

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE ATENDIMENTO

contratação e realização dos procedimentos, dados pessoais e uso dos canais digitais

Estes Termos e Condições Gerais de Atendimento ("Termos") regem a contratação e a realização dos procedimentos oferecidos por **Lutz & Araujo Serviços Médicos Ltda.**, CNPJ nº 46.910.003/0001-63, com sede na Rua Oscar Freire, nº 530, 1º andar, Cerqueira César, São Paulo/SP, CEP 01426-000, nome fantasia **Clínica Oscar Freire** ("Clínica"), bem como o uso do site clinicaoscarfreire.com.br e dos demais canais digitais da Clínica.

Ao contratar qualquer procedimento, assinar o Termo de Consentimento ou utilizar os canais da Clínica, o paciente declara que **leu, compreendeu e aceita estes Termos**, que complementam o Termo de Consentimento assinado presencialmente antes de cada procedimento e a ele se integram.

O ESSENCIAL

Avaliação e consentimento. Nenhum procedimento é realizado sem avaliação prévia e sem a assinatura do Termo de Consentimento (itens 3 e 10).

Resultados. Os procedimentos estéticos são obrigação de meio: **nenhum resultado específico é prometido ou garantido** (item 8).

Validade. Pacotes devem ser utilizados em 12 (doze) meses e cortesias em 2 (dois) meses (item 5).

Faltas. Cancelamentos e remarcações com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência consomem a sessão (item 6).

Cancelamento do contrato. A devolução desconta as sessões realizadas, pelo preço avulso, e 15% (quinze por cento) do saldo (item 7).

Intercorrências. Fale com a Clínica no mesmo dia, pelo WhatsApp **(11) 2362-8104** (item 9).

Este quadro é um resumo e não substitui a leitura integral dos Termos.

SUMÁRIO

PARTE I

CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO E CONTRATAÇÃO

1. Alcance e documentos da relação
2. Procedimentos, equipe e direção técnica
3. Avaliação prévia e indicação
4. Ofertas, contratação e pagamento
5. Validade dos pacotes, transferência e cortesias
6. Agendamento, atrasos, faltas e remarcações
7. Direito de arrependimento, cancelamento e reembolso
8. Resultados, retoques e complementações
9. Intercorrências e acompanhamento
10. Consentimento, Prontuário e registro das sessões

PARTE II

DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

11. Disposições comuns a todos os procedimentos
12. Toxina Botulínica
13. Preenchimento com Ácido Hialurônico
14. Bioestimuladores de Colágeno
15. Ultraformer MPT
16. Liftera
17. Endymed Pro
18. Endymed Intensif
19. Endymed FSR
20. Volnewmer
21. Pastelle
22. Lavieen
23. Aquapure

PARTE III

DADOS PESSOAIS E IMAGEM

24. Dados tratados, finalidades e bases legais
25. Compartilhamento, guarda e segurança
26. Direitos do titular
27. Imagem

PARTE IV

SITE E CANAIS DIGITAIS

28. Cadastro, conduta e propriedade intelectual
29. Comunicações e WhatsApp
30. Disponibilidade e links

PARTE V

DISPOSIÇÕES FINAIS

31. Atualizações destes Termos
32. Canais de atendimento e reclamações
33. Disposições gerais, legislação aplicável e foro

1. Alcance e documentos da relação

- 1.1. A Clínica presta os serviços diretamente aos seus pacientes, ainda que a oferta seja veiculada pelo site, por redes sociais, por grupo de WhatsApp ou por mensagem da sua equipe. Estes Termos aplicam-se a todas as contratações, presenciais ou a distância.
- 1.2. A relação com o paciente é documentada por quatro instrumentos: (i.) a **oferta aceita**, que delimita o procedimento, o produto, a quantidade, as sessões, as regiões, o preço e as condições de pagamento; (ii.) o **Termo de Consentimento**, assinado presencialmente antes de cada procedimento, que registra o consentimento informado e remete a estes Termos por QR Code; (iii.) o **Prontuário**, registro clínico mantido pela Clínica, no qual são lançadas a avaliação, a anamnese e as informações técnicas de cada sessão (produto ou equipamento, quantidade, volume ou parâmetros, regiões tratadas, número da sessão e profissional executante); e (iv.) estes **Termos**, que trazem as condições comerciais e a descrição completa de cada procedimento (Parte II).
- 1.3. Os quatro instrumentos formam um conjunto único. Havendo divergência, prevalece a oferta aceita sobre o Termo de Consentimento, e este sobre estes Termos, naquilo que dispuserem de modo específico. Quanto ao que foi efetivamente realizado em cada sessão, prevalece o Prontuário.
- 1.4. Os serviços destinam-se a maiores de 18 (dezoito) anos. Menores de idade somente são atendidos com a presença e a assinatura do responsável legal no Termo de Consentimento e desde que a avaliação profissional confirme a indicação do procedimento.

2. Procedimentos, equipe e direção técnica

- 2.1. A Clínica oferece, entre outros, os seguintes procedimentos, descritos na Parte II: (i.) toxina botulínica; (ii.) preenchimento com ácido hialurônico; (iii.) bioestimuladores de colágeno; (iv.) Ultraformer MPT; (v.) Liftera; (vi.) Endymed Pro; (vii.) Endymed Intensif; (viii.) Endymed FSR; (ix.) Volnewmer; (x.) Pastelle; (xi.) Lavieen; e (xii.) Aquapure.
- 2.2. Procedimentos sem descrição própria na Parte II seguem as disposições comuns do item 11 e as orientações prestadas na avaliação, registradas no Prontuário e, quando o caso, no respectivo Termo de Consentimento.
- 2.3. A Clínica poderá incluir, alterar ou descontinuar procedimentos e tecnologias a qualquer tempo.
- 2.4. Os procedimentos são realizados por profissionais habilitados, cada qual nos limites da sua competência legal e das normas do respectivo conselho de classe. A contratação não se vincula a profissional determinado: a designação cabe à Clínica, conforme a agenda, a habilitação e a indicação clínica.
- 2.5. O diretor técnico da Clínica é o **Dr. Maurício Lutz**, CRM/SP 214.827.

3. Avaliação prévia e indicação

- 3.1. Todo procedimento é precedido de avaliação profissional presencial, que verifica a indicação, as contraindicações, o histórico de saúde e a expectativa do paciente. **A aquisição de uma oferta não dispensa a avaliação nem assegura a realização do procedimento adquirido.**
- 3.2. As informações prestadas na anamnese, registradas no Prontuário, são de exclusiva responsabilidade do paciente. A omissão ou a inexistência de informação sobre condição de saúde, medicamento em uso, gestação ou procedimento anterior compromete a segurança e o resultado e afasta a responsabilidade da Clínica pelas consequências que dela decorrerem. O paciente deve comunicar, antes de cada sessão, qualquer alteração ocorrida desde a assinatura do Termo de Consentimento.
- 3.3. Se a avaliação concluir pela não realização do procedimento adquirido, por razão técnica ou de segurança, o paciente poderá (i.) substituí-lo por outro, com compensação de eventual diferença de preço; (ii.) manter o valor como crédito, observada a validade do item 5; ou (iii.) receber a devolução do valor pago, sem retenção, no prazo do item 7.4.

