

Termos e Condições de Uso da Plataforma LÜZZ

RESPONSÁVEL PELA PLATAFORMA - LÜZZ INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA., Pessoa Jurídica inscrita no CNPJ/MF Nº 26.366.071/0001-04, com endereço na Rua Medeiros de Albuquerque, 95 – sala 06 - Jardim das Bandeiras, São Paulo - SP, CEP: 05436-060, doravante denominado neste Termo como “LÜZZ”;

Por este Instrumento é estabelecido os Termos e Condições de uso da Plataforma LÜZZ. Assim, respeitando as condições abaixo e com seu CONSENTIMENTO você se tornará o USUÁRIO da PLATAFORMA LÜZZ.

PREMISSAS IMPORTANTES:

- (i) VOCÊ DEVE SER MAIOR DE 18 (DEZOITO) ANOS E COM PLENA CAPACIDADE CIVIL PARA ACESSAR E USAR A PLATAFORMA LÜZZ.
- (ii) A PLATAFORMA LÜZZ **NÃO** SE DESTINA AO TRATAMENTO DE QUALQUER USUÁRIO QUE DEMONSTRE UM QUADRO QUE COLOQUE OU POSSA COLOCAR EM RISCO A SUA VIDA, SAÚDE OU INTEGRIDADE FÍSICA, ASSIM COMO A DE TERCEIROS.

1. DEFINIÇÕES IMPORTANTES:

- **BANCO DE DADOS:** Conjunto estruturado de dados pessoais ou anonimizados, localizado em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- **CONSENTIMENTO:** É a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o USUÁRIO concorda com a utilização dos seus dados pessoais ou anonimizados.
- **CONTEÚDO:** Qualquer informação, dados, comunicações, software, fotos, vídeos, gráficos, música, sons e outros materiais e serviços que podem ser visualizados pelos USUÁRIOS na PLATAFORMA. Isso inclui mensagens, conversas, bate-papo e outros conteúdos originais.
- **COOKIES:** Arquivos enviados pelo servidor do site para o computador do USUÁRIO, com a finalidade de identificar o computador e obter dados de acesso, como páginas navegadas ou links clicados, permitindo, desta forma, personalizar a utilização do site, de acordo com o seu perfil. Também podem ser utilizados para garantir uma maior segurança dos USUÁRIOS da PLATAFORMA.
- **DADOS PESSOAIS ou PESSOAL:** todos os dados relacionados à pessoa natural (identificada ou identificável), não-públicos, relativos à identidade e à vida privada de seu TITULAR.
- **DADOS PESSOAIS ANÔNIMIZADOS ou ANÔNIMIZADOS:** dados relativos a um TITULAR que não possa ser identificado.
- **JANELAS (Pop-Ups):** Janela ou aviso da internet que emerge automaticamente em qualquer momento quando a PLATAFORMA é utilizada, inclusive na formalização dos Termos e Condições do Uso da Plataforma e na Política de Privacidade
- **LÜZZ:** é a empresa proprietária e possuidora de todos os direitos autorais referente a Plataforma de Internet denominada LÜZZ.
- **MENSAGENS DE DADOS:** A informação gerada, enviada, recebida, armazenada ou comunicada por meios eletrônicos, óticos ou similares. Exemplificando: os formulários de cadastramento, o Intercâmbio Eletrônico de Dados (EDI – Electronic Data Interchange), Internet, o correio eletrônico, chats entre outros meios de comunicação.
- **PLATAFORMA LÜZZ:** é o site de orientação psicológica online online composto de um sistema de propriedade e com os direitos reservados ao LÜZZ, que permite a conexão direta entre o psicólogo devidamente cadastrado e o USUÁRIO. Também denominada neste Instrumento como “PLATAFORMA”, podendo ser acessada por computadores, notebooks, smartphones ou tablet’s.
- **SERVIÇO ou SERVIÇOS:** Serviços oferecidos por meio da PLATAFORMA na intermediação da orientação psicológica online online realizada exclusivamente por Psicólogos (todos com registro no Conselho Regional de Psicologia).

