Termos de Uso — Crommos Clinic

Estes Termos de Uso regulam o uso da plataforma **Crommos Clinic**, software de gestão para clínicas e consultórios médicos oferecido pela Crommos, com sede em Teresópolis/RJ. Site: crommos.tech. Aplicativo: clinic.crommos.tech. Contato e suporte: suporte@crommos.tech.

Resumo

Leia antes de contratar. O resumo não substitui o texto completo.

- **O que é:** software de gestão da clínica, cobrado por módulo e por pessoa com acesso. Avaliação grátis de 14 dias, sem cobrança automática no fim (cláusula 5).
- **Preço:** no site, no simulador e na tela Assinatura, antes de contratar e antes de cada mudança. O que passar das franquias (WhatsApp, notas fiscais, teleconsultas) entra na fatura seguinte (cláusula 4).
- **Renovação:** a assinatura renova sozinha ao fim de cada ciclo, até ser cancelada (cláusula 4.9).
- **Desconto do código de acesso ou do clube:** vale só na primeira anuidade (12 meses a partir da contratação). Depois, a assinatura renova pelo preço de tabela em vigor, com aviso por e-mail 30 dias antes (cláusula 4.4).
- **Cancelamento:** pela própria plataforma, sem multa; até 7 dias do primeiro pagamento, devolução integral (cláusula 6).
- **Dados:** são da clínica, que exporta tudo a qualquer momento, inclusive no modo leitura (cláusula 7).
- **Telemedicina indisponível:** o módulo não pode ser contratado nem usado, inclusive na avaliação, até a Crommos se inscrever no Conselho Regional de Medicina do Rio de Janeiro com um médico responsável técnico (cláusula 9.1).

Pontos que limitam direitos da clínica:

- **Plano mensal cancelado não tem devolução.** No semestral e no anual, a devolução desconta os meses iniciados pelo valor mensal sem o desconto do plano (cláusula 6.1).
- **Fatura vencida há mais de 7 dias leva ao modo leitura:** consultar e exportar continua; incluir e alterar, não, salvo corrigir e anonimizar o cadastro do paciente. Com 60 dias seguidos em modo leitura por atraso, a assinatura termina (cláusula 4.7).
- **Depois do término, os dados ficam 90 dias para exportar e então são eliminados.** A guarda do prontuário por no mínimo 20 anos é da clínica (cláusula 7).
- **O preço pode ser reajustado** no máximo uma vez a cada 12 meses, com aviso de 30 dias, valendo na renovação seguinte (cláusula 4.8).
- **A responsabilidade da Crommos tem limite** (cláusula 12.2). Disponibilidade e prazos do suporte são metas, sem crédito automático (cláusula 11).
- **Terceiros escolhidos pela clínica** (gateway de pagamento, integradores da API, prestador do certificado digital próprio do médico) são contratados por ela, e a Crommos não responde pelo serviço deles (cláusulas 9.6, 9.8 e 9.13).

1. Aceite

1.1. Quem cria a conta da clínica aceita, no cadastro, estes Termos de Uso e a Política de Privacidade e, em caixa própria, o Contrato de Operador (DPA), em nome da clínica ou do profissional que contrata, e declara ter poderes para isso.

1.2. Cada pessoa convidada pela clínica aceita estes Termos e a Política de Privacidade no primeiro acesso, antes de usar a plataforma.

1.3. A plataforma grava a versão de cada texto aceito e a data do aceite. Sem o aceite, não há acesso. Cada versão fica publicada em crommos.tech, para consulta, download e impressão, e o e-mail de boas-vindas traz o link da versão aceita.

1.4. A clínica do programa beta assina antes um contrato do beta com a Crommos. Só depois a Crommos gera o código de acesso, de uso único, que aplica na conta as condições desse contrato. O cadastro mostra essas condições antes do aceite (o percentual de desconto, o que ele cobre e até quando vale). Elas ficam gravadas com o aceite (cláusula 1.3) e são repetidas no e-mail de boas-vindas. O contrato do beta vale no que for diferente destes Termos; no resto, valem estes Termos.