4. Ofertas, contratação e pagamento

- 4.1. As ofertas são divulgadas pelo site, por redes sociais, por grupo de WhatsApp de pacientes ou por mensagem da equipe da Clínica, com a indicação do procedimento, do preço, das condições e do prazo de validade.
- 4.2. Vincula a Clínica apenas o que estiver expressamente indicado na oferta: procedimento, produto, quantidade, número de sessões, regiões, preço e prazo. **Não integram o objeto contratado** o número de pontos de aplicação, a técnica, a diluição, os parâmetros do equipamento e a distribuição do produto entre as regiões, que são critério técnico do profissional. Imagens ilustrativas, depoimentos e conteúdo de redes sociais não constituem promessa de resultado.
- 4.3. Regiões, sessões, unidades ou volumes além dos contratados dependem de nova avaliação e são cobrados à parte, pelo preço vigente.

- 4.4. Erro evidente de digitação ou de sistema na divulgação de preço não obriga a Clínica, que comunicará o paciente e, não havendo acordo, devolverá integralmente o valor pago.
- 4.5. O pagamento é feito pelos meios disponibilizados pela Clínica, à vista ou parcelado, conforme as condições vigentes na contratação. Descontos e bonificações condicionados à contratação de pacote pressupõem a sua integral execução e são desfeitos em caso de cancelamento, na forma do item 7.
- 4.6. O comprovante de pagamento e a confirmação enviada pela Clínica comprovam a contratação; recomenda-se ao paciente armazená-los.

5. Validade dos pacotes, transferência e cortesias

- 5.1. As sessões contratadas em pacote **devem ser utilizadas no prazo de 12 (doze) meses contados do pagamento**, respeitados os intervalos mínimos entre sessões indicados na Parte II e a orientação profissional.
- 5.2. **Vencido o prazo, as sessões não utilizadas perdem a validade e não geram devolução.** A critério da Clínica, poderão ser reativadas mediante pedido do paciente em até 6 (seis) meses após o vencimento e pagamento da diferença entre o valor pago por sessão e o preço da sessão avulsa vigente na data da reativação.
- 5.3. O prazo do item 5.1 poderá ser prorrogado, mediante pedido do paciente antes do vencimento, pelo período de impedimento clínico comprovado (inclusive gestação e amamentação) ou de indisponibilidade de agenda da Clínica que impeça o agendamento.
- 5.4. O pacote poderá ser transferido a terceiro uma única vez, a critério da Clínica, mediante comunicação prévia por escrito, avaliação do novo paciente e assinatura do Termo de Consentimento próprio.
- 5.5. A troca do procedimento contratado por outro depende de avaliação profissional e de compensação da eventual diferença para o preço vigente na data da troca.
- 5.6. Cortesias, presentes e brindes (procedimentos não pagos pelo paciente) seguem regras próprias: **devem ser agendados e realizados em até 2 (dois) meses contados da concessão**; mais de 2 (dois) cancelamentos ou reagendamentos por iniciativa do paciente invalidam a cortesia, sem substituição, crédito ou indenização; são pessoais e intransferíveis, não se convertem em dinheiro ou crédito, não se somam a outras promoções, não admitem prorrogação, reativação ou troca e podem ter condições próprias indicadas na comunicação de concessão.

6. Agendamento, atrasos, faltas e remarcações

- 6.1. O agendamento é feito pelos canais da Clínica e depende da disponibilidade de horários. A Clínica poderá confirmar previamente os agendamentos; a falta de resposta do paciente não o exime do comparecimento nem das consequências do item 6.3.
- 6.2. O paciente pode cancelar ou remarcar o horário sem ônus, desde que comunique a Clínica com **antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas**.
- 6.3. **A ausência sem aviso, ou o aviso com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, consome a sessão, que é considerada realizada para todos os fins, inclusive em pacotes.** A Clínica poderá, a seu exclusivo critério e sem que isso constitua renúncia, relevar a primeira ocorrência.
- 6.4. O atraso superior a 15 (quinze) minutos pode implicar a redução do tempo de atendimento ou, se inviável a realização com segurança, a remarcação da sessão, aplicando-se o item 6.3.
- 6.5. Se a Clínica precisar cancelar ou remarcar um atendimento, comunicará o paciente com a brevidade possível e oferecerá nova data, sem consumo da sessão.

7. Direito de arrependimento, cancelamento e reembolso

- 7.1. Nas contratações realizadas a distância (site, WhatsApp, telefone ou outro meio remoto), o paciente pode desistir sem justificativa no prazo de 7 (sete) dias contados da contratação, com devolução integral do valor pago, pelo mesmo meio de pagamento sempre que possível (art. 49 do Código de Defesa do Consumidor). **O direito de arrependimento não se aplica às contratações presenciais.**
- 7.2. Se, por opção do paciente, o procedimento for realizado dentro desses 7 (sete) dias, a devolução limita-se às sessões ainda não realizadas, deduzido o valor das sessões realizadas pelo preço da sessão avulsa vigente, sem outra retenção.
- 7.3. Fora da hipótese do item 7.1, o paciente pode cancelar o contrato a qualquer tempo, mediante comunicação escrita pelos canais do item 32. **O valor a devolver corresponde ao valor pago, deduzidos:** (i.) o valor das sessões realizadas, calculado pelo preço da sessão avulsa vigente na data do cancelamento; e (ii.) 15% (quinze por cento) sobre o saldo remanescente, a título de despesas administrativas e operacionais. Sessões consumidas na forma do item 6.3 e produtos já abertos para o paciente são computados como sessões realizadas.
- 7.4. A devolução é feita em até 30 (trinta) dias contados da comunicação, preferencialmente pelo mesmo meio de pagamento. Nos pagamentos com cartão de crédito, a Clínica solicita o estorno à operadora do cartão em até 10 (dez)

dias contados da comunicação, e o crédito ao paciente ocorre nos prazos e na forma definidos pela operadora, pelos quais a Clínica não responde. A data do recebimento da comunicação pela Clínica é a considerada para todos os efeitos.