- **PSICÓLOGO:** é o profissional devidamente capacitado para o exercício da profissão e prestar assistência terapêutica aos USUÁRIOS da Plataforma de Internet denominada LÜZZ.
- **TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA ou TERMOS DE USO:** Constituem os termos legais que regulamentam a relação entre o LÜZZ e os USUÁRIOS.
- **TITULAR:** é a pessoa natural usuária da Plataforma LÜZZ, identificada neste Instrumento como USUÁRIO.
- **USUÁRIO DA PLATAFORMA LÜZZ:** são as pessoas físicas cadastradas na Plataforma de Internet denominada LÜZZ que serão atendidas individualmente pelo **PSICÓLOGO**, também denominados “**USUÁRIO**” ou “**USUÁRIOS**”. O LÜZZ e o **USUÁRIO** poderão ser mencionados individualmente neste Instrumento como “Parte” ou em conjunto como “Partes”.

2. ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA:

O USUÁRIO está ciente e aceita os termos e condições previstos neste Instrumento. Além disso, ao usar SERVIÇOS ou materiais específicos nesta PLATAFORMA, os USUÁRIOS estão sujeitos a quaisquer regras publicadas (Leis, Decretos, Regulamentos) aplicáveis a tais SERVIÇOS que possam conter termos e condições, além dos contidos neste Instrumento. Os TERMOS DE USO estão em vigor desde 06 de março de 2017. Reservamo-nos expressamente o direito de alterar esses TERMOS DE USO de tempos em tempos, com aviso prévio por e-mail ou pela própria PLATAFORMA. O USUÁRIO reconhece e concorda que é de sua responsabilidade revisar os TERMOS DE USO de tempos em tempos e se familiarizar com quaisquer modificações. O uso continuado deste site após tais modificações constituirá reconhecimento dos TERMOS DE USO modificados e o USUÁRIO concordará em respeitar e estar vinculado a essas modificações. Estes TERMOS DE USO não podem ser alterados, complementados ou alterados pelo USUÁRIO com a utilização de qualquer outro documento. Qualquer tentativa de alterar, complementar ou alterar este Instrumento serão nulas e sem efeito, a menos que acordado de outra forma em um acordo escrito assinado entre as Partes. O USUÁRIO está ciente que o LÜZZ opera somente como uma PLATAFORMA que permite o encontro entre USUÁRIOS e PSICÓLOGOS para a realização dos SERVIÇOS. O USUÁRIO autoriza expressamente, no momento da aceitação destes TERMOS E CONDIÇÕES, o uso de COOKIES pelo LÜZZ em toda atividade de uso que for realizada na PLATAFORMA, seguindo sempre o disposto na Política de Privacidade.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

O LÜZZ é uma PLATAFORMA que servirá de intermediação entre o USUÁRIO e o PSICÓLOGO. O LÜZZ se reserva no direito exclusivo de modificar ou descontinuar a PLATAFORMA, incluindo qualquer um dos seus recursos, a qualquer momento, com ou sem aviso prévio. O LÜZZ não poderá ser responsabilizado no exercício de tal direito, até mesmo no caso de decisão judicial requerer a descontinuidade dos SERVIÇOS. Neste caso, quaisquer pagamentos serão cobrados pro-rata em relação aos dias pagos e utilizados dos SERVIÇOS. Quaisquer novos recursos que aumentem ou aprimorem os serviços atuais da PLATAFORMA também estarão sujeitos a estes TERMOS DE USO.

Para o processo de utilização da PLATAFORMA o USUÁRIO deve estar plenamente identificado com sua conta de usuário e senha (após o cadastro). Após o seu acesso o USUÁRIO passará por uma triagem para análise do seu caso, podendo o LÜZZ recusar o SERVIÇO caso seja constatado que o USUÁRIO necessita de um atendimento de um médico especializado ou que o problema constatado não está na alçada de atendimento dos PSICÓLOGOS cadastrados na PLATAFORMA. Caso o USUÁRIO passe pela triagem, será redirecionado a um dos vários PSICÓLOGOS utilizadores da PLATAFORMA. O USUÁRIO está ciente de que o SERVIÇO sempre será realizado online, mas não é imediato. O PSICÓLOGO é responsável por fornecer, no mínimo, 1 (uma) resposta no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da tua interação, de segunda-feira a sexta-feira. O PSICÓLOGO poderá se reservar ao direito de não responder em feriados nacionais no Brasil. O LÜZZ mantém um canal direto com o USUÁRIO no caso de dúvidas, reclamações e esclarecimentos pelo Suporte ao Usuário.