2. O serviço

Software de gestão para clínicas de saúde, acessado pela internet. A clínica contrata os módulos de que precisa e usa apenas os ativos na assinatura:

- **Agenda**, com **agendamento online** (página pública para o paciente marcar), confirmação e lembretes por e-mail e WhatsApp, **pesquisa de satisfação** e **agenda no celular** (link de calendário);
- **Prontuário**, documentos clínicos com **assinatura digital ICP-Brasil** e **receita digital** (emitida pela Memed);
- **Telemedicina** (teleconsulta por vídeo, sem gravação e sem chat), **indisponível** por enquanto (cláusula 9.1);
- **Financeiro**, com **recebimentos online** (PIX e cartão);
- **Fiscal** (NFS-e, Receita Saúde e DMED);
- **Exames**, **Convênio** (faturamento no padrão TISS), **Estoque**, **Múltiplas unidades** e **importação de dados** de outros sistemas.

Em todos os planos, sem custo a mais: **exportação de todos os dados** da clínica, **integrações** por API e webhooks (cláusula 9.13) e a **Central de ajuda** no aplicativo.

3. Conta e acesso

3.1. **Login pessoal.** O acesso é pessoal e intransferível; cada pessoa responde pelas ações feitas com o seu acesso. O administrador da clínica convida a equipe, marca os módulos que cada pessoa usa e desativa quem sai. A clínica responde pela veracidade dos dados que cadastra. O paciente pode ser cadastrado sem CPF quando houver motivo (recém-nascido, estrangeiro ou "vai informar na chegada"); neste último caso, o nascimento e o telefone são obrigatórios, a recepção vê a pendência de pedir o CPF e, se já houver paciente com o mesmo nome e nascimento, o sistema pergunta se é a mesma pessoa antes de criar outro cadastro.

3.2. **Regras de acesso.** Prontuário, Exames e Telemedicina só podem ser marcados para administradores e profissionais, e o conteúdo clínico só é visto por quem é vinculado a um profissional de saúde, em respeito ao sigilo médico. O médico nunca vê nem altera a agenda de outro médico; com a Agenda marcada, ele gere a própria agenda. Dos retornos pedidos pelos médicos e ainda não marcados, o médico vê só os dele, e a recepção vê os dos médicos das unidades em que trabalha, apenas com o paciente, o médico e a data, sem a observação clínica.

3.3. **Verificação em duas etapas.** Cada pessoa pode ligar a verificação em duas etapas (código de um aplicativo autenticador, com códigos de recuperação de uso único). O administrador da clínica pode exigi-la de administradores e de quem acessa prontuário. **A Crommos recomenda fortemente que todas as pessoas a liguem e que a clínica a exija de quem acessa prontuário.** Se alguém perder o celular, o administrador desliga a verificação dessa pessoa; ela é avisada por e-mail e o fato fica registrado.

3.4. **Registros de acesso.** Login, logout, troca de senha e eventos da verificação em duas etapas ficam registrados com IP, navegador, data e hora por 1 ano (o art. 15 do Marco Civil da Internet, Lei 12.965/2014, exige no mínimo 6 meses), sob sigilo. O administrador da clínica consulta os registros da equipe; cada pessoa recebe os seus em "Baixar meus dados".

3.5. **Exclusão da conta.** A pessoa pode excluir a própria conta. Nome e e-mail são anonimizados na plataforma e em cada clínica em que ela trabalhava, e o acesso é desativado de forma definitiva. O único administrador ativo de uma clínica precisa passar a administração antes. Os registros feitos por ela nos prontuários e na trilha de auditoria continuam, por obrigação legal.

4. Preço e cobrança

4.1. **Preço por módulo e por pessoa.** A clínica escolhe os módulos. Cada módulo cobra pelas pessoas marcadas para usá-lo (acessos). Dentro de cada módulo, do 1º ao 3º acesso vale o preço cheio; do 4º ao 10º, 10% a menos; do 11º ao 30º, 20% a menos; do 31º em diante, 30% a menos. A Agenda cobra no mínimo um acesso. Múltiplas unidades conta toda a equipe.

4.2. **Níveis com franquia.** Agenda e Fiscal têm níveis por clínica, com valor fixo mensal e franquia mensal de mensagens de WhatsApp (Agenda) e de notas fiscais (Fiscal). O que passar da franquia é cobrado por unidade na fatura seguinte: R$ 0,05 por mensagem de WhatsApp e R$ 0,15 por nota fiscal.

