

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO - LIFE UP

Versão: 2.0 / Última atualização em: 01 de maio de 2025

A **LIFE UP TECNOLOGIA EM SAÚDE LTDA** ("Life Up", "nós", "nosso" e outros termos similares), inscrita no CNPJ sob o nº 28.239.222/0001-80, é a empresa responsável pelo programa Life Up e seu site <https://lifeup.med.br>.

Estes Termos e Condições de Uso definem as regras de funcionamento do site e do programa Life Up, assim como as regras relativas à prestação dos serviços fornecidos por nós ao Usuário ("você", "Profissional ou Estabelecimento de Saúde", "médico").

É importante que você leia, entenda e aceite este documento em conjunto com o nosso Aviso de Privacidade antes de finalizar seu cadastro e contratar nossos serviços.

Se você não concorda com as regras aqui estabelecidas, você não poderá utilizar os serviços do Life Up.

1. APLICAÇÃO DESTE DOCUMENTO

1.1. Estes Termos e Condições de Uso possuem natureza contratual quando o Usuário contrata o serviço direto da Life Up através do site ou outro canal dedicado.

1.2. Excepcionalmente, a contratação poderá ser feita mediante Contrato de Prestação de Serviços para estabelecer condições distintas dos planos oferecidos por padrão como prazos, valores, funcionalidades, limitações, obrigações, entre outros.

1.3. No caso de assinatura de Contrato entre as partes, prevalecerão as disposições estabelecidas no documento particular assinado em relação ao que for conflitante com as regras destes Termos. Naquilo que não houver conflito, as questões aqui estabelecidas serão complementares ao Contrato firmado.

1.4. **INFORMAÇÃO ESSENCIAL SOBRE USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL:** O Life Up utiliza inteligência artificial (IA)

como parte fundamental de seus serviços. Como profissional de saúde, você utilizará ferramentas de IA para auxiliar na análise de casos clínicos, geração de documentos e condução de casos. **IMPORTANTE:** Você é responsável por revisar e validar todos os resultados gerados por IA antes de aplicá-los aos seus pacientes. A IA funciona apenas como ferramenta de apoio, e todas as decisões médicas devem ser tomadas por você, profissional humano qualificado. Este uso de IA é essencial para o funcionamento completo da plataforma.

2. CADASTRO E FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA LIFE UP

2.1. O Life Up é um programa de saúde, com foco em prevenção, que calcula os riscos do paciente e planeja a estratégia ideal para reduzi-los.

2.2. Após a contratação, será realizado o cadastro para acesso aos nossos serviços, através de uma conta de usuário em seu nome. Para isso, você deverá fornecer algumas informações como nome, e-mail, CPF e registro profissional competente (CRM, CRN, CRP, CREFITO, COREN ou CREF).

2.3. O Life Up é um serviço destinado exclusivamente a profissionais de saúde devidamente registrados em seus conselhos profissionais. A verificação das informações fornecidas poderá ser realizada a qualquer momento.

2.4. Para a conclusão do seu cadastro, você receberá uma notificação pelo e-mail fornecido para registro de uma senha de acesso.

2.5. Para a disponibilidade e o funcionamento da Plataforma Life Up você deverá possuir um dispositivo compatível com os requisitos técnicos exigidos. A plataforma Life Up poderá ser acessada via Web através do navegador. É de sua responsabilidade garantir que seus dispositivos contam com os requisitos mínimos adequados.

2.6. Para saber mais sobre nossos planos, consulte a aba "Conheça nossos planos" e "Perguntas Frequentes" em nossa página <https://lifeup.med.br>. Planos personalizados podem ser contratados mediante negociação direta com a Life Up.

2.7. Você deve ter pelo menos 18 anos e registro profissional competente para contratar nossos serviços como Usuário Profissional de Saúde.

