Acesso aos dados, cancelamento e suporte — Crommos Clinic

Este documento reúne os compromissos da Crommos, com sede em Teresópolis/RJ, com a clínica que usa o **Crommos Clinic** sobre três pontos: a clínica nunca perde o acesso aos próprios dados, cancela sem atrito e sabe como e quando é atendida. Ele detalha o que já está nos Termos de Uso (cláusulas 4, 5, 6, 7 e 11) e no Contrato de Operador (DPA) e não os substitui; havendo divergência, valem os Termos e o DPA. Publicado em crommos.tech/como-sair.

1. O prontuário nunca é bloqueado

1.1. A Crommos **não bloqueia o acesso** da clínica aos dados dela por falta de pagamento, fim da avaliação ou cancelamento. Nesses casos a conta passa ao **modo leitura**:

- **fim da avaliação de 14 dias** sem contratar: nada é cobrado; sem contratação em 90 dias, vale o item 3.3;
- **fatura vencida há mais de 7 dias**: o aviso aparece desde o vencimento. A conta fica em modo leitura até o pagamento; nesse período a assinatura não renova e não gera fatura nova, e a fatura vencida continua devida. Com **60 dias seguidos** em modo leitura por atraso, a assinatura termina e vale o item 3.3; pagar antes disso reativa a conta;
- **assinatura cancelada**: a partir do dia seguinte ao último dia de uso.

1.2. No modo leitura, toda a equipe da clínica continua entrando com o próprio login e pode **consultar** pacientes, prontuários, agenda, documentos, exames, financeiro e notas, **imprimir** e **exportar** os dados. Não é possível incluir nem alterar registros, com uma exceção: para atender os pacientes, a equipe continua podendo **corrigir** e **anonimizar** o cadastro do paciente e **revogar** consentimentos (LGPD, art. 8º, § 5º, e art. 18, III, IV e IX). Cadastrar paciente novo continua bloqueado.

1.3. Mesmo no modo leitura, o administrador pode desativar pessoas da equipe (para reduzir o valor), regularizar ou confirmar a assinatura e **cortar o acesso de terceiros**: revogar tokens da API, remover webhooks, retirar a autorização da Focus NFe, remover o certificado A1, desativar o telão e revogar o link de calendário (agenda no celular). O pagamento da fatura em aberto reativa a gravação na hora.

1.4. O modo leitura existe para que a clínica cumpra a guarda do prontuário (Lei 13.787/2018) e atenda os pacientes sobre os dados deles (LGPD, art. 18) sem depender de estar em dia com a assinatura.

2. Cancelar é simples

2.1. O administrador da clínica cancela **pela própria plataforma**, em Configurações › Assinatura. Não é preciso ligar, mandar e-mail nem falar com um vendedor, e **não há multa** nem fidelidade.

2.2. O que acontece com o valor pago (cláusula 6 dos Termos):

Situação	Devolução	Até quando usa
Durante a avaliação	Nada a pagar	Encerra no dia
Até 7 dias do 1º pagamento	**Integral** (direito de arrependimento, CDC art. 49)	Encerra no dia
Plano mensal	Sem devolução	Até o fim do ciclo pago
Plano semestral ou anual	Valor pago no ciclo menos os meses iniciados × o valor mensal faturado no início do ciclo	Até o fim do mês iniciado
Ciclo ainda não pago	Nada a pagar desse ciclo	Encerra no dia

2.3. 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; no cartão, o prazo para aparecer na fatura depende da administradora); nos demais casos, em até 10 dias úteis.

2.4. A assinatura renova sozinha ao fim de cada ciclo. Quem não quer renovar cancela antes; no semestral e no anual, cancelar depois da renovação segue a tabela acima.

2.5. Para voltar, basta contratar de novo na tela de Assinatura enquanto a conta estiver em modo leitura: os dados continuam lá.

3. Os dados são da clínica e saem com ela

3.1. Os dados cadastrados pertencem à clínica. A Crommos não os usa para outra finalidade, não os vende e não condiciona a entrega deles a pagamento.