4.3. **Telemedicina** (a partir da liberação do módulo, cláusula 9.1). Cada médico com o módulo inclui 15 teleconsultas concluídas por mês (nos planos semestral e anual, 15 × médicos × meses do ciclo). Cada teleconsulta além da franquia custa R$ 2,00 e entra na fatura seguinte. Passar da franquia não bloqueia o atendimento. A tela Assinatura mostra quantas já foram usadas.

4.4. **Planos e descontos.** Plano mensal, semestral (5% de desconto) ou anual (10% de desconto). A Crommos pode conceder desconto promocional, como o do código de acesso do programa beta (percentual do contrato do beta, mostrado no cadastro) e o do clube de descontos (20% no plano anual). O código de acesso e o cupom do clube não se usam juntos. O desconto promocional:

a) vale **só na primeira anuidade**: os 12 meses que começam na contratação, ao fim da avaliação gratuita (cláusula 5), qualquer que seja o percentual. No plano mensal são 12 ciclos; no semestral, 2; no anual, 1;

b) incide só sobre os acessos (não sobre níveis, excedentes, Telemedicina e Fiscal), é aplicado antes do desconto do plano e não se soma a outro desconto promocional;

c) quando o código de acesso dá 100%, a conta é **conta de teste**: na primeira anuidade não há fatura de nenhum tipo, e a Crommos assume acessos, níveis, Fiscal, Telemedicina, franquias e excedentes. Para continuar depois dela, o administrador escolhe o plano e confirma o preço de tabela na tela Assinatura; sem essa confirmação, nenhuma fatura é gerada e a conta passa ao modo leitura, como no fim da avaliação (cláusula 5);

d) ao fim da primeira anuidade, acaba sozinho: passa a valer o preço de tabela em vigor (cláusula 4.5) e a assinatura renova automaticamente (cláusula 4.9; na conta de teste, só depois da confirmação da alínea c), salvo cancelamento (cláusula 6). O fim do desconto não é reajuste (cláusula 4.8). Em qualquer plano, a Crommos avisa o administrador por e-mail e na tela Assinatura até 30 dias antes do fim do desconto, com a data e o valor previsto da primeira fatura sem ele.

4.5. **Informação prévia.** Os preços vigentes estão no site, no simulador de preços e na tela Assinatura, e são mostrados antes da contratação e antes de cada mudança.

4.6. **Mudanças no meio do ciclo.** Marcar ou desmarcar módulos de alguém, convidar, reativar ou desativar pessoas e trocar de nível ou de plano mudam o valor na hora; a tela mostra o novo valor antes de confirmar, e a diferença vira cobrança ou crédito proporcional aos dias restantes.

4.7. **Pagamento e atraso.** Pagamento por PIX ou cartão pelo processador de pagamentos AbacatePay. Fatura vencida há mais de 7 dias leva a conta ao **modo leitura**: os dados continuam acessíveis para consulta e exportação, mas não é possível incluir nem alterar registros. Para a clínica atender os pacientes (LGPD, art. 18), corrigir e anonimizar o cadastro do paciente continuam liberados; o mesmo vale no modo leitura do fim da avaliação e do término (cláusulas 5 e 7). A baixa do pagamento reativa a conta na hora. Enquanto a conta estiver em modo leitura por atraso, a assinatura não renova e não gera fatura nova; a fatura vencida continua devida. Se a conta ficar **60 dias seguidos** em modo leitura por atraso, a assinatura termina e corre o prazo da cláusula 7.2; pagar antes disso reativa a conta.

4.8. **Reajuste.** A Crommos pode reajustar os preços com aviso de 30 dias na plataforma e por e-mail, **no máximo uma vez a cada 12 meses**, contados da contratação ou do último reajuste. O novo preço vale a partir da renovação do ciclo seguinte ao aviso; o ciclo já pago não muda. O fim de um desconto promocional, os excedentes e as mudanças pedidas pela clínica não são reajuste. Se não concordar, a clínica pode cancelar antes de o novo preço valer, sem multa.

4.9. **Renovação.** A assinatura renova sozinha ao fim de cada ciclo, no mesmo plano, até ser cancelada ou terminar por atraso (cláusula 4.7); no modo leitura por atraso, ela não renova. A fatura do novo ciclo é gerada no primeiro dia dele e aparece na tela Assinatura. Nos planos semestral e anual, a Crommos avisa o administrador por e-mail até 30 dias antes da renovação, com a data e o valor previsto. Para não renovar, basta cancelar antes (cláusula 6).

