

Termos de Uso

Regras para utilização do site, canais digitais, agendamento, áreas restritas e informações sobre o Cartão de Benefícios.

Versão 1.0 - vigente a partir de 15/09/2026

Responsável pelo site: Policlínica dos Bairros, R. da Produção, 56 - Bairro das Indústrias, João Pessoa - PB, 58083-065.

Contato: WhatsApp (83) 3025-6916.

Informação cadastral a complementar. Caso o site passe a concluir contratos ou receber pagamentos online, devem ser exibidos antes da contratação a razão social, CNPJ, condições integrais da oferta, preços, meios de pagamento, restrições e demais informações exigidas pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Decreto nº 7.962/2013.

1. Aceitação e finalidade

Estes Termos regulam o uso do site **policlinicadosbairros.oylut.com**, das páginas públicas, dos canais digitais e das áreas restritas da Policlínica dos Bairros. Ao utilizar o site, o usuário declara ter lido e compreendido estas regras.

O site tem finalidade institucional e operacional. A mera navegação não cria obrigação de contratação. Serviços de saúde, agendamentos, pagamentos e benefícios somente se tornam vinculantes quando houver confirmação pela Policlínica ou instrumento específico aplicável.

2. Informações de saúde e emergências

O conteúdo público do site é informativo e não substitui consulta, diagnóstico, prescrição ou orientação individualizada de profissional habilitado. Em situação de urgência ou emergência, o usuário não deve depender do site ou do WhatsApp para atendimento imediato; deve procurar serviço de emergência ou acionar o SAMU pelo telefone 192, conforme a situação.

3. Especialidades, agenda e disponibilidade

- As especialidades exibidas representam serviços que podem ser ofertados pela Policlínica, mas a disponibilidade de profissional, data e horário pode variar.
- Solicitações realizadas por WhatsApp ou outro canal só constituem agendamento após confirmação expressa da Policlínica.
- O usuário deve fornecer informações corretas e informar alterações relevantes antes do atendimento.

- Atrasos, faltas, remarcações e retornos podem seguir regras específicas informadas no momento do agendamento.

4. Áreas restritas e credenciais

As áreas **/atendimento**, **/gestao**, **/medicos** e **/plano/gestao** destinam-se a usuários autorizados. Credenciais são pessoais e intransferíveis. É proibido compartilhar senha, tentar contornar controle de acesso, explorar falhas, acessar dados sem necessidade funcional ou utilizar informações para finalidade diferente daquela autorizada.

Determinadas áreas administrativas podem estar condicionadas a endereço IP ou rede previamente autorizados, além de login e senha. O uso pode gerar registros de auditoria para segurança e responsabilização.

5. Obrigações do usuário

Ao utilizar os canais da Policlínica, o usuário compromete-se a:

- fornecer dados verdadeiros e atualizados;
- não se passar por terceiro nem utilizar documento ou cadastro de outra pessoa sem autorização;
- não inserir códigos maliciosos, realizar varreduras, ataques, automações abusivas ou tentativas de acesso indevido;
- respeitar direitos de terceiros, confidencialidade, propriedade intelectual e legislação aplicável;
- manter sob sua guarda as credenciais de acesso, quando possuir conta interna.

6. Pagamentos, preços e documentos

Preços, descontos e formas de pagamento válidos serão aqueles informados no atendimento, orçamento ou instrumento de contratação. Quando um pagamento for processado por terceiro, poderão ser aplicáveis regras do respectivo provedor.

Ofertas divulgadas devem ser interpretadas de acordo com suas condições, prazo e disponibilidade. A Policlínica não poderá alterar retroativamente condições já aceitas de forma incompatível com o Código de Defesa do Consumidor.

7. Cartão de Benefícios

Importante: o Cartão de Benefícios da Policlínica dos Bairros não é plano de saúde, seguro-saúde nem produto de cobertura assistencial regulado como plano privado pela ANS. Ele é um programa comercial de benefícios e condições diferenciadas, sujeito às regras próprias de adesão.

- O cartão pode conferir acesso a preços ou condições diferenciadas em serviços próprios ou de parceiros, conforme tabela vigente e regras do programa.
- O serviço utilizado continua sujeito a pagamento pelo beneficiário, salvo oferta expressa em sentido diferente.

