



www.unimed.coop.br/santacatarina
Rua Otto Boehm, 478 - América
89.201-700 - Joinville - SC

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO SITE DA UNIMED SANTA CATARINA

Atualizado em 30 de junho de 2021

Bem-vindo à **Unimed Santa Catarina!**

A seguir apresentamos os Termos e Condições de Uso (“Termos”) contendo as principais regras que devem ser observadas por **Você** ao acessar e utilizar as funcionalidades do site da

UNIMED DO ESTADO DE SANTA CATARINA FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS (“Nós” ou “Unimed Santa Catarina”),
com sede na Rua Otto Boehm, n.º 478, América, Joinville/SC, CEP 89.201-700
CNPJ: 76.590.884/0001-43 e registro na ANS n.º 355691

disponível eletronicamente através do link www.unimed.coop.br/web/santacatarina (“Portal Unimed Santa Catarina”).

Como condição para acesso e uso das funcionalidades do **Portal Unimed Santa Catarina**, que incluem o acesso às novidades, emissão de segunda via do boleto, autorização facilitada, acesso à sua conta **Unimed Santa Catarina**, dentre outras, **Você** declara que fez a leitura completa e atenta das regras deste documento, estando plenamente ciente e de acordo com elas.

Durante a utilização do **Portal Unimed Santa Catarina**, para o acesso a determinadas funcionalidades, poderão ser requeridas informações e realizados procedimentos de validação e verificação destas, com o intuito de mantermos a segurança e confidencialidade na utilização do **Portal Unimed Santa Catarina**. A utilização de seus dados está regulada de acordo com a nossa Política de Privacidade, que pode ser acessada por **Você** a qualquer momento no link <https://www.unimed.coop.br/web/santacatarina/lgpdp> a qual atende a todas às normas legais aplicáveis, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados.



1. FUNCIONALIDADES DO PORTAL UNIMED SANTA CATARINA

1.1. Maioridade. O acesso e utilização do **Portal Unimed Santa Catarina** é livre para todos, porém algumas funcionalidades como cadastros em determinados ambientes podem exigir atos praticados por maiores de 18 (dezoito) anos conforme a legislação em vigor.

1.1.1. Nestes casos, os pais ou representantes legais deverão supervisionar e representar as crianças e adolescentes com idade inferior a 16 (dezesesseis) anos e assistir os adolescentes em idade superior à 16 (dezesesseis) anos e inferior à 18 (dezoito) anos, sempre que aplicável. Nos casos de cadastros de crianças com idade inferior a 16 (dezesesseis) anos, os pais ou representantes legais poderão assinar um Termo de Consentimento para essas finalidades.

1.1.2. Nós poderemos recusar, não aprovar, cancelar ou limitar quaisquer solicitações de acessos à área restrita se **Você** não fornecer os dados corretos ou completos. O mesmo será aplicável durante a navegação no **Portal Unimed Santa Catarina**, se a sua utilização se der de forma fraudulenta, que atente ou viole estes Termos, ou quaisquer legislações vigentes.

1.2. Elegibilidade. Nós podemos alterar os critérios de elegibilidade de acesso e utilização do **Portal Unimed Santa Catarina** a qualquer momento e a nosso critério, sem a necessidade de comunicação ou aviso prévio a **Você** ou qualquer terceiro, sendo de extrema importância que **Você**, ao fazer uso das nossas funcionalidades, sempre verifique as regras vigentes.

1.3. E-mails. Ao fornecer seus dados, **Você** concorda que poderá receber, por e-mail ou telefone, mensagens com avisos da **Unimed Santa Catarina**. A qualquer tempo, **Você** poderá suspender o recebimento destas comunicações através dos Canais de Atendimento, desde que não afete o funcionamento dos serviços prestados, em especial as comunicações referentes ao uso do plano de saúde contratado por **Você**.

1.4. Apresentação do Site. O **Portal Unimed Santa Catarina** e suas funcionalidades são apresentadas a **Você** na maneira como estão disponíveis, mas podem passar por constantes aprimoramentos e atualizações sem a necessidade de prévio aviso.