5. Avaliação gratuita

A clínica nova tem 14 dias de avaliação, com todos os módulos disponíveis (a Telemedicina não entra enquanto estiver indisponível, cláusula 9.1) e sem cobrança de excedente. Se a clínica não contratar ao fim da avaliação, nada é cobrado e a conta passa ao modo leitura. Se não contratar em até 90 dias depois do fim da avaliação, os dados são eliminados como na cláusula 7.2.

6. Cancelamento

6.1. O administrador da clínica cancela em Configurações › Assinatura, sem multa:

- **durante a avaliação:** encerra no dia, sem nada a pagar;
- **até 7 dias do primeiro pagamento:** devolução integral e encerramento no dia (direito de arrependimento, art. 49 do Código de Defesa do Consumidor);
- **plano mensal:** a clínica usa até o fim do ciclo pago, sem devolução;
- **planos semestral e anual:** devolução do valor pago no ciclo menos os meses iniciados × o valor mensal faturado no início do ciclo (sem o desconto do plano e com o desconto promocional vigente no primeiro dia do ciclo); a clínica usa até o fim do mês iniciado;
- **ciclo ainda não pago:** encerra no dia, sem nada a pagar desse ciclo.

6.2. Com o cancelamento, as faturas pendentes são canceladas e a assinatura não renova. A Crommos confirma o cancelamento por e-mail ao administrador, com o último dia de uso e o valor a devolver. A devolução, quando houver, é feita pelo mesmo meio de pagamento: no arrependimento, a Crommos pede o estorno em até 1 dia útil (CDC, art. 49, parágrafo único); nos demais casos, em até 10 dias úteis. Depois do último dia de uso vale a cláusula 7.

6.3. Se a Crommos deixar de oferecer o Crommos Clinic, avisa com no mínimo 90 dias de antecedência, devolve o valor pago pelo período não usado e mantém a exportação dos dados até o fim do aviso. O fim do aviso é o término da assinatura, e a partir dele vale a cláusula 7.2.

7. Término e dados da clínica

7.1. Os dados cadastrados pertencem à clínica, que pode exportá-los e atender aos pedidos dos titulares pela própria plataforma.

7.2. Após o término da assinatura, a conta fica **90 dias em modo leitura** para a clínica exportar todos os dados em formato legível. Depois disso, a Crommos elimina os dados da clínica, inclusive das cópias de segurança em até 30 dias, nos termos do DPA.

- **Término:** o dia seguinte ao último dia de uso, na assinatura cancelada; o fim da avaliação não contratada (cláusula 5); ou, no atraso, o dia em que a conta completa 60 dias seguidos em modo leitura (cláusula 4.7).
- **Avisos:** a Crommos avisa os administradores por e-mail 30 dias e 7 dias antes da eliminação (sem administrador, o aviso vai ao e-mail de cobrança). Se um aviso sair atrasado, a eliminação é adiada para manter essa antecedência, e sem o aviso de 7 dias nada é eliminado.
- **Volta:** contratar ou reativar a assinatura antes da data cancela a eliminação.
- **Focus NFe:** no término, o cadastro da clínica e o certificado A1 saem da Focus NFe (cláusula 9.7).

7.3. A guarda do prontuário por no mínimo 20 anos (Lei 13.787/2018) é da clínica: ela deve exportar e guardar os prontuários antes do fim do modo leitura. Depois da eliminação, a Crommos guarda apenas a razão social e o CNPJ da clínica, os dados de cobrança e os fiscais da assinatura (5 anos), os registros de acesso pelo prazo da cláusula 3.4 e a trilha de auditoria da clínica (quem fez o quê e quando, sem o conteúdo dos registros) pelo prazo da Política de Privacidade, como prova do tratamento realizado. Quem só tinha acesso a essa clínica tem o login anonimizado, como na exclusão da conta (cláusula 3.5); quem tem acesso a outra clínica mantém o login.

8. Dados pessoais (LGPD)

Nos dados de pacientes e da operação da clínica, a **clínica é controladora** e a Crommos é **operadora**, nos termos do DPA. Dados de saúde são sensíveis e recebem proteção reforçada. Terceiros envolvidos: lista de suboperadores. Nos dados da conta, dos usuários e da cobrança, a Crommos é controladora, conforme a Política de Privacidade. Encarregado pelo tratamento de dados da Crommos: Elzo Junior (substituto: Roberto Azevedo), pelo e-mail suporte@crommos.tech.