3.2. A clínica exporta pela plataforma, a qualquer momento, inclusive no modo leitura:

- **todos os dados de uma vez** (Configurações › Dados da clínica › Exportar todos os dados): um arquivo ZIP com uma planilha (CSV) por tipo de dado — pacientes, agenda, financeiro, convênios, notas, estoque, auditoria — e os arquivos enviados. O prontuário entra quando quem exporta é o administrador com cadastro de profissional de saúde (sigilo médico); sem ele, a exportação sai sem o prontuário e avisa isso. Antes do download, a tela lembra que o arquivo tem dado de saúde e deve ser guardado num local cifrado; os demais administradores recebem um aviso no sistema;
- a **exportação completa de cada paciente** (cadastro, consentimentos, agenda, prontuário, documentos, exames e financeiro), em arquivo legível e para impressão;
- relatórios financeiros, histórico do estoque e a trilha de auditoria em planilha (CSV);
- PDFs e XMLs das notas fiscais e os PDFs assinados dos documentos.

3.3. Depois do término da assinatura, a conta fica **90 dias em modo leitura** para a clínica exportar tudo. A Crommos avisa por e-mail os administradores 30 dias e 7 dias antes do fim desse prazo; se a clínica não tiver administrador, o aviso vai ao e-mail de cobrança. Depois dele, a Crommos elimina os dados da clínica, inclusive das cópias de segurança em até 30 dias (cláusula 7 dos Termos e DPA).

Situação	Término (1º dia dos 90)
Assinatura cancelada	Dia seguinte ao último dia de uso
Avaliação não contratada	Dia em que a avaliação acaba
Fatura em atraso	Dia em que a conta completa 60 dias seguidos em modo leitura por atraso

- Se um aviso sair atrasado, a eliminação é adiada para manter os 30 e os 7 dias de antecedência. Sem o aviso de 7 dias, nada é eliminado.
- Contratar ou reativar a assinatura antes da data cancela a eliminação.
- No término, o cadastro da clínica e o certificado A1 saem da Focus NFe.
- Na eliminação, saem os dados e os arquivos da clínica (pacientes, prontuário, agenda, financeiro, notas, anexos, documentos assinados, tokens, webhooks e a equipe) e os acessos das pessoas à clínica. Quem só tinha acesso a essa clínica tem o login anonimizado, como na exclusão da conta; quem tem acesso a outra clínica mantém o login. Ficam a razão social e o CNPJ, os dados de cobrança e fiscais da assinatura (5 anos), os registros de acesso (1 ano) e a trilha de auditoria da clínica, sem o conteúdo dos registros, pelo prazo da Política de Privacidade (5 anos; IP e navegador, 1 ano), como prova do tratamento realizado.

3.4. A guarda do prontuário por no mínimo 20 anos é responsabilidade da clínica: ela deve exportar e guardar os prontuários antes do fim dos 90 dias.

3.5. Se a clínica for para outro sistema, a Crommos orienta pelo suporte, sem custo, sobre os arquivos exportados.

4. Suporte

4.1. **Canais:** e-mail **suporte@crommos.tech** e WhatsApp **(21) 99774-0643**. O atendimento é feito por pessoas da equipe Crommos.

4.2. **Horário:** de segunda a sexta, das 9h às 18h (horário de Brasília), exceto feriados nacionais. Mensagens recebidas fora do horário são respondidas a partir do próximo dia útil.

4.3. **Prazos de primeira resposta**, contados em horário de atendimento:

Situação	Primeira resposta
Urgente: a plataforma está fora do ar ou impede atender pacientes (não entra, não agenda, não abre o prontuário)	até **2 horas úteis**
Demais casos: dúvidas, erros que têm contorno, pedidos e sugestões	até **1 dia útil**

4.4. O recebimento de cada mensagem é confirmado na hora, por resposta automática no mesmo canal. A primeira resposta diz o próximo passo. O prazo para resolver depende do caso e é informado nessa resposta; pedidos de informação, dúvidas, reclamações e pedidos de suspensão ou cancelamento têm resposta conclusiva em até 5 dias (Decreto 7.962/2013, art. 4º). O suporte nunca pede senha nem código da verificação em duas etapas.

4.5. Durante o programa beta, as clínicas que assinaram o contrato do beta têm também o atendimento previsto nele.