1.4.1. Neste caso, Nós nos comprometemos a preservar a funcionalidade do **Portal Unimed Santa Catarina** com esforços razoáveis, utilizando *layout* que respeita a usabilidade e navegabilidade, sempre que possível, bem como exibir as funcionalidades de maneira clara, completa, precisa e suficiente, de modo que exista uma correta percepção do que está sendo praticado e proteger, por meio do estado da técnica disponível, os dados coletados pelas funcionalidades disponibilizadas.

2. CADASTRO NO PORTAL UNIMED SANTA CATARINA

2.1. Acesso livre. A disponibilização do conteúdo no **Portal Unimed Santa Catarina** tem caráter gratuito para os seus usuários e, de modo geral, não exige cadastro prévio, exceto quando solicitado especificamente.

2.2. Áreas restritas. Algumas funcionalidades do **Portal Unimed Santa Catarina** foram adaptadas a cada perfil de usuário – seja como Beneficiário, Colaborador, Cooperado ou Prestador – e estão condicionadas ao uso mediante a criação de Conta de Acesso, onde serão solicitadas informações que devem ser prestadas unicamente por **Você**.

2.2.1. Caso **Você** seja Beneficiário da Unimed e esteja realizando seu Primeiro Acesso, **Você** poderá cadastrar-se mediante o fornecimento de dados como:

- (i) Número do cartão;
- (ii) CPF;
- (iii) E-mail;
- (iv) Data de nascimento; e
- (v) Senha.

2.2.2. Caso **Você** seja Colaborador ou Cooperado da **Unimed Santa Catarina**, **Você** poderá realizar o seu Cadastro, em sua área restrita diretamente no **Portal Unimed Santa Catarina**, mediante o fornecimento de dados como:

- (i) Nome completo;
- (ii) CPF;
- (iii) E-mail particular e e-mail do sistema Unimed;
- (iv) Telefone e celular;
- (v) Área de atuação; e
- (vi) Vinculação com a **Unimed Santa Catarina**.

2.3. Integridade das informações. **Você** é o único responsável pela integridade e veracidade das informações inseridas no **Portal Unimed Santa Catarina**, respondendo civil e criminalmente pelos efeitos advindos de uso irregular de informações de terceiros ou informações falsas.

2.3.1. **Você** compromete-se a, sempre que houver alteração de seus dados, informar a **Unimed Santa Catarina**, por meio do **Portal Unimed Santa Catarina**, no Canal do Beneficiário, ou através dos Canais de Atendimento, para fins de atualização.

2.4. Cadastro Limitado. O cadastro no **Portal Unimed Santa Catarina** é limitado a 01 (um) Usuário por CPF, sendo expressamente vedado que o mesmo Usuário possua mais cadastros.

3. USO DO PORTAL UNIMED SANTA CATARINA POR VOCÊ

3.1. Sigilo dos dados do Cadastro. **Você** deverá manter o sigilo dos dados de sua Conta de Acesso em relação a terceiros e utilizá-lo de modo individual e intransferível, não disponibilizando, divulgando ou compartilhando sua senha ou qualquer mecanismo de autenticação com quem quer que seja. Caso suspeite que a confidencialidade de sua senha foi violada, **Você** deverá proceder a sua troca ou atualização o mais rápido possível, além de comunicar a **Unimed Santa Catarina** por meio dos Canais de Atendimento, para que possam ser tomadas as devidas providências.

3.1.1. Você está ciente e reconhece que todos os acessos e operações realizadas no **Portal Unimed Santa Catarina** após seu acesso bem-sucedido são interpretados como sendo de sua responsabilidade, de forma incontestável, inclusive aqueles derivados de uso indevido ou de divulgação deste para terceiros.