9. Módulos com regras próprias

9.1. **Teleconsulta.** A Telemedicina está **indisponível**: não pode ser contratada nem usada, inclusive na avaliação, até a Crommos se inscrever no Conselho Regional de Medicina do Rio de Janeiro, com um médico responsável técnico (Res. CFM 2.314/2022, art. 17). Quando liberar o módulo, a Crommos avisa na plataforma e por e-mail e informa nesta cláusula o número da inscrição e o nome do responsável técnico. As regras abaixo valem a partir da liberação.

A clínica e o profissional seguem a Lei 14.510/2022 e a Res. CFM 2.314/2022: decidem se o caso cabe a distância, registram o atendimento no prontuário e oferecem o atendimento presencial. O paciente, ou o responsável legal, aceita o termo de consentimento (TCLE) antes de entrar. A Crommos fornece a sala de vídeo (provedor Daily), **sem gravação e sem chat**, e uma sala de teste de câmera e microfone para o médico; a qualidade depende da conexão das partes. Se o cadastro indicar paciente com menos de 18 anos, só o responsável legal aceita o TCLE. O aceite aparece no prontuário (linha do tempo e impressão). O documento emitido na teleconsulta sai com a frase "Emitido em teleconsulta (telemedicina)"; assiná-lo com certificado ICP-Brasil é dever do médico (Res. CFM 2.314/2022, art. 13), e o sistema avisa quando a assinatura falta. O **atestado** emitido na teleconsulta só pode ser impresso ou baixado depois de assinado com certificado ICP-Brasil (Lei 14.063/2020, art. 13); o sistema não aceita para ele a assinatura de demonstração.

9.2. **Agendamento online.** A clínica decide se liga a página pública, quais profissionais e horários aparecem e o texto de orientação. A página mostra o telefone e o e-mail da clínica. O paciente aceita um aviso de privacidade antes de marcar; paciente com menos de 18 anos é agendado pelo responsável legal. O sistema grava a data, a hora, o IP e a versão do aceite. A clínica responde pelas marcações que aceitar.

9.3. **Mensagens ao paciente.** Confirmação, lembrete, remarcação e cancelamento saem por e-mail e WhatsApp, em nome da clínica e sem dado clínico, e respeitam o pedido de saída do paciente (SAIR no WhatsApp ou link de descadastro no e-mail). O WhatsApp sai pela conta da Crommos na Meta, com o nome da clínica; o custo está incluído na assinatura, dentro da franquia do nível da Agenda, e o excedente segue a cláusula 4.2. Campanhas e comunicações de divulgação só podem ir a paciente que deu consentimento. A clínica responde pelo conteúdo que configura.

9.4. **Pesquisa de satisfação.** Vem desligada; a clínica decide ligar. Vai só a quem não pediu para sair das mensagens, e a clínica a usa por legítimo interesse, com aviso ao paciente e opção de não receber. As respostas são apagadas em 2 anos.

9.5. **Agenda no celular.** O link de calendário é pessoal do profissional; quem tiver o link vê os horários. Por padrão a agenda mostra só "Consulta", sem o nome do paciente; o profissional pode escolher mostrar o nome abreviado. A agenda pessoal (Google, Apple, Microsoft) fica fora do contrato da clínica. Não compartilhar o link; gerar outro se ele vazar.

9.6. **Recebimentos online.** A Crommos **não gerencia pagamentos**. O recurso é uma integração técnica com um **gateway de pagamento** escolhido pela clínica entre os que a Crommos suporta (hoje AbacatePay, Asaas, Efí e Stripe), com **no máximo um ativo** por vez:

