

# Termos de Uso

## 1. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA

Para lhe atendermos melhor, precisamos lhe conhecer. Quando você se cadastra, solicitamos informações tais como seu nome, endereço de e-mail, data de nascimento, sexo, CEP, ocupação profissional e assuntos de interesse pessoal, dentre outras.

Contudo, o **Glauber Clínica de Psicologia** respeita o seu direito à privacidade.

Esta política visa assegurar a garantia de que todas as informações prestadas por nossos clientes, tanto as fornecidas no ato de seus cadastros quanto as fornecidas quando do atendimento psicológico, não serão fornecidas, publicadas ou comercializadas em quaisquer circunstâncias.

Trabalhamos para garantir sigilo e segurança dos dados dos usuários. Possuímos alta tecnologia em proteção de dados e garantimos sua privacidade, sigilo e segurança das suas informações.

## 2. Desistências ou reagendamentos de atendimentos por parte do cliente

Atendimentos agendados podem cancelados ou reagendados pelo cliente com até 24 horas de antecedência. O cliente também pode neste mesmo prazo suspender seu atendimento, mantendo o valor pago como crédito para um novo atendimento a ser agendado no futuro. Após o prazo de 24 horas de antecedência não será possível qualquer alteração no agendamento por parte do cliente e não caberá reembolso do valor pago.

## 3. Reagendamentos por parte do psicólogo.

Reagendamentos por parte do psicólogo podem ocorrer, e nestes casos o cliente será comunicado por e-mail. Neste caso o cliente terá a opção de reagendar seu atendimento ou cancelar seu atendimento com reembolso do valor pago.

## 4. Problemas técnicos durante o atendimento.

Caso ocorra algum problema de ordem técnica como queda de conexão de internet, falha no fornecimento de energia elétrica, ou outro problema causado por fatores de terceiros, o cliente terá direito a reagendar seu atendimento sem nenhum custo extra.

## 5. Não comparecimento por parte do cliente

Caso o cliente não esteja online para realizar seu atendimento no horário agendado não haverá direito a reembolso, devolução ou reagendamento.

## 6. Atraso no acesso por parte do cliente

Caso o cliente não esteja disponível no início da sessão e inicie seu atendimento com atraso, não caberá reembolso nem mesmo atendimento complementar pelo tempo do atraso. O psicólogo estará online, aguardando pelo paciente, durante todo o período agendado para o atendimento.

### **7. Não comparecimento por parte do psicólogo**

Caso ocorra algum problema em que o psicólogo não possa realizar o atendimento no horário agendado o cliente terá a opção de remarcar seu atendimento ou cancelar seu atendimento com reembolso do valor pago.

### **8. Devoluções de pagamento**

Para os casos onde seja possível a devolução do pagamento, este será efetuado das seguintes formas:

- Para pagamentos efetuados por depósito bancário o valor será devolvido através de depósito bancário em conta corrente indicada pelo cliente. É necessário envio do comprovante do depósito efetuado pelo cliente,
- Para pagamentos efetuados por transferência bancária o valor será devolvido através de depósito na mesma conta de origem.

As solicitações de reembolso devem ser enviadas em resposta ao e-mail de confirmação de agendamento recebido.

### **9. Processo de agendamento e pagamento do atendimento**

Ao clicar em [Agendar Atendimento](#), o cliente pode escolher o horário disponível que melhor convier. Será necessário preencher seu cadastro básico e um e-mail com a confirmação do agendamento e instruções para concluir o pagamento será recebido pelo cliente. Após confirmado o pagamento o cliente receberá um e-mail confirmando o pagamento e o agendamento com os dados do SIGNAL para a realização do atendimento.

No primeiro atendimento será realizada Entrevista Clínica e Teste da Sala Virtual para, posteriormente o cliente optar pelo atendimento psicológico online ou ser encaminhado caso seja necessário.

Os casos graves só podem ser atendidos presencialmente.

### **10. Recursos de tecnologia da parte do cliente**

O perfeito funcionamento do equipamento utilizado pelo cliente para realizar seu atendimento e de sua conexão de internet é de responsabilidade do mesmo. Equipamentos necessários para realizar o atendimento:

- Computador, notebook, tablet, smartphone, smartTV ou qualquer outro aparelho que tenha a função de chamada de vídeo através do software SIGNAL;
- Alto falantes ou fones de ouvido, microfone e câmera;
- Software [SIGNAL](#) instalado e com função de chamada de vídeo em funcionamento
- Conexão de internet com velocidade mínima de 500 kbps tanto de download

como de upload, considere que outros computadores utilizando a mesma conexão no momento do atendimento podem comprometer a velocidade e qualidade.

Recomendamos que o cliente faça testes de uso do seu [SIGNAL](#) utilizando a função de chamada de vídeo com algum amigo para verificar o perfeito funcionamento do seu sistema e internet e também para se familiarizar com o software.

### **11. Sigilo e segurança das informações**

Garantimos o sigilo e segurança dos dados do usuário, da mesma forma que ocorre em atendimentos psicológicos presenciais e também de acordo com o [Código de Ética Profissional do Psicólogo](#). Não cedemos ou comercializamos dados cadastrais ou endereços de e-mail de nossos clientes. Entretanto os pacientes deverão tomar todo o cuidado com equipamentos tecnológicos que deverão ser monitorados pelo cliente. Aconselhamos o paciente a não usar computadores públicos, apagar os históricos de conversas e utilizar um programa de **ANTIVÍRUS**.

### **12. Direitos Autorais**

É vedado ao cliente utilizar-se de qualquer meio para gravação total ou parcial, de áudio, vídeo ou mesmo texto, do atendimento psicológico recebido. A publicação de qualquer material obtido durante o atendimento, seja texto, áudio ou vídeo incorre em uso indevido da imagem ou voz do psicólogo e neste caso configura crime de violação de direitos autorais.

### **13. Sobre SIGNAL PRIVATE MESSENGER**

**LINK:** <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.thoughtcrime.securesms>

O servidor SIGNAL nunca tem acesso a alguma de sua comunicação e nunca armazena qualquer um dos seus dados.

★ Open Source. Signal é gratuito e Open Source, permitindo que qualquer pessoa para verificar sua segurança monitorizando o código. Signal é o único mensageiro privada que usa código aberto protocolos criptográficos peer-reviewed para manter suas mensagens seguras.

★ Group Chat. Sinal permite que você crie grupos criptografados para que você possa ter conversas privadas com todos os seus amigos ao mesmo tempo. Não são apenas as mensagens criptografadas, mas o servidor de sinal não tem acesso a quaisquer metadados grupo, como a lista de membros, título do grupo, ou ícone de grupo.

★ Rápido. O protocolo de sinal é projetado para operar no ambiente mais restrito possível.

★ Fale livremente - Fazer chamadas telefônicas cristalinas para as

peçoas que vivem em toda a cidade, ou através do oceano, sem custos de longa distância.

Signal não é compatível com tablets, mas o suporte para telas maiores está do nosso roteiro e será incluído em uma versão futura!

---

---