- 7.5. A retenção do item 7.3, (ii.), não se aplica quando o cancelamento decorrer de contraindicação identificada pela Clínica, de impossibilidade de a Clínica prestar o serviço ou de descumprimento contratual pela Clínica.
- 7.6. A Clínica poderá encerrar o contrato em caso de conduta do paciente que inviabilize a prestação segura do serviço, de fraude, de agressão ou desrespeito à equipe ou de descumprimento reiterado destes Termos, devolvendo o valor das sessões não realizadas, calculado na forma do item 7.3, (i.).

8. Resultados, retoques e complementações

- 8.1. **Os procedimentos estéticos constituem obrigação de meio, e não de resultado.** A Clínica e os seus profissionais comprometem-se a empregar a técnica adequada, os produtos e equipamentos indicados e os meios científicos disponíveis, sem garantia de resultado específico, de grau de melhora ou de tempo de duração do efeito.
- 8.2. Os resultados variam conforme idade, tipo de pele, metabolismo, histórico de saúde, hábitos de vida, número de sessões e, de forma determinante, o cumprimento das orientações pré e pós-procedimento.
- 8.3. **Nenhum profissional, consultor ou colaborador da Clínica está autorizado a prometer** resultado específico, número de pontos de aplicação, grau de melhora ou duração do efeito. Declarações nesse sentido não vinculam a Clínica.
- 8.4. O retoque, quando expressamente incluído na oferta, destina-se a ajuste pontual para obtenção de um melhor resultado, é realizado dentro da quantidade de produto contratada e deve ser agendado e realizado no prazo indicado na oferta ou, na sua falta, em até 30 (trinta) dias contados da aplicação, sob pena de perda.
- 8.5. A complementação (aplicação de produto além da quantidade contratada, por desejo de maior correção ou por insatisfação estética) é procedimento novo/adicional, cobrado à parte pelo preço vigente no momento da realização.

9. Intercorrências e acompanhamento

- 9.1. Qualquer sintoma, sensação fora da normalidade ou reação inesperada deve ser comunicado à Clínica **no mesmo dia**, pelo WhatsApp **(11) 2362-8104**. A comunicação tardia dificulta o manejo e pode agravar a intercorrência.
- 9.2. O acompanhamento das intercorrências decorrentes dos procedimentos realizados pela Clínica é prestado sem custo adicional e compreende a orientação pelos canais de atendimento e, quando o profissional a entender necessária, a avaliação presencial de retorno relativa à intercorrência. Não compreende nova sessão, produto adicional, exames, medicamentos ou atendimento em outro serviço de saúde.
- 9.3. Exames, medicamentos e atendimentos em outros serviços de saúde são custeados pelo paciente, salvo se a intercorrência decorrer de falha comprovada da Clínica.
- 9.4. Se o sinal for de instalação súbita e intensa, ou se o paciente não obtiver contato imediato com a Clínica, deve procurar atendimento médico presencial e comunicar a Clínica na sequência. Os sinais de alerta de cada procedimento constam da Parte II.

10. Consentimento, Prontuário e registro das sessões

- 10.1. Nenhum procedimento é realizado sem a assinatura prévia do Termo de Consentimento próprio, que identifica o paciente e o procedimento, resume o resultado esperado, os riscos, as contraindicações e os cuidados essenciais, colhe a autorização de imagem e remete a estes Termos por QR Code.
- 10.2. O paciente pode revogar o consentimento a qualquer tempo antes do início do procedimento; nessa hipótese, aplica-se o item 7.
- 10.3. As informações técnicas de cada sessão são registradas no Prontuário, na forma do item 1.2, e o que nele consta faz prova do que foi efetivamente realizado.
- 10.4. O paciente tem acesso ao seu Prontuário e ao Termo de Consentimento assinado mediante solicitação pelos canais do item 32, na forma da lei. A Clínica informa, quando solicitado, o número de sessões contratadas e realizadas.

PARTE II · DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

11. Disposições comuns a todos os procedimentos

- 11.1. Esta Parte II descreve cada procedimento em oito tópicos, sempre na mesma ordem: (i.) o que é; (ii.) o que esperar; (iii.) o que está combinado; (iv.) riscos e efeitos adversos; (v.) quando não fazer; (vi.) cuidados antes; (vii.) cuidados depois; e (viii.) sinais de alerta. **Não substitui a avaliação individual**, que pode indicar restrições ou cuidados adicionais, nem a leitura do Termo de Consentimento.
- 11.2. **Riscos e efeitos adversos.** São inerentes aos procedimentos e podem ocorrer ainda que a indicação e a técnica sejam corretas; a sua ocorrência não caracteriza falha na prestação do serviço. Em cada procedimento, são apresentados em

três grupos: **esperados** (reações normais e frequentes do procedimento, em regra temporárias, inclusive o desconforto próprio da sessão); **possíveis** (efeitos que podem ocorrer em parte dos pacientes); e **raros** (efeitos incomuns, inclusive os graves).

- 11.3. **Informações de comunicação obrigatória.** O paciente deve informar previamente: gestação em curso ou suspeita e amamentação; doenças e condições de saúde atuais; medicamentos de uso contínuo, em especial anticoagulantes; uso atual ou recente de isotretinoína; doenças autoimunes ou neuromusculares; marca-passo, desfibrilador, implante eletrônico ou metálico; próteses, fios e preenchedores prévios, especialmente permanentes (PMMA); tatuagem ou maquiagem definitiva na área; histórico de herpes; tendência a quelóide; alergias. **A conduta diante de cada informação é definida pelo profissional, caso a caso**, e pode implicar adaptação da técnica, adiamento ou não realização do procedimento (item 3.3).
- 11.4. **Orientações e descumprimento.** As orientações pré e pós-procedimento constam desta Parte II e são reforçadas pela equipe na sessão. **O seu descumprimento compromete o resultado, aumenta o risco de intercorrências e afasta a responsabilidade da Clínica** pelo resultado não alcançado e pelos efeitos adversos que dele decorrerem.
- 11.5. **Sinais de alerta.** Diante de qualquer dos sinais indicados em cada item, o paciente deve comunicar a Clínica no mesmo dia, na forma do item 9.