A PLATAFORMA LÜZZ INTERMEDIA A SUA RELAÇÃO COM OS PSICÓLOGOS QUE SERÃO UTILIZADORES DA MESMA PLATAFORMA, COM CONHECIMENTO PARA ORIENTAR OS USUÁRIOS.

ESTA PLATAFORMA NÃO SUBSTITUI A ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA PRESENCIAL, TAMPOUCO TEM ESSE OBJETIVO.

4. TERMOS DE ASSINATURA E CANCELAMENTO:

O SERVIÇO estará disponível assim que o pagamento for processado. Haverá cobrança do serviço, mensalmente, informado no momento da compra, podendo o preço ser alterado nas condições impostas nestes TERMOS DE USO. O contrato será renovado automaticamente mensalmente com base nos dados informados no cartão de crédito ou débito, até que o USUÁRIO cancele o SERVIÇO. Os valores dos SERVIÇOS estão sujeitos a alterações, devendo o USUÁRIO estar atento a essas mudanças. O cancelamento do SERVIÇO pode ser feito a qualquer momento pelo USUÁRIO, respeitando o disposto neste Instrumento, visitando o aplicativo da PLATAFORMA “Gerenciar Conta” ou entrando em contato com o Suporte ao Usuário. O LÜZZ poderá fazer quaisquer alterações nos materiais e serviços da PLATAFORMA, incluindo os preços e descrições de quaisquer SERVIÇOS, a qualquer momento. Nesse caso, o USUÁRIO se compromete a verificar periodicamente as atualizações dos TERMOS E CONDIÇÕES e as suas atualizações. Não concordando com qualquer mudança poderá cancelar o serviço ou entrar em contato pelo canal de Suporte ao Usuário para esclarecer quaisquer dúvidas.

5. DA CONDUTA DO USUÁRIO NO USO DA PLATAFORMA:

A conduta do USUÁRIO no uso da PLATAFORMA está sujeito a todas as leis e regulamentos aplicáveis. O USUÁRIO é o único responsável pelas informações prestadas desde o seu cadastro até o CONTEÚDO de suas comunicações com o PSICÓLOGO por meio da PLATAFORMA. Ao publicar informações ou usar qualquer serviço de comunicação ou outro serviço interativo que possa estar disponível na PLATAFORMA para o USUÁRIO, ele concorda que não enviará, compartilhará, publicará ou distribuirá ou facilitará a distribuição de qualquer CONTEÚDO para terceiros ou o público em geral, incluindo texto, comunicações, software, imagens, sons, MENSAGENS DE DADOS ou outras informações. Ainda, que não utilizará de linguagem, práticas ou atos que sejam ilegais ou potencialmente ofensivos ao PSICÓLOGO, ao LÜZZ e sua equipe ou a terceiros. O USUÁRIO entende que o canal de qualquer reclamação é no próprio endereço de e-mail fornecido pelo LÜZZ, ou por órgãos públicos. O USUÁRIO não deverá usar sites particulares como o “RECLAME AQUI” ou outros parecidos, redes sociais, ou quaisquer outros meios que os não estipulados neste Instrumento para promover a sua reclamação.

O USUÁRIO deverá sempre:

- (a) Prestar informações verídicas e fidedignas no momento de criar sua conta de usuário;
- (b) Abster-se de transferir a terceiros os dados de validação (nome de usuário e senha);
- (c) Informar imediatamente ao LÜZZ em caso de esquecimento ou usurpação dos dados de validação;
- (d) Abster-se de suplantar a identidade de outros USUÁRIOS;
- (e) Abster-se de decifrar, desestruturar ou desmontar qualquer elemento da PLATAFORMA ou quaisquer uma das suas partes.