- O cartão não garante cobertura irrestrita, reembolso, internação, urgência/emergência, livre escolha de prestador ou disponibilidade permanente de toda especialidade.
- Parceiros, benefícios e preços podem ser alterados para novas utilizações, desde que a informação ao consumidor seja clara e sejam preservados direitos já adquiridos em contratação específica.
- Mensalidade, dependentes, vigência, cancelamento, inadimplência e condições de uso serão definidos no instrumento de adesão do Cartão e apresentados antes da contratação.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar informa que cartões de desconto e cartões pré-pagos não são planos de saúde e que o consumidor deve receber informação clara sobre o produto adquirido.

8. Contratação eletrônica e direito de arrependimento

Se a Policlínica habilitar contratação eletrônica do Cartão ou de outro serviço, antes da conclusão deverão ser exibidos os dados do fornecedor, características essenciais, preço, despesas adicionais, formas de pagamento, disponibilidade, restrições, resumo contratual e meio de atendimento. O consumidor terá acesso ao contrato em formato que permita sua conservação.

Quando aplicável a contratação fora do estabelecimento comercial, o direito de arrependimento será respeitado nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto nº 7.962/2013.

9. WhatsApp e serviços de terceiros

Links para WhatsApp, mapas, provedores de pagamento e outros serviços externos direcionam o usuário a plataformas de terceiros. O tratamento de dados realizado diretamente por esses terceiros segue suas próprias políticas e termos, sem prejuízo das responsabilidades da Policlínica sobre dados que ela própria decide tratar.

10. Privacidade e proteção de dados

O tratamento de dados pessoais relacionado ao site e aos serviços é regido pela [Política de Privacidade](#), pela LGPD e demais normas aplicáveis. Dados de saúde possuem proteção reforçada e acesso restrito.

11. Propriedade intelectual

Marca, logotipo, identidade visual, textos, elementos gráficos, estrutura do site, software e demais conteúdos próprios são protegidos pela legislação aplicável. O acesso ao site não concede licença para copiar, modificar, comercializar ou reutilizar tais elementos fora das hipóteses legais ou de autorização expressa.

12. Disponibilidade e manutenção

A Policlínica procura manter o site e os sistemas disponíveis, mas poderá realizar manutenção, atualização, correção de segurança ou interrupções técnicas. Falhas externas de internet, energia, hospedagem ou serviços de terceiros podem afetar temporariamente o funcionamento.

Esta cláusula não exclui responsabilidades legais nem limita direitos do consumidor em desacordo com a legislação.

13. Segurança e uso indevido

A Policlínica pode bloquear sessões, redefinir credenciais, restringir IPs e adotar outras medidas proporcionais diante de risco de segurança, acesso suspeito ou violação destes Termos. Tentativas de invasão, fraude ou acesso não autorizado poderão ser registradas e encaminhadas às autoridades competentes, quando cabível.

14. Responsabilidades

Cada profissional de saúde responde pelos atos que pratica dentro de sua competência, sem prejuízo das responsabilidades institucionais previstas em lei. Parceiros independentes podem ser responsáveis por suas próprias prestações, mas nenhuma cláusula destes Termos transfere ao consumidor riscos ou responsabilidades que a legislação atribua à Policlínica.

15. Alterações dos Termos

Estes Termos podem ser atualizados por mudanças legais, tecnológicas ou operacionais. Alterações relevantes não prejudicarão direitos decorrentes de contratos já concluídos e serão comunicadas de forma adequada quando necessário.

16. Legislação aplicável e solução de conflitos

Aplica-se a legislação brasileira, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, a LGPD, o Marco Civil da Internet e normas setoriais de saúde. Eventual cláusula de foro não afasta o direito do consumidor de ajuizar demanda no foro competente que lhe seja assegurado por lei. Para relações não consumeristas e quando juridicamente válido, fica indicado o foro da Comarca de João Pessoa - PB.

17. Contato

Policlínica dos Bairros

R. da Produção, 56 - Bairro das Indústrias, João Pessoa - PB, 58083-065

WhatsApp: (83) 3025-6916

18. Referências jurídicas principais

- Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.
- Decreto nº 7.962/2013 - comércio eletrônico.
- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet.
- ANS - Cartão de desconto e cartão pré-pago não são planos de saúde.