12. Toxina Botulínica

- 12.1. **O que é.** Medicamento injetável (toxina botulínica tipo A) que promove o relaxamento temporário da musculatura tratada, suavizando rugas e linhas de expressão dinâmicas, sobretudo no terço superior da face.
- 12.2. **O que esperar.** O efeito começa entre 3 (três) e 15 (quinze) dias após a aplicação e dura, em média, de 3 (três) a 6 (seis) meses, conforme metabolismo, força muscular, hábitos de vida e região tratada. As rugas são suavizadas, **não eliminadas**; rugas estáticas respondem de forma limitada e podem exigir tratamento complementar.
- 12.3. **O que está combinado.** A quantidade de unidades efetivamente aplicada, registrada no Prontuário. A distribuição entre os pontos de aplicação, a diluição e as áreas priorizadas são critério técnico do profissional, sem promessa quanto ao número de pontos. Retoques e complementações seguem os itens 8.4 e 8.5. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 12.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados:** dor, ardência, inchaço, vermelhidão, hematoma e dormência no local; dor de cabeça, náusea, sensação de peso e assimetria, em regra temporários. **Raros:** difusão do produto para músculos vizinhos, com fraqueza temporária ou queda de pálpebra ou sobrelanceira, e reação alérgica.
- 12.5. **Quando não fazer.** Gestação; doenças neuromusculares; infecção ativa no local; alergia a componente da fórmula; uso de medicamentos que interfiram na transmissão neuromuscular. Amamentação deve ser informada previamente (item 11.3).
- 12.6. **Cuidados antes.** Evitar álcool e anti-inflamatórios nas 24 (vinte e quatro) horas anteriores, quando possível; comparecer sem maquiagem na área.
- 12.7. **Cuidados depois.** Nas 4 (quatro) horas seguintes, não deitar, não abaixar a cabeça, não massagear nem tocar a região e não fazer esforço físico; contrair a musculatura tratada auxilia a fixação do produto. Nas 24 (vinte e quatro) horas seguintes, evitar exercício intenso, sauna, calor e álcool.
- 12.8. **Sinais de alerta.** Dificuldade para engolir ou falar; alteração da respiração; queda acentuada da pálpebra ou da sobrelanceira; fraqueza muscular além da região tratada; dor crescente, calor local, secreção ou febre no ponto de aplicação.

13. Preenchimento com Ácido Hialurônico

- 13.1. **O que é.** Aplicação injetável, por agulha e/ou cânula, de ácido hialurônico, substância biocompatível e reabsorvível, para preencher sulcos, readequar volumes e hidratar a pele.
- 13.2. **O que esperar.** Resultado imediato, com estabilização entre 15 (quinze) e 30 (trinta) dias, período em que são normais inchaço e alguma assimetria transitória. Duração média de 6 (seis) a 18 (dezoito) meses, conforme região, produto e metabolismo.
- 13.3. **O que está combinado.** O volume efetivamente aplicado, registrado no Prontuário. A critério do profissional, pode ser aplicado o volume total ou parte dele, conforme a resposta dos tecidos e a segurança. **Não há garantia de que o volume contratado seja suficiente para a correção pretendida**; correções de assimetria e complementações são aplicações novas, cobradas à parte (item 8.5). Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 13.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados:** dor, mancha roxa, inchaço, vermelhidão e endurecimento, temporários. **Possíveis:** assimetria, produto visível ou palpável, migração, nódulos e granulomas e reação alérgica. **Raros**, porém graves: infecção e oclusão de vaso sanguíneo, com risco de necrose da pele e, excepcionalmente, comprometimento visual, inclusive perda de visão. A Clínica mantém hialuronidase disponível para o manejo de intercorrências.

- 13.5. **Quando não fazer.** Gestação; doença autoimune em atividade; infecção ativa ou lesão na região; alergia ao produto; preenchedor permanente (PMMA ou silicone industrial) na área. Amamentação deve ser informada previamente (item 11.3).
- 13.6. **Cuidados antes.** Evitar álcool, anti-inflamatórios e anticoagulantes nas 24 (vinte e quatro) horas anteriores, quando possível; informar tratamento odontológico, vacinação ou infecção recente.
- 13.7. **Cuidados depois.** Não massagear a área; não deitar sobre a região por 12 (doze) horas; evitar exercício intenso, sauna, calor e sol por 48 (quarenta e oito) horas; usar protetor solar; sem laser ou calor na região por 15 (quinze) dias.
- 13.8. **Sinais de alerta.** Dor intensa e desproporcional; palidez, manchas arroxeadas ou esbranquiçadas na pele; alteração da visão ou dor ocular; febre; secreção no local. **Nessas hipóteses o tempo de resposta é determinante: não havendo contato imediato com a Clínica, procure atendimento médico de urgência.**

14. Bioestimuladores de Colágeno

- 14.1. **O que é.** Aplicação injetável de ácido poli-L-lático ou hidroxiapatita de cálcio, substâncias biodegradáveis que estimulam a produção de colágeno pelo próprio organismo, para tratar flacidez e sustentação na face ou no corpo.
- 14.2. **O que esperar. O resultado não é imediato:** desenvolve-se ao longo de 2 (dois) a 6 (seis) meses e frequentemente exige mais de uma sessão. A duração varia conforme metabolismo, características individuais e áreas tratadas.
- 14.3. **O que está combinado.** O número de frascos e as regiões efetivamente aplicados, registrados no Prontuário. Sessões adicionais, ainda que recomendadas, são contratadas e cobradas à parte. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 14.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados:** dor, sensação de peso, inchaço, mancha roxa e vermelhidão, temporários. **Raros,** de manifestação tardia: nódulos ou granulomas, com ou sem inflamação, alteração de coloração no local, reação alérgica, distúrbios do sistema imunológico (hipersensibilidade, angioedema e sarcoidose cutânea) e necrose tecidual.
- 14.5. **Quando não fazer.** Gestação; doenças autoimunes; alergia ao ácido poli-L-lático ou à hidroxiapatita de cálcio; uso prévio de PMMA na região; tendência a quelóide e cicatriz hipertrófica; infecção ativa ou lesão no local. Amamentação deve ser informada previamente (item 11.3).
- 14.6. **Cuidados antes.** Evitar álcool, anti-inflamatórios e anticoagulantes nas 24 (vinte e quatro) horas anteriores, quando possível.
- 14.7. **Cuidados depois. A massagem pós-aplicação é parte do tratamento:** realizada na forma e pelo período orientados, distribui o produto e previne nódulos; o seu descumprimento compromete o resultado e aumenta o risco de intercorrências. Evitar exercício intenso, sauna e sol por 48 (quarenta e oito) horas e usar protetor solar.
- 14.8. **Sinais de alerta.** Nódulo palpável ou endurecimento; dor persistente; vermelhidão que não regride; alteração de coloração da pele, ainda que semanas ou meses após a aplicação.