6. SITES E INFORMAÇÕES DE TERCEIROS:

Na utilização da PLATAFORMA o USUÁRIO poderá ter acesso a outros sites na Internet ou incluir referências a informações, documentos, software, materiais e/ou serviços fornecidos por outras partes, seja por redirecionamento ou pop-ups. Esses sites de terceiros podem conter informações ou material que algumas pessoas possam achar inadequadas ou ofensivos. Estes outros sites e partes não estão sob o controle do LÜZZ e o USUÁRIO reconhece que o LÜZZ não pode ser responsável pela exatidão, conformidade de direitos autorais, legalidade, decência ou qualquer outro aspecto do conteúdo de tais sites, tampouco responsável por erros ou omissões em quaisquer referências a outras partes ou seus produtos e serviços. A inclusão de tal link ou referências são fornecidos apenas como uma conveniência e não implica endosso ou associação do LÜZZ, ou qualquer garantia de qualquer tipo, expressa ou implícita. O LÜZZ não dá nenhuma garantia com relação a quaisquer transações executadas em conexão com a PLATAFORMA em relação ao site de terceiros, sendo que o USUÁRIO entende e concorda que tais transações são realizadas por sua conta e risco.

7. INFORMAÇÕES SOBRE A PROPRIEDADE INDUSTRIAL E DIREITOS AUTORAIS:

Ao aceitar estes Termos de Uso, o USUÁRIO reconhece e concorda que todo o CONTEÚDO apresentado na PLATAFORMA está protegido por direitos autorais, marcas, patentes ou outros direitos e leis de propriedade industrial e é propriedade exclusiva do LÜZZ. O USUÁRIO só pode usar o CONTEÚDO conforme expressamente autorizado pelo LÜZZ, ou seja, para o seu uso pessoal sem que isso signifique a entrega de qualquer licença da PLATAFORMA. O USUÁRIO não pode copiar, reproduzir, modificar, republicar, carregar, publicar, transmitir ou distribuir quaisquer documentos ou informações da PLATAFORMA de qualquer forma ou por qualquer meio, sem a permissão prévia por escrito do LÜZZ. O uso não autorizado dos materiais que aparecem na PLATAFORMA pode violar direitos autorais, marcas registradas e outras leis aplicáveis e pode resultar em penalidades criminais ou civis. O USUÁRIO não deverá enviar ao LÜZZ informações confidenciais, a menos que as Partes tenham concordado mutuamente por escrito. Eventuais idéias ou propostas **não** solicitadas enviadas pelo USUÁRIO ao LÜZZ não reserva nenhum direito ao USUÁRIO.

8. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES:

Todos os materiais e serviços disponibilizados na PLATAFORMA são fornecidos "como estão" e "como disponível" sem garantia de qualquer tipo, expressa ou implícita, incluindo, mas não limitado a, garantias implícitas de adequação a um propósito específico. O LÜZZ não pode garantir que:

- (a) os serviços satisfaçam às necessidades do USUÁRIO;
- (b) os serviços sejam ininterruptos, oportunos, seguros ou isentos de erros. O LÜZZ realiza os melhores esforços para manter a PLATAFORMA em operação, mas em nenhum caso garante a disponibilidade e continuidade permanente da PLATAFORMA;
- (c) os resultados esperados pelo USUÁRIO que possam ser obtidos, atenderá às suas expectativas ou estará livre de erros, ou defeitos. Nesse sentido, o LÜZZ e tampouco o PSICÓLOGO jamais poderão ser responsáveis por quaisquer atos praticados pelo USUÁRIO em decorrência da comunicação mantida com o PSICÓLOGO, por intermédio da PLATAFORMA. O USUÁRIO deverá sempre usar de bom senso e razoabilidade nas suas decisões pessoais.

O uso dos serviços ou do download por meio da PLATAFORMA é feito ao próprio critério e risco do USUÁRIO e com o seu acordo de que será o único responsável por quaisquer danos ao seu sistema de computador ou perda de dados resultantes de tais atividades. O USUÁRIO também entende e concorda que o LÜZZ não tem controle sobre redes de terceiros que possam ser acessadas durante o uso da PLATAFORMA, portanto, atrasos e interrupções de outras transmissões de rede estão completamente fora do controle do LÜZZ. Também não se pode imputar ao LÜZZ por quaisquer caso de atos fortuitos ou de força maior, que venham a causar danos a quaisquer das Partes. Em nenhum caso, o LÜZZ será responsável perante o USUÁRIO ou terceiros por quaisquer danos, incluindo, sem limitação, aqueles resultantes de perda de dados, serviços de terceiros oferecidos por meio da PLATAFORMA ou no caso de quaisquer atos dos PSICÓLOGOS. Em nenhum momento o LÜZZ solicitará ao USUÁRIO informações que NÃO forem necessárias para seu vínculo com o PSICÓLOGO ou para a facilitação do pagamento. Assim, os dados dos cartões de crédito somente serão solicitados no momento de realizar o pagamento virtual, e não serão armazenados pelo LÜZZ.