- a clínica abre a **própria conta** no gateway, contrata direto com ele e aceita os termos, as taxas, os prazos de recebimento e as regras de cadastro e análise de risco dele. A Crommos não é parte desse contrato, não é subcredenciadora, instituição de pagamento nem correspondente do gateway e não indica um gateway em especial (o botão "Ver preços" leva à página de cada um);
- o pagamento vai **direto do paciente para a conta da clínica** no gateway. A Crommos não recebe, não guarda, não repassa nem bloqueia valores;
- estornos, chargebacks, contestações, devoluções, bloqueios ou encerramento da conta, indisponibilidade do gateway, mudança de taxas e o que o gateway exigir da clínica são tratados entre a clínica e o gateway. A Crommos não responde por eles;
- a clínica autoriza a Crommos a usar as credenciais que informar (cifradas na plataforma) **só** para criar as cobranças pedidas pela equipe, consultar se foram pagas, dar baixa no financeiro e, quando o gateway não tiver painel para isso (Efí), cadastrar o endereço de aviso de pagamento (webhook). A clínica deve usar chave com o menor acesso que o gateway permitir e, ao desconectar, revogar a chave também no painel do gateway;
- a Crommos envia ao gateway só o valor, uma descrição sem dado clínico ("Pagamento — clínica" ou "Sinal — consulta de" e o dia) e uma referência interna. Os dados do pagamento o paciente informa direto ao gateway, sob a política de privacidade dele;
- a baixa automática depende do aviso do gateway e da consulta à API dele; se um deles falhar, a clínica confere no painel do gateway e dá a baixa manual.

O link enviado ao paciente é da Crommos, vale **7 dias** e leva ao pagamento só enquanto a cobrança vale; depois disso a clínica gera outro. O que for pago depois de a cobrança ser invalidada aparece como "a devolver", e a devolução é feita pela clínica no painel do gateway.

9.7. **Fiscal.** A clínica é a emitente e responde pelos dados fiscais (regime, alíquota, código do serviço, descrição) e pelo certificado A1, que fica cifrado na plataforma. Em município com emissor próprio (ex.: São Paulo capital), o **administrador** da clínica pode dar **autorização expressa** para a Crommos cadastrá-la na **Focus NFe**, empresa contratada pela Crommos, enviando os dados fiscais, o certificado A1 e a senha dele para emitir, consultar e cancelar as notas. O sistema grava quem autorizou, quando e a versão do texto. Sem a autorização, nada é enviado à Focus NFe. Retirar a autorização ou voltar ao emissor nacional remove na hora o cadastro e o certificado da Focus NFe, inclusive no modo leitura; no término da assinatura, a remoção é automática. A Crommos não presta consultoria tributária: as regras fiscais devem ser confirmadas com o contador da clínica.

9.8. **Documentos médicos e assinatura digital.** Atestado, laudo, encaminhamento, pedido de exame e os demais documentos médicos saem com os dados que a Res. CFM 2.299/2021, art. 2º, exige:

- **médico:** nome, CRM, RQE (quando o médico o tiver cadastrado) e o endereço da unidade da consulta ou, sem ele, o da clínica;
- **paciente:** nome (com nome social, aparece o social e, entre parênteses, o nome civil) e o número de um documento dele (CPF, RG, outro documento do cadastro ou cartão do SUS); sem documento próprio, como no recém-nascido, o nome, o parentesco e o CPF do responsável;
- **data e hora** da emissão e a **assinatura digital** do médico.

Sem documento do paciente nem CPF do responsável no cadastro, o sistema não emite nem assina o documento médico e mostra o que falta. A clínica mantém corretos os endereços dela e das unidades e o CRM e o RQE de cada profissional. O documento assinado leva um QR: por 1 ano, quem o tiver em mãos confere quem assinou e quando e, se a assinatura for ICP-Brasil, baixa o PDF original.

A assinatura ICP-Brasil pode usar:

- **BirdID Pro (Soluti):** a Crommos contrata a Soluti, e o médico recebe dela, sem custo, um certificado ICP-Brasil em nuvem que só assina dentro do Crommos Clinic. A Soluti emite o certificado como autoridade certificadora e, na assinatura, é suboperadora da Crommos (lista de suboperadores). O médico digita o código do aplicativo BirdID e abre uma sessão de até 12 horas, só dele, que termina no botão "Encerrar sessão" ou ao sair do sistema; em cada documento ele ainda clica em Assinar, sem assinatura em lote. O documento é assinado no servidor da Crommos: à Soluti vão o CPF do médico e o código do aplicativo, para abrir a sessão, e o código (hash) de cada documento;
- **certificado próprio do médico:** contratado por ele com o prestador de serviço de certificação (PSC) de sua escolha, que trata os dados como controlador próprio. Só o código (hash) do documento vai ao PSC.