15. Ultraformer MPT

- 15.1. **O que é.** Ultrassom micro e macrofocado, não invasivo, que aquece pontos profundos da pele, da gordura e da musculatura, estimulando colágeno e melhorando firmeza e contorno facial e corporal.
- 15.2. **O que esperar. O efeito não é imediato:** apesar da contração tecidual no momento da aplicação, o resultado desenvolve-se ao longo dos 3 (três) a 6 (seis) meses seguintes e varia de paciente para paciente. Não é possível garantir o grau de melhora.
- 15.3. **O que está combinado.** As sessões e as regiões acordadas, registradas no Prontuário. Alguns pacientes se beneficiam de mais de uma sessão; sessões adicionais são contratadas à parte. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 15.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados:** desconforto ou dor pontual durante a entrega de energia; vermelhidão e leve inchaço, de 2 (duas) horas a alguns dias; sensibilidade, formigamento ou sensibilidade reduzida ao toque; hematomas; alterações temporárias de pigmentação. **Raros,** descritos na literatura: lesão de nervo, queimadura e formação de cicatriz.
- 15.5. **Quando não fazer.** Gestação; doença de pele, lesão ou infecção ativa na área; fios, implantes sintéticos ou preenchedores permanentes na área; malignidade ativa ou recente; distúrbio de coagulação. Amamentação, marca-passo, desfibrilador, implante eletrônico e uso de isotretinoína devem ser informados previamente (item 11.3).
- 15.6. **Cuidados antes.** Comparecer sem maquiagem; suspender ácidos e esfoliantes por 5 (cinco) dias; evitar sol e bronzeamento nos 20 (vinte) dias anteriores; aguardar no mínimo 15 (quinze) dias após toxina botulínica ou preenchedor na mesma região.
- 15.7. **Cuidados depois.** Protetor solar diário e sem sol direto; evitar sauna, calor intenso e exercício intenso por 48 (quarenta e oito) horas; manter a pele hidratada.

- 15.8. **Sinais de alerta.** Bolha ou queimadura; ferida que não cicatriza; dor persistente; dormência prolongada; assimetria de movimento na região tratada.

16. Liftera

- 16.1. **O que é.** Ultrassom microfocado, não invasivo, que aquece pontos profundos da pele e do tecido subcutâneo, estimulando colágeno e melhorando a firmeza e o contorno facial e corporal.
- 16.2. **O que esperar. O efeito não é imediato:** desenvolve-se ao longo dos 3 (três) a 6 (seis) meses seguintes à sessão e varia de paciente para paciente. Não é possível garantir o grau de melhora.
- 16.3. **O que está combinado.** As sessões e as regiões acordadas, registradas no Prontuário. Alguns pacientes se beneficiam de mais de uma sessão; sessões adicionais são contratadas à parte. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 16.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados:** desconforto durante a entrega de energia; vermelhidão e leve inchaço, de 2 (duas) horas a alguns dias; sensibilidade, formigamento ou sensibilidade reduzida ao toque; hematomas; alterações temporárias de pigmentação. **Raros,** descritos na literatura: lesão de nervo, queimadura e formação de cicatriz.
- 16.5. **Quando não fazer.** Gravidez; doença de pele, lesão ou infecção ativa na área; fios, implantes sintéticos ou preenchedores permanentes na área; malignidade ativa ou recente; distúrbio de coagulação. Amamentação, marca-passo, desfibrilador, implante eletrônico e uso de isotretinoína devem ser informados previamente (item 11.3).
- 16.6. **Cuidados antes.** Comparecer sem maquiagem; suspender ácidos e esfoliantes por 5 (cinco) dias; evitar sol e bronzamento nos 20 (vinte) dias anteriores; aguardar no mínimo 15 (quinze) dias após toxina botulínica ou preenchedor na mesma região.
- 16.7. **Cuidados depois.** Protetor solar diário e sem sol direto; evitar sauna, calor intenso e exercício intenso por 48 (quarenta e oito) horas; manter a pele hidratada.
- 16.8. **Sinais de alerta.** Bolha ou queimadura; ferida que não cicatriza; dor persistente; dormência prolongada; assimetria de movimento na região tratada.

17. Endymed Pro

- 17.1. **O que é.** Radiofrequência que aquece a derme de forma controlada, estimulando colágeno e favorecendo a circulação e a drenagem linfática. Indicado para rugas, cicatrizes, estrias e flacidez, com melhora do contorno facial e corporal.
- 17.2. **O que esperar.** Melhora progressiva ao longo de uma série de sessões, variável conforme histórico de saúde, tipo de pele, resposta individual e cumprimento das orientações. Não é possível garantir o resultado final.
- 17.3. **O que está combinado.** As sessões e as regiões acordadas, registradas no Prontuário; sessões excedentes são contratadas e cobradas à parte. Intervalos mínimos: 14 (catorze) dias após toxina botulínica; 2 (duas) semanas após preenchimento e peelings químicos; 3 (três) meses após peeling profundo ou laser; 6 (seis) meses após isotretinoína. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 17.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados,** em geral por até 24 (vinte e quatro) horas: vermelhidão, equimoses, crostas, inchaço, desconforto e descoloração. **Raros:** queimadura, cicatriz e descoloração permanente. Inchaço e vermelhidão persistentes devem ser comunicados antes de dar continuidade ao tratamento.
- 17.5. **Quando não fazer.** Gravidez; doença de pele, lesão ou infecção ativa na área; prótese de quadril, cirurgia de quadril ou fêmur ou outro dispositivo metálico na área; marca-passo, desfibrilador ou dispositivo eletrônico implantado; coagulopatia; malignidade ativa ou recente; tireoide não controlada; implantes sintéticos na região; histórico de doença estimulada pelo calor, como herpes, na área; cirurgia na área nos últimos 3 (três) meses. Amamentação e tatuagem ou maquiagem definitiva na área devem ser informadas previamente (item 11.3).
- 17.6. **Cuidados antes.** Comparecer sem maquiagem e com a pele limpa; suspender ácidos e esfoliantes por 5 (cinco) dias; evitar sol e bronzamento nos 20 (vinte) dias anteriores.
- 17.7. **Cuidados depois.** Protetor solar diário; evitar sol direto, sauna, calor intenso e exercício intenso por 48 (quarenta e oito) horas; manter a pele hidratada.
- 17.8. **Sinais de alerta.** Bolha ou queimadura; ferida que não cicatriza; dor persistente; alteração duradoura da cor da pele na região tratada.
- 17.9. **Ponteiras.** Os tratamentos com as ponteiras Intensif e FSR seguem os itens 18 e 19; os demais aplicadores da plataforma Endymed seguem este item, observadas as particularidades informadas na avaliação.

18. Endymed Intensif

- 18.1. **O que é.** Microagulhamento associado à radiofrequência fracionada: microagulhas isoladas entregam energia em diferentes profundidades da derme. Indicado para rugas, cicatrizes (de acne, cirúrgicas e traumáticas), estrias e flacidez.
- 18.2. **O que esperar.** Melhora progressiva ao longo das sessões, variável conforme histórico de saúde, tipo de pele, resposta individual e cumprimento das orientações. Não é possível garantir o resultado final.

