sem autorização da Rede Integra Saúde. A Rede Integra Saúde poderá realizar reorganização societária ou transferência contratual, desde que preserve os direitos assegurados por lei e comunique o titular quando necessário.

22 Lei aplicável e foro

- 22.1.** Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.
- 22.2.** As partes buscarão resolver eventuais controvérsias de forma consensual pelos canais de atendimento.
- 22.3.** Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para controvérsias decorrentes destes Termos, ressalvado o foro assegurado ao consumidor ou outro foro obrigatório previsto em lei.

Ao aceitar estes Termos, Você confirma que leu e compreendeu suas disposições e que possui capacidade e, quando aplicável, poderes de representação para contratar.

Anexo I Acordo de Nível de Serviço

A Rede Integra Saúde garante disponibilidade mensal mínima de 97% para acesso à Plataforma, nos termos deste Anexo. Considera-se normal uma indisponibilidade mensal total de até 3%, sem prejuízo das hipóteses de manutenção programada, caso fortuito, força maior, falha de conexão do Usuário ou Profissional Parceiro e indisponibilidade de terceiros fora do controle razoável da Rede Integra Saúde.

Quando a indisponibilidade mensal imputável à Rede Integra Saúde ultrapassar 3%, será aplicado desconto sobre o valor devido pelo Plano no mês da ocorrência, conforme a tabela abaixo. O desconto não se aplica a valores de consultas ou serviços prestados diretamente pelo Profissional Parceiro.

Disponibilidade mensal	Desconto sobre o Plano
Igual ou superior a 97%	Sem desconto
Igual ou superior a 96% e inferior a 97%	1%
Igual ou superior a 93% e inferior a 96%	3%
Igual ou superior a 90% e inferior a 93%	5%
Inferior a 90%	8%

O relatório mensal de disponibilidade será fornecido mediante solicitação ao Suporte. O pedido de desconto deverá indicar o período e a conta afetada, permitindo a verificação técnica.