Documento assinado não pode ser alterado: corrigir é emitir novo documento. Pelas normas do CFM, o prontuário eletrônico só dispensa o papel quando os registros são assinados com certificado ICP-Brasil (Res. CFM 1.821/2007, arts. 4º e 5º), e o registro da teleconsulta deve atender a esse nível de segurança (Res. CFM 2.314/2022, art. 3º, § 2º). A plataforma oferece a assinatura de cada registro; assinar é dever do profissional.

9.9. **Receita digital.** A receita é emitida na Memed, a partir da tela de atendimento. A Crommos cadastra o médico na Memed e envia os dados do médico e do paciente necessários, inclusive as alergias registradas. No cadastro do prescritor e na emissão, a Memed atua como suboperadora da Crommos; no que faz por conta própria, como o envio da receita ao paciente, atua como controladora, sob a política dela.

9.10. **Convênio.** O faturamento à operadora do plano de saúde, no padrão TISS, envia os dados necessários (identificação, carteirinha, procedimentos e, quando a operadora exigir, o CID), com base no art. 11, II, "d" e "f", da LGPD, sem depender de consentimento à parte.

9.11. **Importação.** A clínica garante que pode transferir os dados do sistema antigo e confere a prévia antes de importar. A importação pode ser desfeita em 24 horas; o que uma importação desfeita criou é eliminado em 90 dias. Depois das 24 horas, os dados importados são tratados como qualquer outro registro.

9.12. **Transcrição da consulta.** Recurso do módulo Prontuário, que o profissional liga em Meu perfil. A fala da consulta é transformada em texto **no navegador do profissional**: o áudio não é enviado à Crommos nem a terceiros e não é guardado. Cabe à clínica e ao profissional **avisar o paciente** (e o acompanhante) antes de usar, e não usar se algum deles não quiser; e **revisar o texto** antes de levá-lo ao prontuário. A transcrição pode errar (nomes de remédios, doses, termos técnicos) e a Crommos **não garante a precisão** do texto. Na teleconsulta, o recurso usa também o áudio da aba do navegador (a voz do paciente), com o mesmo cuidado. A opção **Organizar nos campos**, também no navegador, só sugere o preenchimento dos campos vazios, que ficam destacados ("Preenchido pela transcrição — revise") até o profissional editar ou confirmar: cabe a ele conferir. Os arquivos dos modelos são baixados uma vez de um repositório público (Hugging Face), sem dado de paciente.

9.13. **Integrações (API e webhooks).** O administrador da clínica pode ligar o Clinic a outro sistema (site, chatbot, BI) em Configurações › API, sem custo a mais:

- **tokens:** o administrador cria o token, escolhe o que ele libera (escopos) e a validade (até 365 dias) e declara, numa caixa própria, que a clínica tem contrato com quem vai usar o token e responde pelo uso dos dados. O token aparece uma única vez, só abre os **módulos contratados** e deixa de valer na hora para o módulo retirado da assinatura. Não dá acesso a prontuário, exames nem documentos clínicos. A busca de pacientes exige ao menos 3 caracteres (nome, CPF ou telefone): a API não lista o cadastro inteiro. A observação do agendamento entra pela API, mas não volta nas respostas;
- **quem integra age pela clínica:** a empresa ou pessoa que recebe o token (o integrador) é escolhida e contratada pela clínica e age **em nome e por conta dela**. A clínica responde pelo que for feito com o token, como pelo que faz a própria equipe, e pelo que o integrador fizer com os dados recebidos. A Crommos não é parte do contrato entre os dois. As regras de proteção de dados estão no DPA (cláusula 4.7);
- **cuidados:** a clínica guarda o token em sigilo, dá ao integrador só os escopos de que ele precisa e **revoga** o token quando a relação acabar ou houver suspeita de vazamento. A Crommos pode suspender um token ou webhook diante de vazamento ou uso anormal e avisa a clínica no mesmo dia;
- **limites:** até 3 tokens válidos e 3 webhooks por clínica e até 120 requisições por minuto por origem. A Crommos pode ajustar os limites para proteger o serviço, com aviso. Mudança que quebre uma integração sai numa versão nova da API, com aviso prévio;
- **registro:** o que o token grava e os cadastros de pacientes que ele lê entram na trilha de auditoria com o nome dele como autor (na leitura, com os códigos dos pacientes lidos); criar e revogar token avisa os administradores;
- **webhooks:** o aviso vai a um endereço HTTPS público da clínica, assinado e sem dado do paciente. Sem resposta, a Crommos tenta de novo por cerca de 24 horas; depois, desativa o webhook e avisa os administradores. A entrega não é garantida: o integrador confere pela API;
- **modo leitura:** a API só consulta, e a clínica continua podendo revogar tokens e remover webhooks. Na eliminação dos dados (cláusula 7.2), tokens e webhooks são apagados.