- 18.3. **O que está combinado.** As sessões e as regiões acordadas, registradas no Prontuário; sessões excedentes são contratadas e cobradas à parte. Intervalos mínimos: 14 (catorze) dias após toxina botulínica; 2 (duas) semanas após preenchimento e peelings químicos; 6 (seis) meses após isotretinoína. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 18.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados,** nos primeiros dias: calor e desconforto durante o procedimento (pode ser usado anestésico tópico); vermelhidão, inchaço, marcas puntiformes das agulhas e pequenas crostas, que **não devem ser manipuladas**; equimoses e descoloração temporária. **Raros:** infecção, queimadura, cicatriz e descoloração permanente.
- 18.5. **Quando não fazer.** Gestação; lesão ou infecção ativa na área; tatuagem ou maquiagem definitiva na área; dispositivo metálico, prótese de quadril ou cirurgia de quadril ou fêmur na área; marca-passo, desfibrilador ou implante eletrônico; coagulopatia; malignidade ativa ou recente; implantes sintéticos na região; cirurgia na área nos últimos 3 (três) meses; acne inflamatória ativa; tireoide exacerbada. Amamentação deve ser informada previamente (item 11.3).
- 18.6. **Cuidados antes.** Comparecer sem maquiagem e com a pele limpa; suspender ácidos e esfoliantes por 5 (cinco) dias; evitar sol e bronzamento nos 20 (vinte) dias anteriores; informar histórico de herpes para eventual profilaxia.
- 18.7. **Cuidados depois.** Não manipular as crostas; higienizar com produtos suaves; protetor solar diário; evitar sol direto, maquiagem, sauna, piscina, mar e exercício intenso por 48 (quarenta e oito) horas.
- 18.8. **Sinais de alerta.** Dor intensa; secreção; febre; calor local; ferida que não cicatriza; qualquer sinal de infecção na região tratada.

19. Endymed FSR

- 19.1. **O que é.** Radiofrequência fracionada entregue por matriz de eletrodos apoiada na pele, sem agulhas, que cria micro zonas de aquecimento na epiderme e na derme superficial. Indicado para textura irregular, linhas finas, poros dilatados, cicatrizes superficiais e renovação da pele.
- 19.2. **O que esperar.** Melhora progressiva ao longo das sessões, variável conforme histórico de saúde, tipo de pele, resposta individual e cumprimento das orientações. Não é possível garantir o resultado final.
- 19.3. **O que está combinado.** As sessões e as regiões acordadas, registradas no Prontuário; sessões excedentes são contratadas e cobradas à parte. Intervalos mínimos: 14 (catorze) dias após toxina botulínica; 2 (duas) semanas após preenchimento e peelings químicos; 6 (seis) meses após isotretinoína. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 19.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados,** nos primeiros dias: calor e desconforto durante o procedimento (pode ser usado anestésico tópico); vermelhidão, inchaço, sensação de calor e microcrostas puntiformes, que **não devem ser manipuladas**; descamação e descoloração temporária. **Raros:** queimadura, infecção, cicatriz e descoloração permanente.
- 19.5. **Quando não fazer.** Gestação; doença de pele, lesão ou infecção ativa na área; prótese de quadril, cirurgia de quadril ou fêmur ou outro dispositivo metálico na área; marca-passo, desfibrilador ou dispositivo eletrônico implantado; coagulopatia; malignidade ativa ou recente; tireoide não controlada; implantes sintéticos na região; histórico de doença estimulada pelo calor, como herpes, na área; cirurgia na área nos últimos 3 (três) meses. Amamentação e tatuagem ou maquiagem definitiva na área devem ser informadas previamente (item 11.3).
- 19.6. **Cuidados antes.** Comparecer sem maquiagem e com a pele limpa; suspender ácidos e esfoliantes por 5 (cinco) dias; evitar sol e bronzamento nos 20 (vinte) dias anteriores; informar histórico de herpes para eventual profilaxia.
- 19.7. **Cuidados depois.** Não manipular as microcrostas; higienizar com produtos suaves; protetor solar diário; evitar sol direto, maquiagem, sauna, piscina, mar e exercício intenso por 48 (quarenta e oito) horas; manter a pele hidratada.
- 19.8. **Sinais de alerta.** Bolha ou queimadura; ferida que não cicatriza; dor persistente; secreção, febre ou calor local; alteração duradoura da cor da pele na região tratada.

20. Volnewmer

- 20.1. **O que é.** Radiofrequência monopolar, não invasiva, que entrega calor controlado à derme e ao tecido subcutâneo, estimulando colágeno e melhorando a firmeza da pele.
- 20.2. **O que esperar. Há um efeito imediato perceptível,** decorrente da contração das fibras de colágeno existentes, ainda que parcial e variável entre pacientes; o resultado completo desenvolve-se ao longo de 2 (duas) a 12 (doze) semanas. Não é possível garantir o grau de melhora.
- 20.3. **O que está combinado.** As sessões e as regiões acordadas, registradas no Prontuário. Alguns pacientes se beneficiam de mais de uma sessão; sessões adicionais são contratadas à parte. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 20.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados:** vermelhidão leve e inchaço, que costumam desaparecer em poucas horas ou dias; sensibilidade localizada ou formigamento; alterações temporárias de sensibilidade; hematomas; ressecamento. **Raros,** descritos na literatura: queimadura, lesão tecidual ou formação de cicatriz.

- 20.5. **Quando não fazer.** Gestação; doença de pele, lesão ou infecção ativa na área; marca-passo, desfibrilador ou dispositivo eletrônico implantado; dispositivo metálico, implante sintético ou preenchedor permanente na área; malignidade ativa ou recente; coagulopatia; tireoide não controlada; isotretinoína nos últimos 6 (seis) meses. Amamentação deve ser informada previamente (item 11.3).
- 20.6. **Cuidados antes.** Comparecer sem maquiagem e com a pele limpa; retirar adornos metálicos; suspender ácidos e esfoliantes por 5 (cinco) dias; evitar sol e bronzamento nos 20 (vinte) dias anteriores.
- 20.7. **Cuidados depois.** Protetor solar diário; evitar sol direto, sauna, calor intenso e exercício intenso por 48 (quarenta e oito) horas; manter a pele hidratada.
- 20.8. **Sinais de alerta.** Bolha ou queimadura; ferida que não cicatriza; dor persistente; alteração duradoura da sensibilidade na região tratada.