3.2. Acesso ao Portal Unimed Santa Catarina. O acesso ao **Portal Unimed Santa Catarina** será efetuado através do uso da internet, através do *link* www.unimed.coop.br/web/santacatarina, não sendo permitido o acesso por nenhum outro meio não autorizado pela **Unimed Santa Catarina**.

3.3. Funcionalidades do Site. **Você** poderá usufruir da navegação do **Portal Unimed Santa Catarina**, onde terá acesso a diversas funcionalidades e conteúdos informativos criados para **Você**.

3.3.1. O **Portal Unimed Santa Catarina** possui uma atendente virtual chamada “Lara”. Ao se conectar com a Lara, **Você** deverá fornecer o número do seu convênio ou o seu CPF para que a assistente possa localizar o seu cadastro e realizar o atendimento online.

3.3.2. As funcionalidades do **Portal Unimed Santa Catarina** são destinadas a atender os mais diversos públicos e expor informações quanto à prestação dos serviços da **Unimed Santa Catarina**, além de permitir o acesso a informações em nosso *Instituto Unimed*, criado com a finalidade de estimular a promoção de iniciativas e trabalhos de caráter educacional, cultural e ambiental; o acesso também ao nosso *Canal Viver Bem*, que procura trazer orientações relacionadas à saúde e bem estar gerais, meramente informativas; e o acesso às nossas notícias que trazem aos nossos usuários novidades, comunicados e respostas à dúvidas relacionados à **Unimed Santa Catarina**.

3.3.3. O **Portal Unimed Santa Catarina** possui uma opção chamada “Guia Médico”, com sistema de busca para localização de médicos ou clínicas, inclusive por especialidades, cidade, etc, laboratórios, hospitais e demais integrantes da rede credenciada Unimed, seja para atendimentos de urgência e emergência ou não, e ainda verificar as alterações de médicos e prestadores dentro da rede de atendimentos da **Unimed Santa Catarina**. Caso **Você** seja um Beneficiário **Unimed Santa Catarina**, poderá informar o número do seu convênio ou o seu CPF para uma busca personalizada com base no seu plano.

4. CONTEÚDO, DADOS SUBMETIDOS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

4.1. Conteúdo. Exceto se estabelecido em contrário por estes Termos, todas as informações, notícias, imagens, marcas e informações de mercado disponibilizados no **Portal Unimed Santa Catarina** em qualquer idioma ou forma, é de exclusiva propriedade da **Unimed Santa Catarina** ou licenciado a ela (“Conteúdo”). O uso do **Portal Unimed Santa Catarina** por **Você** não gera qualquer presunção de transferência dessa propriedade ou licença. Por essa razão, **Você** não deverá comercializar ou transferir, no todo ou em parte, o Conteúdo por quaisquer meios, onerosamente ou não, sabendo que se o fizer poderá ser penalizado civil e penalmente pela **Unimed Santa Catarina** ou por qualquer terceiro titular do Conteúdo.

4.1.1. A eventual remoção, bloqueio ou suspensão de qualquer Conteúdo ou funcionalidade do **Portal Unimed Santa Catarina** em decorrência de alguma reclamação deverá ser sempre compreendida como demonstração de boa-fé e intenção de solução amigável de conflitos, jamais como reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pela **Unimed Santa Catarina** a direito de terceiro.

4.2. Seus Dados. **Você** é, e continuará sendo, o titular e proprietário de todos os dados, submetidos ou compartilhados no **Portal Unimed Santa Catarina** por **Você** (“Seus Dados”), bem como será o exclusivo responsável por eles.

4.3. Legalidade dos Seus Dados. A **Unimed Santa Catarina** não se obrigará a processar ou tratar quaisquer dos Seus Dados se houver razões para crer que tal processamento ou tratamento possa imputar a ela qualquer infração de qualquer lei aplicável ou que o **Portal Unimed Santa Catarina** esteja sendo utilizado (sob análise exclusiva da **Unimed Santa Catarina**) para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

4.4. Ausência de garantias quanto a Seus Dados e ao Conteúdo. A **Unimed Santa Catarina** não garante a qualidade, coerência, integridade, forma, atualização ou fonte do Conteúdo ou de Seus Dados, pois não controla, verifica ou faz juízo deste Conteúdo e de Seus Dados. A **Unimed Santa Catarina** não é responsável, portanto, por quaisquer inveracidade, desatualização ou erro deste Conteúdo ou de Seus Dados, bem como não é responsável por quaisquer danos oriundos deste Conteúdo, a qualquer título.