2.8. Uso de Inteligência Artificial por Profissionais

2.8.1. O Life Up disponibiliza ferramentas de inteligência artificial para auxiliar profissionais de saúde em suas atividades, incluindo:

- EasyMED: assistente de IA para condução de casos clínicos
- EasyMEV: preceptor de IA para entrevista motivacional
- EasyLabs: reconhecimento automático de exames laboratoriais e de imagem
- Transcrição automática de consultas e geração de anamneses
- Sugestão automática de problemas e diagnósticos
- Geração de planos alimentares, prescrições e documentos médicos

2.8.2. RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL NA SUPERVISÃO DA IA: Como profissional de saúde utilizando estas ferramentas, você tem a responsabilidade de:

- Revisar criticamente todos os resultados e sugestões geradas pela IA
- Validar a adequação clínica antes de aplicar qualquer recomendação
- Exercer seu julgamento profissional em todas as decisões
- Nunca delegar decisões médicas exclusivamente à IA
- Documentar quando utilizou ferramentas de IA, se solicitado

2.8.3. O uso das ferramentas de IA é opcional mas integrado ao sistema. Você pode escolher não utilizar funcionalidades específicas de IA, mas isso pode limitar alguns recursos da plataforma.

3. PLANOS E PAGAMENTO

3.1. Para contratar qualquer um dos planos disponíveis, você deverá realizar o pagamento do valor informado em nossa página inicial, antes da realização do cadastro.

3.2. Oferecemos as seguintes modalidades de planos:

- a) **Plano Anual:** pode ser pago à vista ou parcelado em até 12 (doze) vezes no cartão de crédito.
- b) **Plano Mensal:** possui cobrança recorrente automática no cartão de crédito a cada 30 dias.

3.3. Caso a renovação automática do Plano ocorra e o pagamento não seja concluído, poderá ocorrer a suspensão do acesso à plataforma, conforme detalhado na Seção 7 deste documento.

3.4. Planos Disponíveis

3.4.1. A Life Up oferece duas modalidades de serviço, com diferentes funcionalidades e recursos:

a) **Plano Life Up Clássico**: Inclui acesso às funcionalidades essenciais da plataforma:

- Mapas de saúde ilimitados
- Prescrição e monitoramento de hábitos
- Apps ilimitados para pacientes
- EasyLabs - Reconhecimento automático de exames
- Sugestão automática de problemas encontrados

b) **Plano Life Up Integral A.I.+**: Inclui todas as funcionalidades do Plano Clássico, acrescido de recursos avançados de inteligência artificial:

- Todas as funcionalidades do Plano Clássico
- Transcrição de consulta por voz e geração automática de anamnese
- Acesso ilimitado ao EasyMED (assistente de IA para conduzir casos)
- Acesso ao EasyMEV (preceptor de IA)
- Geração automática de documentos médicos
- Análise avançada de casos com IA
- Sugestões de planos terapêuticos e alimentares

4. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA E CONTINUIDADE

4.1. Plano Anual

4.1.1. O Plano Anual será automaticamente renovado por mais 12 meses ao final do período contratado, salvo cancelamento solicitado pelo usuário.

4.1.2. Para não renovar automaticamente o plano, você poderá comunicar sua intenção **a qualquer momento antes da data de renovação**.

4.1.3. A comunicação deve ser feita preferencialmente por escrito através do e-mail contato@lifeup.med.br ou acessando a área do cliente na plataforma.

4.1.4. Você receberá notificações por e-mail **próximo à data de renovação automática**, informando sobre a renovação e

indicando como proceder caso não deseje continuar com o serviço.

4.1.5. Caso ocorra a renovação automática e você não deseje continuar com o serviço, poderá solicitar o cancelamento **em até 30 (trinta) dias após a data da renovação**, com direito a 100% de reembolso do valor pago para o novo período.

4.1.6. Caso você **não realize a solicitação dentro do prazo estabelecido no item 4.1.5**, a cobrança será mantida e o contrato continuará vigente para o período subsequente de 12 meses.

4.2. Plano Mensal

4.2.1. O **Plano Mensal será cobrado automaticamente a cada 30 dias** no cartão de crédito cadastrado.

4.2.2. Para interromper as cobranças futuras, você poderá solicitar **a pausa ou cancelamento do plano a qualquer momento antes** da próxima data de renovação.

4.2.3. Caso ocorra a renovação mensal automática e você não deseje continuar com o serviço, poderá solicitar o cancelamento **em até 7 (sete) dias após a data da renovação**, com direito a 100% de reembolso do valor pago para o novo período.