21. Pastelle

- 21.1. **O que é.** Laser Nd:YAG Q-Switched de duplo comprimento de onda (532 nm e 1064 nm), que emite pulsos ultracurtos capazes de fragmentar pigmentos e estimular a renovação da pele. Indicado para manchas, melasma, textura, rejuvenescimento e remoção de tatuagens.
- 21.2. **O que esperar.** Melhora progressiva ao longo de 2 (duas) a 12 (doze) semanas, conforme tipo de pele, histórico de saúde e número de sessões.
- 21.3. **O que está combinado.** As sessões e as regiões acordadas, registradas no Prontuário. Alguns pacientes se beneficiam de mais de uma aplicação; sessões adicionais são contratadas à parte. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 21.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados:** vermelhidão, leve inchaço, escurecimento temporário das manchas, descamação, sensibilidade e crostas. **Possíveis:** hiperpigmentação pós-inflamatória, hipopigmentação, pequenas bolhas e ressecamento; acentuação da mancha tratada ou surgimento de novas manchas, sobretudo em melasma e em caso de sol durante a recuperação. **Raros:** cicatriz. O uso de óculos de proteção é obrigatório durante a sessão.
- 21.5. **Quando não fazer.** Gestação; infecção ativa, lesão ou dermatose na área; bronzamento ou sol recente; uso de fotossensibilizantes (ácidos, tetraciclina, hipérico); malignidade ativa. Amamentação, uso de isotretinoína e histórico de quelóide devem ser informados previamente (item 11.3).
- 21.6. **Cuidados antes.** Suspender ácidos e clareadores por 7 (sete) dias; evitar rigorosamente sol e bronzamento (inclusive artificial e autobronzeador) nos 20 (vinte) dias anteriores; comparecer sem maquiagem.
- 21.7. **Cuidados depois.** Não retirar crostas; manter a pele hidratada; protetor solar de amplo espectro, com reaplicação frequente, e sem sol por no mínimo 30 (trinta) dias; evitar sauna, piscina, mar e exercício intenso por 48 (quarenta e oito) horas; sem ácidos até liberação profissional.
- 21.8. **Sinais de alerta.** Bolha; ferida que não cicatriza; secreção; dor persistente; escurecimento acentuado ou clareamento definitivo da área tratada.
- 21.9. **Remoção de tatuagem.** Consiste na fragmentação progressiva do pigmento pelo laser, com eliminação gradual pelo próprio organismo, ao longo de sessões espaçadas. **O número de sessões é imprevisível** e depende da qualidade e da quantidade da tinta, das cores, da profundidade, do tempo de confecção, de retoques, coberturas e sobreposições, de cicatrizes prévias, da localização e da resposta individual, fatores que a Clínica não controla.
- 21.10. **Ausência de garantia de remoção total.** Pode permanecer sombra residual do pigmento, diferença de textura ou alteração de cor na área, ainda que realizadas todas as sessões contratadas. Pigmentos claros (vermelho, amarelo, branco e tons de pele) e tintas de composição desconhecida podem responder de forma limitada ou sofrer escurecimento paradoxal, que pode ser definitivo.
- 21.11. **Intervalo, sessões excedentes e riscos adicionais.** Intervalo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias entre sessões, salvo orientação profissional diversa; as sessões que excederem o pacote são cobradas à parte, pelo preço vigente. Além dos riscos do item 21.4, há risco aumentado de bolhas, crostas, alterações pigmentares definitivas, alteração de textura e cicatriz. A critério do profissional, pode ser feita aplicação-teste em área restrita antes do tratamento integral.

22. Lavieen

- 22.1. **O que é.** Laser de túlio de 1927 nm que entrega energia na epiderme e na porção superior da derme, preservando o estrato córneo, e melhora pigmentação, textura e viço.
- 22.2. **O que esperar.** O resultado desenvolve-se ao longo de 2 (duas) a 12 (doze) semanas, conforme histórico de saúde, tipo de pele e número de sessões.
- 22.3. **O que está combinado.** As sessões e as regiões acordadas, registradas no Prontuário. Alguns pacientes se beneficiam de mais de um tratamento; sessões adicionais são contratadas à parte. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).

- 22.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados:** desconforto durante a liberação da energia (pode ser aplicado creme anestésico tópico cerca de 20 (vinte) minutos antes); vermelhidão e leve inchaço por algumas horas a alguns dias, com possível descamação, e **ressecamento acentuado** durante a recuperação. **Raros:** queimadura, hiperpigmentação pós-inflamatória, hipopigmentação e cicatriz. O uso de óculos de proteção é obrigatório durante a sessão.
- 22.5. **Quando não fazer.** Gestação; infecção ativa, lesão ou dermatose na área; bronzamento ou sol recente; isotretinoína nos últimos 2 (dois) meses; uso de fotossensibilizantes; malignidade ativa. Amamentação e histórico de quelóide devem ser informados previamente (item 11.3).
- 22.6. **Cuidados antes.** Sem ácidos e clareadores por 7 (sete) dias; sem sol e bronzamento por 10 (dez) dias; comparecer sem maquiagem.
- 22.7. **Cuidados depois.** Hidratar com frequência; protetor solar de amplo espectro e sem sol por no mínimo 10 (dez) dias; não retirar a descamação; sem sauna, piscina e mar por 48 (quarenta e oito) horas; sem ácidos até liberação profissional.
- 22.8. **Sinais de alerta.** Bolha ou queimadura; ferida que não cicatriza; secreção; dor persistente; escurecimento acentuado da área tratada.

23. Aquapure

- 23.1. **O que é.** Dispositivo facial não invasivo que combina quatro funções: peeling microabrasivo com soluções cosméticas, eletroporação (entrega de ativos), microcorrente (estímulo a elastina e colágeno) e resfriamento e aquecimento (alívio da sensibilidade e reparo). Limpa profundamente, hidrata e revitaliza a pele; indicado para tom irregular, poros dilatados ou congestionados, desidratação, linhas finas e rugas.
- 23.2. **O que esperar.** Resultados percebidos imediatamente após a sessão e variáveis de paciente para paciente. Tratamento **não invasivo**, que não se destina a produzir os resultados de um procedimento cirúrgico ou invasivo.
- 23.3. **O que está combinado.** As sessões acordadas, registradas no Prontuário. Alguns pacientes se beneficiam de mais de uma sessão; sessões adicionais são contratadas à parte. Nenhum resultado específico é prometido (item 8).
- 23.4. **Riscos e efeitos adversos. Esperados:** vermelhidão por algumas horas a alguns dias; leve inchaço decorrente do peeling microabrasivo; sensibilidade, ardência leve e ressecamento. **Raros:** náusea e sonolência ao receber estimulação eletromagnética em áreas faciais.
- 23.5. **Quando não fazer.** Gestação, quanto às funções de eletroporação e microcorrente; marca-passo, desfibrilador ou implante eletrônico; infecção ativa, lesão, acne inflamatória ou dermatite na área; isotretinoína nos últimos 6 (seis) meses; alergia aos ativos utilizados. Amamentação deve ser informada previamente (item 11.3).
- 23.6. **Cuidados antes.** Comparecer sem maquiagem; suspender ácidos e esfoliantes por 5 (cinco) dias; evitar sol e bronzamento nos 7 (sete) dias anteriores.
- 23.7. **Cuidados depois.** Protetor solar diário; evitar sol direto, sauna e piscina por 24 (vinte e quatro) horas; manter a pele hidratada; evitar ácidos e esfoliantes por 3 (três) dias.
- 23.8. **Sinais de alerta.** Reação alérgica ou urticária; inchaço persistente; ferida; qualquer sinal de infecção na região tratada.