4.4.1. Sem prejuízo do disposto acima, **Você** fica ciente e concorda que a **Unimed Santa Catarina** não possui qualquer obrigação real ou presumida de publicar qualquer Conteúdo ou Seus Dados, bem como poderá remover tal Conteúdo ou Seus Dados com ou sem aviso prévio.

4.5. Armazenamento. O **Portal Unimed Santa Catarina** não constitui serviço de armazenamento, portanto a **Unimed Santa Catarina** não possui qualquer obrigação de armazenar, reter ou fornecer à **Você** ou a quaisquer terceiros cópia de Seus Dados ou qualquer Conteúdo, ressalvado dentro dos limites da Lei 13.709/2018.

4.6. Inteligência algorítmica. O **Portal Unimed Santa Catarina**, de forma impessoal e automática, poderá aplicar modelos estatísticos e inteligência algorítmica para indexar, filtrar e organizar o Conteúdo ou Seus Dados, gerados ou compartilhados por meio do **Portal Unimed Santa Catarina**.

4.6.1. Você declara-se ciente que a **Unimed Santa Catarina** não divulgará ou fornecerá a **Você**, ou a qualquer terceiro, quaisquer informações sistêmicas ou algorítmicas relacionadas ao **Portal Unimed Santa Catarina**.

4.7. Não mineração. É vedado a utilização de *softwares* de mineração de dados do **Portal Unimed Santa Catarina**, de qualquer tipo ou espécie, além de outro aqui não tipificado que atue de modo similar.

4.8. Indenização. Na incidência de danos a **Unimed Santa Catarina** ou a terceiros, o responsável se compromete a arcar com todas as obrigações de indenizar o sujeito lesado, inclusive aqueles cuja origem for de atos praticados por meio de seu Cadastro, assumindo o polo passivo de ação judicial ou procedimento administrativo e requerendo a exclusão da **Unimed Santa Catarina**, devendo arcar totalmente com as despesas e custas processuais atinentes, deixando-a livre de prejuízos e ônus.

4.8.1. Integridade do Portal Unimed Santa Catarina. **Você** compromete-se a não acessar áreas de programação do **Portal Unimed Santa Catarina**, seu banco de dados, códigos fonte ou qualquer outro conjunto de dados disponíveis nestes ambientes, bem como não realizar ou permitir engenharia reversa, nem traduzir, decompilar, copiar, modificar, reproduzir, alugar, sublicenciar, publicar, divulgar, transmitir, emprestar, distribuir ou, de outra maneira, dispor inapropriadamente das funcionalidades do **Portal Unimed Santa Catarina**.

5. ISENÇÃO E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

5.1. Disponibilidade do Portal Unimed Santa Catarina. A **Unimed Santa Catarina** envida seus esforços para a manutenção da disponibilidade contínua e permanente do **Portal Unimed Santa Catarina**. No entanto, pode ocorrer, eventualmente, alguma indisponibilidade temporária decorrente de manutenção necessária ou mesmo gerada por motivo de força maior, como desastres naturais, falhas nos sistemas de comunicação e acesso à internet, ataques cibernético invasivos, ou quaisquer fatos de terceiro que fogem da esfera de vigilância e responsabilidade da **Unimed Santa Catarina**.

5.1.1. Se isso ocorrer, a **Unimed Santa Catarina** fará o que estiver ao seu alcance para restabelecer o acesso ao **Portal Unimed Santa Catarina** o mais breve possível, dentro das limitações técnicas de seus serviços e serviços de terceiros, dos quais depende para permanecer *online*. Por essa razão, **Você** fica ciente que não poderá pleitear indenização ou reparação de danos no caso de o **Portal Unimed Santa Catarina** permanecer fora do ar, independentemente da motivação.