4.2.4. O cancelamento pode ser realizado através da área do cliente na plataforma ou por e-mail para contato@lifeup.med.br.

5. POLÍTICA DE CANCELAMENTO E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

5.1. Direito de Arrependimento

5.1.1. Em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Art. 49), você poderá solicitar o cancelamento **com reembolso integral** dentro de **7 (sete) dias corridos** a partir da data de contratação do serviço, independentemente de ter utilizado a plataforma ou não.

5.1.2. Adicionalmente e por liberalidade da Life Up, o período de arrependimento é estendido para **30 (trinta) dias corridos** a partir da data de contratação para o **Plano Anual**.

5.2. Cancelamento após o período de arrependimento

5.2.1. **Plano Anual:** Após o período de 30 dias iniciais, o contrato **não poderá ser cancelado com reembolso**, permanecendo o usuário responsável pelo pagamento integral do período contratado, independentemente do uso da

plataforma.

5.2.2. Plano Mensal: O cancelamento após o período de arrependimento interromperá as renovações futuras, mas não gerará reembolso proporcional pelo período já iniciado.

5.2.3. Em ambos os casos, o acesso à plataforma permanecerá disponível até o final do período pago.

5.3. Procedimento para Cancelamento

5.3.1. Para solicitar o cancelamento dentro do período de arrependimento ou para não renovação do plano, siga os passos abaixo:

- a) Acesse a área do cliente na plataforma Life Up e utilize a opção "Cancelar assinatura"; ou
- b) Envie um e-mail para contato@lifeup.med.br com o assunto "Solicitação de Cancelamento", informando seu nome completo e CNPJ/CPF; ou
- c) Entre em contato pelo WhatsApp (51) 98977-8695 em horário comercial.

5.3.2. Todas as solicitações de cancelamento receberão um protocolo de confirmação que deve ser guardado para referência futura.

6. COLETA DE INFORMAÇÕES E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

6.1. Para que possamos gerar o Mapa de Saúde e oferecer as demais funcionalidades do programa Life Up, será necessária a coleta de informações sobre seus pacientes.

6.2. Essas informações poderão ser fornecidas diretamente pelo paciente no momento da resposta aos questionários disponíveis no Life Up ou inseridas pelo médico após a realização das consultas e exames necessários.

6.3. Ao contratar qualquer um de nossos planos e finalizar seu cadastro, você concorda com a utilização e armazenamento dessas informações em nossas bases de dados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

6.4. A Life Up atuará como Operadora dos dados pessoais, enquanto você, Profissional ou Estabelecimento de Saúde, atuará como Controlador, sendo responsável por obter o consentimento dos titulares dos dados (pacientes).

6.5. Mais informações sobre como tratamos e protegemos seus dados pessoais estão disponíveis em nosso Aviso de

Privacidade.

6.6. A responsabilidade pelas informações fornecidas no questionário é do paciente. Esses dados são repassados ao médico e influenciam diretamente no resultado do seu Mapa de Saúde.

6.7. O médico é o único responsável pela veracidade das informações que fornecerá, sejam elas referentes ao seu cadastro, ao de seus colaboradores ou pacientes. Caso seja provada fraude de identidade, a conta será suspensa imediatamente, podendo ser procedida a exclusão do cadastro e dos dados a ele vinculados além da adoção das medidas judiciais cabíveis.

6.8. Não havendo qualquer irregularidade identificada, as contas de usuário serão mantidas por tempo indefinido até que seja solicitada a sua exclusão.

6.9. É de responsabilidade do Profissional ou Estabelecimento de Saúde garantir que o paciente está de acordo com a utilização do Life Up antes da realização do seu cadastro, quando este não for realizado pelo próprio paciente.