10. Licença e uso adequado

10.1. O Crommos Clinic é programa de computador da Crommos (Lei 9.609/1998). A assinatura dá à clínica e à sua equipe uma **licença de uso** pela internet, não exclusiva e intransferível, enquanto a assinatura durar. A versão é atualizada de forma contínua, e a validade técnica de cada versão acompanha a assinatura. A licença não inclui o código nem o direito de copiar, revender ou fazer engenharia reversa da plataforma. Os dados cadastrados continuam da clínica (cláusula 7.1).

10.2. É proibido usar a plataforma para fins ilícitos, tentar acessar dados de outras clínicas, burlar limites de acesso ou de assinatura, usar os canais de mensagem para spam ou prejudicar o serviço.

10.3. Diante de descumprimento, a Crommos pode suspender o acesso da pessoa ou o token envolvido e, em caso grave ou repetido, encerrar a assinatura com aviso ao administrador. Mesmo assim, a clínica não perde o acesso aos dados: a conta fica em modo leitura e vale a cláusula 7.

11. Disponibilidade e suporte

11.1. A Crommos busca disponibilidade mensal de **99,5%** da plataforma. Não entram no cálculo a manutenção programada avisada com antecedência na plataforma e as falhas de serviços de terceiros (Daily, Meta, Focus NFe, Memed, PSCs, emissores municipais e o Emissor Nacional da NFS-e) e dos

escolhidos pela clínica (gateway de pagamento e sistemas de integradores). Não atingir a meta não gera crédito automático.

11.2. A Crommos mantém cópias de segurança cifradas fora do servidor e monitora o serviço e as integrações sem expor dado de clínica nem de pessoa.

11.3. Suporte por e-mail (suporte@crommos.tech) e WhatsApp ((21) 99774-0643), de segunda a sexta, das 9h às 18h (horário de Brasília), exceto feriados nacionais. Primeira resposta em até 2 horas úteis quando a plataforma estiver fora do ar ou impedir o atendimento a pacientes, e em até 1 dia útil nos demais casos; são metas, e não cumpri-las não gera crédito automático. O passo a passo de cada tela está na Central de ajuda do aplicativo. Detalhes em Acesso aos dados, cancelamento e suporte. Durante o programa beta, as clínicas que assinaram o contrato do beta têm também o atendimento previsto nele.

12. Responsabilidades

12.1. A plataforma é ferramenta de gestão: decisões clínicas, conteúdo do prontuário, documentos emitidos, cobranças e notas fiscais são de responsabilidade da clínica e dos profissionais.

12.2. A responsabilidade total da Crommos por danos ligados a estes Termos e ao DPA fica limitada ao valor pago pela clínica nos 12 meses anteriores ao fato, exceto em caso de dolo ou culpa grave e nas hipóteses em que a lei não permite limitar a responsabilidade.

12.3. Nenhuma das partes é obrigada a contratar seguro específico para este serviço.

13. Alterações

13.1. Cada versão destes Termos recebe um número. Os avisos vão para a plataforma e para o e-mail do administrador cadastrado, que a clínica mantém atualizado.

13.2. Mudança que reduza direito da clínica ou aumente obrigação dela é avisada com 30 dias de antecedência e só vale a partir da renovação seguinte ao aviso; até lá, vale a versão anterior, e a clínica pode cancelar sem multa. Mudança exigida por lei ou por autoridade, ou para corrigir falha de segurança, pode valer antes, com aviso. Mudanças relevantes podem pedir novo aceite; quem não aceitar não perde o acesso aos dados para consulta e exportação.

14. Lei aplicável e foro

Lei brasileira. Fica eleito o foro da comarca de Teresópolis/RJ, salvo quando a clínica ou o profissional contratante for consumidor, caso em que vale o foro do domicílio dele (Código de Defesa do Consumidor).