5.1.2. Eventuais procedimentos de manutenção que acarretem a indisponibilidade do **Portal Unimed Santa Catarina** por longos períodos serão informados por meio dos canais oficiais da **Unimed Santa Catarina**.

5.1.3. Sem prejuízo de outras condições destes Termos, a **Unimed Santa Catarina** não se responsabilizará:

- (i) Por quaisquer problemas, *bugs*, *glitches* ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos seus dispositivos e equipamentos;
- (ii) Por qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros, a exemplo, mas não se limitando a ataque de *hackers*, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à internet, inclusive por ações de *softwares* que possam, de algum modo, danificar ativos físicos ou lógicos em decorrência do acesso, utilização ou navegação, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos, áudios ou vídeos contidos no **Portal Unimed Santa Catarina**;

- (iii) Pela navegação em quaisquer *links* externos disponibilizados no **Portal Unimed Santa Catarina**, sendo seu dever, a leitura dos Termos e Condições de Uso e da Política de Privacidade do recurso acessado e agir conforme o determinado; e
- (iv) Por verificar, controlar, aprovar ou garantir a adequação ou exatidão das informações ou dados disponibilizados em tais *links*, não sendo, portanto, responsáveis por prejuízos, perdas ou danos ocorridos pela visita de tais *sites*, cabendo ao interessado verificar a confiabilidade das informações e dados ali exibidos antes de tomar alguma decisão ou praticar algum ato.

6. RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA

6.1. Acesso não autorizado. A **Unimed Santa Catarina** não será responsável por eventual acesso de terceiros não autorizados à sua conta, cabendo somente a **Você** a responsabilidade pela guarda de *login* e senha em local seguro, assim como o não compartilhamento destas informações com terceiros.

6.1.1. Não caberá também à **Unimed Santa Catarina** a responsabilidade pelo acesso não autorizado proveniente de ataques realizados por *hackers* ou devido a ações de vírus que venham a acessar as suas informações e seu cadastro.

6.1.2. Caso **Você** constate ou desconfie que seu cadastro está sendo utilizado por terceiros não autorizados ou que tenha sido vítima de ataque de *hackers* ou de programas ou arquivos maliciosos (vírus), entre em contato imediatamente com a **Unimed Santa Catarina** através dos canais disponíveis, para que possam ser tomadas as devidas providências.

6.2. Acesso ao Portal Unimed Santa Catarina. Sempre que acessar o **Portal Unimed Santa Catarina**, verifique se de fato está no ambiente disponibilizado pela **Unimed Santa Catarina**, ações de *hackers* podem, em uma tentativa de roubar seus dados, replicarem uma cópia do **Portal Unimed Santa Catarina** ou áreas deste.

6.2.1. Para verificar a integridade e veracidade do **Portal Unimed Santa Catarina**, clique no cadeado presente na barra de endereço do navegador, verificando os certificados presentes e informados.

6.2.2. Caso o navegador não apresente os certificados ou retorne com a mensagem de que o acesso não é seguro, interrompa imediatamente o uso do **Portal Unimed Santa Catarina** e comunique a **Unimed Santa Catarina** para que as devidas providências sejam tomadas.

7. PENALIDADES

7.1. Penalidades. O descumprimento de qualquer cláusula destes Termos, poderá gerar: (i) suspensão temporária do **Portal Unimed Santa Catarina**; (ii) bloqueio e exclusão do **Portal Unimed Santa Catarina** e/ou (iii) responsabilização nas esferas cível e penal.

7.1.1. Você reconhece desde já e compromete-se durante a utilização do **Portal Unimed Santa Catarina**, a não realizar quaisquer ações que atentem contra a moralidade, a ética e boa-fé, obrigando-se a, em nenhuma hipótese, divulgar, instigar ou auxiliar a prática de atos ilícitos ou fraudulentos, devendo combater-los sempre que tomar conhecimento sob pena das previsões da cláusula 7.1 acima.