6.10. USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E TRATAMENTO DE DADOS

6.10.1. Como Controlador dos dados, você deve informar aos seus pacientes sobre o uso de inteligência artificial na plataforma Life Up, incluindo:

- Que seus dados podem ser processados por sistemas de IA para auxiliar na análise clínica
- Que você, como profissional, sempre revisa e valida os resultados da IA
- Que nenhuma decisão médica é tomada exclusivamente por sistemas automatizados
- Que os dados podem ser compartilhados com parceiros de IA para processamento específico

6.10.2. Processamento de Dados por IA:

- Os dados processados por IA NÃO são utilizados para treinamento de modelos
- O processamento é temporário e específico para cada solicitação
- São aplicadas medidas de segurança durante toda transmissão e processamento
- O parceiro de IA não retém dados após o processamento

7. INADIMPLÊNCIA E PENALIDADES

7.1. Em caso de inadimplência no pagamento das parcelas ou falha na cobrança automática, a Life Up:

- a) Enviará uma notificação por e-mail informando sobre a pendência, concedendo 5 (cinco) dias úteis para regularização;
- b) Após o prazo inicial, poderá **suspender temporariamente o acesso à plataforma** até a regularização do débito;
- c) Após 15 dias de inadimplência, poderá aplicar **multa de 2% sobre o valor em atraso**, além de juros moratórios de **1% ao mês**;
- d) Após 30 dias de inadimplência, poderá **encaminhar a dívida para cobrança judicial e protesto em cartório**;
- e) Após 60 dias de inadimplência, poderá inserir o nome do usuário nos órgãos de proteção ao crédito, como **SERASA e SPC**.

7.2. A reativação do acesso após regularização ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis.

7.3. Caso deseje negociar valores em atraso, entre em contato pelo e-mail financeiro@lifeup.med.br.

8. NOTIFICAÇÕES

8.1. Você receberá notificações, mensagens, alertas e outras comunicações relacionadas ao nosso serviço através do e-mail cadastrado.

8.2. É de sua responsabilidade manter seus dados de contato atualizados e verificar regularmente o e-mail informado.

9. PERFIS DE ACESSO

9.1. O Life Up disponibiliza controles de acesso baseados em papéis, atribuindo permissões específicas a cada tipo de usuário. As funcionalidades disponíveis são limitadas a determinados perfis e o acesso a dados mais sensíveis deverá ser restrito apenas aos profissionais de saúde vinculados ao paciente.

9.2. É de responsabilidade do Usuário (Administrador) a gestão e cadastro adequado dos perfis de acesso disponíveis. A Life Up não se responsabiliza pelo acesso indevido a dados de saúde por conta de erro ou configuração estabelecida pelo Usuário (Administrador).

10. PROIBIÇÕES DE USO AO USUÁRIO

10.1. Ao Usuário é terminantemente proibido:

- a) Violar ou tentar violar a integridade ou a segurança do site, do programa ou do aplicativo Life Up;
- b) Fornecer informações falsas ou fraudulentas (incluindo a fraude de identidade);
- c) Fazer uso de qualquer estratégia, software, dispositivo ou outra ferramenta tecnológica para obter acessos e/ou informações confidenciais ou de forma não autorizada;
- d) Atentar quanto à integridade, segurança, disponibilidade ou performance do site, programa ou aplicativo;
- e) Utilizar o canal de comunicação direta com os pacientes para propósitos distintos dos previstos, assim como enviar mensagens com cunho ofensivo, discriminatório, obsceno, inapropriado ou ilegal.
- f) Violar qualquer lei ou regulamento aplicável.

11. DISCLAIMER / AVISO LEGAL

11.1. OS RESULTADOS FORNECIDOS SÃO BASEADOS EM INDICADORES E PADRÕES ELABORADOS E PROGRAMADOS PELO LIFE UP E TÊM COMO OBJETIVO CONSTRUIR UM PERFIL GERAL DA SAÚDE DO PACIENTE PODENDO VARIAR DE ACORDO COM AS INFORMAÇÕES FORNECIDAS NOS QUESTIONÁRIOS OU INSERIDAS PELO MÉDICO RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO.

11.2. A RELAÇÃO ENTRE PACIENTES E LIFE UP NÃO REPRESENTA NENHUMA RELAÇÃO ENTRE MÉDICO E PACIENTE.

11.3. O LAUDO EMITIDO ATRAVÉS DO MAPA DE SAÚDE DEVERÁ SER AVALIADO PREVIAMENTE PELO PROFISSIONAL DE SAÚDE RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO. A RESPONSABILIDADE PELOS PRONTUÁRIOS, PRESCRIÇÕES DE MEDICAMENTOS, EXAMES E DEMAIS PROCEDIMENTOS É EXCLUSIVA DO PROFISSIONAL DE SAÚDE RESPONSÁVEL.