PARTE III · DADOS PESSOAIS E IMAGEM

24. Dados tratados, finalidades e bases legais

- 24.1. A Clínica trata dados pessoais dos seus pacientes na qualidade de controladora, nos termos da Lei nº 13.709/2018 ("LGPD"): dados de identificação e contato; dados de saúde (anamnese, histórico, procedimentos realizados, produtos utilizados, evolução e imagens clínicas); dados de pagamento; e dados de navegação e de comunicação pelos canais digitais.
- 24.2. Os dados são tratados para a prestação e o acompanhamento dos serviços, a guarda do Prontuário, o agendamento e a comunicação, o faturamento, o cumprimento de obrigações legais e regulatórias, o exercício regular de direitos, a segurança do paciente e a rastreabilidade de produtos e, mediante consentimento específico, a divulgação e o marketing.
- 24.3. O tratamento fundamenta-se, conforme o caso, na execução do contrato, no cumprimento de obrigação legal ou regulatória, na tutela da saúde em procedimento realizado por profissionais e serviços de saúde, no exercício regular de direitos, no legítimo interesse e no consentimento (arts. 7º e 11 da LGPD).

25. Compartilhamento, guarda e segurança

- 25.1. Os dados podem ser compartilhados com os profissionais envolvidos no atendimento; com operadores de sistemas de prontuário, agendamento, pagamento e comunicação, sujeitos a obrigações de confidencialidade; com contabilidade e assessoria jurídica; e com autoridades públicas e conselhos de classe, quando exigido.

- 25.2. O Prontuário e os documentos a ele vinculados, inclusive o Termo de Consentimento, são conservados pelo prazo mínimo de 20 (vinte) anos contados do último registro, conforme a legislação aplicável. Os demais dados são mantidos pelo tempo necessário às finalidades ou pelos prazos legais e, depois, eliminados ou anonimizados.
- 25.3. A Clínica adota medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger os dados contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas e comunica incidentes relevantes aos titulares e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, na forma da lei.

26. Direitos do titular

- 26.1. O paciente pode solicitar confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, portabilidade, informação sobre compartilhamento, revogação de consentimento e eliminação dos dados tratados com base em consentimento, nos limites do art. 18 da LGPD e respeitados os prazos legais de guarda do Prontuário. As solicitações são feitas pelo WhatsApp **(11) 2362-8104**.

27. Imagem

- 27.1. O registro fotográfico para uso clínico integra o Prontuário e destina-se ao acompanhamento da evolução e à comprovação técnica do atendimento.
- 27.2. A utilização de imagens na divulgação da Clínica, sem identificação nominal do paciente, depende de autorização específica colhida no Termo de Consentimento, facultativa, gratuita e revogável a qualquer tempo por comunicação escrita. Revogada a autorização, a Clínica deixará de utilizar a imagem em novas publicações e a removerá dos seus canais em prazo razoável, ratificados os usos anteriores. A recusa não altera as condições do atendimento.
- 27.3. A divulgação observa as normas dos conselhos profissionais sobre publicidade em saúde.

PARTE IV · SITE E CANAIS DIGITAIS

28. Cadastro, conduta e propriedade intelectual

- 28.1. O cadastro nos canais da Clínica exige informações exatas e atualizadas, de responsabilidade do paciente. Credenciais de acesso, quando existentes, são pessoais e intransferíveis.
- 28.2. É vedado utilizar o site e os canais da Clínica para fins ilícitos, violar sistemas ou bases de dados, reproduzir conteúdos sem autorização ou praticar conduta que prejudique a Clínica, a sua equipe ou terceiros. A Clínica pode suspender ou cancelar o cadastro em caso de fraude, informações falsas ou violação destes Termos.
- 28.3. A marca “Clínica Oscar Freire”, o domínio, os textos, as imagens, os logotipos e os demais elementos do site são de titularidade da Clínica ou a ela licenciados, sendo vedada a reprodução sem autorização expressa.

29. Comunicações e WhatsApp

- 29.1. A Clínica comunica-se com os pacientes por WhatsApp, telefone, e-mail e redes sociais para agendamento, confirmação, orientações pré e pós-procedimento e envio de ofertas. O paciente pode, a qualquer tempo, solicitar a saída de grupos de divulgação e o encerramento das comunicações de marketing, mantidas as comunicações operacionais.
- 29.2. Os registros das conversas mantidas pelos canais digitais integram a documentação do atendimento e podem ser utilizados para comprovar as condições contratadas e as orientações prestadas.
- 29.3. Orientações de saúde prestadas pelos canais digitais têm caráter geral e não substituem a avaliação presencial.

30. Disponibilidade e links

- 30.1. A Clínica empenha esforços para manter o site disponível, sem garantir funcionamento ininterrupto. Indisponibilidades por manutenção, falha técnica ou evento alheio ao seu controle não afetam os direitos relativos aos procedimentos contratados, que podem ser exercidos pelos demais canais. O site pode conter links para páginas de terceiros, pelas quais a Clínica não responde.

PARTE V · DISPOSIÇÕES FINAIS

31. Atualizações destes Termos

- 31.1. A Clínica pode atualizar estes Termos a qualquer tempo, mediante publicação no site. A versão publicada rege as contratações realizadas a partir da publicação; as contratações anteriores seguem as condições vigentes na data da contratação.

32. Canais de atendimento e reclamações

- 32.1. A Clínica atende pelo telefone e WhatsApp **(11) 2362-8104**, na Rua Oscar Freire, nº 530, 1º andar, Cerqueira César, São Paulo/SP, e pelo Instagram @clinica.oscarfreire. Solicitações de cancelamento, reembolso, arrependimento e direitos de titular de dados são feitas por escrito, pelo WhatsApp ou presencialmente, sem exigência de forma específica.
- 32.2. Reclamações devem ser dirigidas inicialmente aos canais da Clínica, que buscará solução consensual.

33. Disposições gerais, legislação aplicável e foro

- 33.1. Estes Termos, a oferta aceita, o Termo de Consentimento e o Prontuário constituem a documentação integral da relação entre a Clínica e o paciente quanto aos procedimentos contratados e substituem entendimentos anteriores.
- 33.2. A nulidade de qualquer disposição não afeta as demais. A tolerância quanto ao descumprimento de obrigação não constitui novação nem renúncia.
- 33.3. Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.
- 33.4. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Capital, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos ou dos serviços prestados pela Clínica.

Estes Termos estão publicados em <https://clinicaoscarfreire.com.br/termos-e-condicoes/>