9. SEGURANÇA E SENHA:

O USUÁRIO é o único responsável por manter a confidencialidade de sua senha e conta e de todas e quaisquer declarações feitas, bem como por atos ou omissões que ocorram através do uso de sua senha e conta, bem como nas informações de MENSAGENS DE DADOS. Portanto, o USUÁRIO deve tomar medidas para garantir que terceiros não tenham acesso à sua senha e conta. É terminantemente proibido ao USUÁRIO transferir ou compartilhar sua conta com terceiros, sendo que o LÜZZ se reserva no direito de encerrar imediatamente a conta do USUÁRIO, nesses casos, sem qualquer pagamento, indenização ou reparação. Poderão ser solicitados eventualmente pelo LÜZZ, dados dos USUÁRIOS tais como o nome, sexo, data de nascimento e endereço de

correio eletrônico. Os USUÁRIOS poderão, além das informações obrigatórias e facultativas requeridas no momento de criar a conta, fornecerem voluntariamente mais DADOS PESSOAIS relacionados com a sua individualização no momento em que criar seu próprio Perfil dentro da PLATAFORMA ou no ato do pagamento. Essas informações são utilizadas para a plena identificação dos USUÁRIOS com o objetivo do cumprimento do presente TERMO, para a prevenção de fraudes, para vincular o USUÁRIO com o PSICÓLOGO (de forma pessoal). Em geral, as informações dos USUÁRIOS constantes no BANCO DE DADOS do LÜZZ podem ser usadas de forma PESSOAL ou ANÔNIMIZADA, nos termos da Política de Privacidade.

10. PARTICIPAÇÃO EM PROMOÇÕES:

Eventualmente a PLATAFORMA pode incluir anúncios oferecidos por terceiros, bem como o USUÁRIO poderá receber e-mails do LÜZZ ou de terceiros. Nesse caso a relação se dará entre o USUÁRIO que queira participar e o terceiro, isentando o LÜZZ de quaisquer responsabilidades e/ou obrigações, nos termos do item 6 (seis) acima.

11. CANCELAMENTO OU SUSPENSÃO DO USO DA PLATAFORMA:

O USUÁRIO está ciente que poderá ter a sua conta da PLATAFORMA suspensa ou cancelada, com ou sem aviso prévio, no caso de quaisquer violações deste TERMO DE USO. Qualquer suspeita de atividade fraudulenta, abusiva ou ilegal por parte do USUÁRIO também pode ser motivo para encerrar sua conta na PLATAFORMA e ter o ato comunicado às autoridades competentes. Após o cancelamento ou suspensão, independentemente dos motivos, o direito do USUÁRIO de utilizar os SERVIÇOS disponíveis na PLATAFORMA cessa imediatamente, podendo ter a conta desativada, sendo que o LÜZZ, de qualquer maneira, será responsabilizado por tal ato.

12. ACEITAÇÃO TOTAL DOS TERMOS

O USUÁRIO reitera expressamente o disposto no item 1 (um) acima, e declara ter a capacidade legal para usar a PLATAFORMA, ser capaz civilmente e ter mais de 18 (dezoito) anos para estabelecer contato com o PSICÓLOGO. Assim, manifesta ter fornecido informação real, veraz e fidedigna. Portanto, de **forma expressa e inequívoca** declara ter lido, que entende e que aceita a totalidade das situações reguladas nestes Termos e Condições de Uso da Plataforma, dando o seu CONSENTIMENTO, pelo que se compromete ao cumprimento total dos deveres, obrigações, ações e omissões aqui expressadas. Em caso de USUÁRIOS de outros países utilizarem a Plataforma, ficam completamente sujeitos ao disposto nestes termos. Declara ainda que teve a possibilidade de sanar quaisquer dúvidas em relação a este TERMO E CONDIÇÕES pelo canal de Suporte ao Usuário.

13. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Instrumento, as partes elegem o Foro Central da comarca da cidade de São Paulo – SP (renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja), sendo aplicáveis as Leis da República Federativa do Brasil.

Atualizações:

- Criação: 06 de março de 2017.