8. OUTRAS DISPOSIÇÕES

8.1. Canais de Atendimento. **Você** poderá utilizar os Canais de Atendimento disponibilizados no **Portal Unimed Santa Catarina** toda vez que presenciar ou verificar conteúdo impróprio no **Portal Unimed Santa Catarina**, seja ele notadamente ilícito ou contrário às regras de uso estipuladas nestes Termos.

8.2. Atualização dos Termos. Estes Termos estão sujeitos a constante melhoria e aprimoramento. Assim, reservamo-nos o direito de modificá-los a qualquer momento, conforme sua finalidade ou conveniência, inclusive para adequação a normas legais vigentes. **Você** deverá verificá-lo sempre que efetuar o acesso no **Portal Unimed Santa Catarina**.

8.2.1. Ocorrendo atualizações nestes Termos, a **Unimed Santa Catarina** notificará **Você** pelas ferramentas disponíveis no **Portal Unimed Santa Catarina** ou pelos meios de contato fornecidos por **Você**.

8.2.2. Ao navegar pelo **Portal Unimed Santa Catarina** e utilizar suas funcionalidades, **Você** aceita guiar-se pelos Termos que se encontram vigentes na data de acesso. Por isso, é recomendável que **Você** se atualize das condições vigentes.

8.3. Novação e renúncia. A tolerância do eventual descumprimento de quaisquer condições destes Termos não constituirá renúncia ou novação nem impedirá a **Unimed Santa Catarina** de exigir estas condições a qualquer tempo.

8.4. Nulidade. Se alguma disposição destes Termos for julgada inaplicável ou sem efeito, o restante continuará a vigor normalmente.

8.5. Comunicação. **Você** reconhece que toda comunicação realizada por e-mail ou telefone (ao endereço de e-mail e número de celular informados no seu cadastro) é válida, eficaz e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira ao **Portal Unimed Santa Catarina**.

8.6. Data e hora. O **Portal Unimed Santa Catarina** tem como base a data e horários oficiais de Brasília (UTC/GMT -03:00).

8.7. Lei aplicável e foro. Estes Termos serão interpretados segundo a legislação brasileira, no idioma Português, sendo eleito o foro do seu domicílio para dirimir qualquer controvérsia, ressalvada disposição legal contrária.

8.7.1. Você, caso não possua domicílio no Brasil e em razão de os serviços oferecidos pela **Unimed Santa Catarina** serem voltados ao território nacional, se submete à legislação brasileira, concordando, portanto, que em havendo litígio a ser solucionado, a ação deverá ser proposta no Foro da Comarca de Joinville, Estado de Santa Catarina.

9. GLOSSÁRIO

- i. **Canais de Atendimento:** Meios de contato disponibilizados pela **Unimed Santa Catarina**, para o envio de dúvidas e sugestões relacionadas ao **Portal Unimed Santa Catarina**.
- ii. **Cadastro:** Meio de acesso criado para a utilização das áreas restritas do **Portal Unimed Santa Catarina**, pela qual é possível o acesso às funcionalidades e ações a serem realizadas no **Portal Unimed Santa Catarina**.
- iii. **Layout:** Conjunto compreendido entre aparência, *design* e fluxos do **Portal Unimed Santa Catarina**.
- iv. **Link:** Terminologia para endereço de internet.
- v. **Portal Unimed Santa Catarina:** Plataforma eletrônica disponibilizada através da internet que permite aos Usuários o acesso às funcionalidades disponíveis e atreladas aos serviços prestados pela **Unimed Santa Catarina** no âmbito do plano de saúde, como informações, agendamentos ou consultas.
- vi. **Usuário ou Você:** Visitantes, clientes, médicos cooperados, secretárias, fornecedores, dentre outros que utiliza o **Portal Unimed Santa Catarina** para acesso às funcionalidades disponibilizadas.