11.4. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL - RESPONSABILIDADES PROFISSIONAIS: O PROFISSIONAL DE SAÚDE É INTEGRALMENTE RESPONSÁVEL POR REVISAR, VALIDAR E APROVAR TODOS OS RESULTADOS GERADOS POR IA ANTES DE APLICÁ-LOS EM CASOS CLÍNICOS. A IA FUNCIONA EXCLUSIVAMENTE COMO FERRAMENTA DE APOIO À DECISÃO. O JULGAMENTO CLÍNICO PROFISSIONAL É SEMPRE MANDATÓRIO E FINAL. NENHUMA

12. PROPRIEDADE INTELECTUAL

12.1. Todo o serviço e o seu conteúdo, suas funcionalidades e aspectos técnicos, assim como o nome e a logomarca, são protegidos por direito de propriedade intelectual, sendo de propriedade única e exclusiva da LIFE UP TECNOLOGIA EM SAUDE LTDA.

12.2. Não é permitida a reprodução, cópia, ou outras atividades análogas, de qualquer um dos elementos protegidos pela propriedade intelectual.

12.3. O aplicativo, o programa Life Up, e a marca Life Up não devem ser vinculados a nenhum outro produto ou serviço sem a prévia autorização da LIFE UP TECNOLOGIA EM SAUDE LTDA.

13. SUSPENSÃO E EXCLUSÃO DA CONTA

13.1. Nós nos reservamos o direito de suspender ou excluir a sua conta de usuário em caso de descumprimento de qualquer uma das disposições estabelecidas neste documento ou em eventual legislação aplicável.

13.2. A título de exemplo, o fornecimento de informações falsas, fraude de identidade ou envio de mensagens inapropriadas estará sujeito à exclusão do conteúdo e bloqueio de acesso do Usuário à conta, sem aviso prévio, além da adoção das medidas judiciais cabíveis, se aplicável.

14. MODIFICAÇÕES E ATUALIZAÇÕES

14.1. Nós nos reservamos o direito de modificar, descontinuar ou desativar o nosso site, plataforma e o aplicativo Life Up, assim como os termos estabelecidos neste documento.

14.2. Portanto, é importante que você salve todas as informações referentes aos seus pacientes em local adequado, além do Life Up, de sua exclusiva responsabilidade.

14.3. Qualquer modificação nos presentes Termos e Condições valerá imediatamente assim que publicado. Em caso de

alterações substanciais neste documento, você será notificado para novo aceite.

14.4. Se você não concordar com os novos Termos você deverá parar de utilizar nossos serviços imediatamente.

14.5. Você poderá cancelar a sua conta a qualquer tempo, sem custos adicionais, observados os prazos e condições de cancelamento descritos na Seção 5.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. Estes Termos constituem o entendimento completo entre você e a Life Up em relação aos nossos serviços.

15.2. A inaplicabilidade ou nulidade de quaisquer termos e condições aqui estabelecidos não resultará na nulidade das demais disposições, que continuarão sendo aplicáveis e permanecerão em pleno vigor.

15.3. Este documento será regido e interpretado exclusivamente de acordo com as leis brasileiras.

15.4. Qualquer reclamação, conflito ou controvérsia que surgir destes Termos e Condições de Uso ou em razão da prestação do serviço, inclusive que diga respeito à sua validade, interpretação ou exequibilidade, deverá ser solucionada no foro da Comarca de Porto Alegre/RS.

16. CONTATO

16.1. Em caso de dúvida em relação a estes Termos e Condições de Uso, ao programa Life Up ou qualquer outra questão referente à nossa solução entre em contato através do e-mail: contato@lifeup.med.br

16.2. Para assuntos específicos sobre proteção de dados pessoais, acesse:

- Privacidade e Proteção de Dados: privacidade@lifeup.med.br

16.3. A Life Up possui um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) que pode ser contatado através do e-mail: gabriel@lifeup.med.br

