

Termos de Uso da Plataforma Bioexame

1. Disposições Gerais

1.1 Os presentes Termos de Uso regulamentam a utilização da plataforma digital do Bioexame, incluindo o site oficial e demais serviços online oferecidos pelo laboratório.

1.2 Ao acessar e utilizar nossa plataforma, o usuário declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos de Uso, bem como nossa Política de Privacidade.

1.3 O Bioexame reserva-se o direito de modificar estes termos a qualquer momento, sendo que as alterações entrarão em vigor imediatamente após sua publicação na plataforma.

2. Definições

2.1 Plataforma: Conjunto de serviços digitais oferecidos pelo Bioexame, incluindo site, portais de atendimento e sistemas de consulta online.

2.2 Usuário: Qualquer pessoa física que acesse ou utilize os serviços da plataforma.

2.3 Paciente: Usuário que contrata ou utiliza os serviços laboratoriais oferecidos pelo Bioexame.

2.4 Responsável Legal: Pessoa física responsável por menor de idade ou pessoa incapaz.

3. Cadastro e Conta do Usuário

3.1 Para utilizar determinadas funcionalidades da plataforma, o usuário deverá realizar cadastro fornecendo informações verdadeiras, precisas e atualizadas.

3.2 O usuário é responsável por manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso (login e senha) e por todas as atividades realizadas em sua conta.

3.3 É vedado ao usuário:

a) Criar contas com informações falsas ou de terceiros sem autorização;

b) Compartilhar suas credenciais de acesso com terceiros;

c) Utilizar a conta para fins ilícitos ou não autorizados.

3.4 O Bioexame poderá suspender ou encerrar contas que violem estes termos ou apresentem atividades suspeitas.

4. Serviços Oferecidos

4.1 A plataforma oferece os seguintes serviços:

a) Consulta de resultados de exames;

b) Informações sobre convênios e procedimentos;

c) Sistema de login e autenticação de usuários;

d) Canal de atendimento ao cliente;

Bioexame Laboratório de Análises Clínicas LTDA (26.149.138/0001-40)

e) Outros serviços que venham a ser disponibilizados.

4.2 Os serviços estão sujeitos à disponibilidade técnica e operacional do laboratório.

4.3 O Bioexame não garante a disponibilidade ininterrupta da plataforma, podendo realizar manutenções programadas ou emergenciais.

5. Acesso a Resultados

5.1 Os resultados de exames são disponibilizados exclusivamente para o paciente ou seu responsável legal devidamente identificado.

5.2 O acesso aos resultados requer autenticação através de credenciais válidas e pode exigir documentos adicionais para verificação de identidade.

5.3 Os resultados ficam disponíveis na plataforma pelo prazo estabelecido na política de retenção de dados do laboratório.

5.4 É responsabilidade do usuário manter suas informações de contato atualizadas para receber notificações sobre disponibilidade de resultados.

6. Proteção de Dados e Privacidade

6.1 O tratamento de dados pessoais pelo Bioexame observa rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normativas aplicáveis.

6.2 As informações coletadas têm finalidades específicas relacionadas à prestação de serviços laboratoriais, incluindo:

- a) Cadastro e identificação de pacientes;
- b) Consulta e disponibilização de resultados de exames;
- c) Emissão de resultados e documentos fiscais;
- d) Comunicação com pacientes e responsáveis;
- e) Cumprimento de obrigações legais e contratuais.

6.3 Os dados pessoais sensíveis (informações de saúde) são tratados com medidas especiais de segurança e proteção.

6.4 O usuário possui os direitos previstos na LGPD, incluindo acesso, correção, exclusão e portabilidade de seus dados.

7. Compartilhamento de Informações

7.1 O Bioexame poderá compartilhar dados com:

- a) Convênios médicos (ex.: Unimed) para autorização e processamento de procedimentos;
- b) Laboratórios de apoio (ex.: Laboratório Pardini) para realização de exames complementares;
- c) Autoridades competentes quando exigido por lei;
- d) Prestadores de serviços sob acordos de confidencialidade.

7.2 Todo compartilhamento observa medidas de segurança e acordos de confidencialidade apropriados.

8. Segurança da Informação

8.1 O Bioexame adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados dos usuários contra acesso não autorizado, alteração, divulgação ou destruição.

8.2 Não obstante as medidas de segurança adotadas, o usuário reconhece que nenhum sistema é completamente seguro e isenta o Bioexame de responsabilidade por violações decorrentes de atos de terceiros ou força maior.

8.3 Incidentes de segurança são tratados conforme Plano de Respostas a Incidentes específico, incluindo notificação às autoridades e titulares quando aplicável.

9. Responsabilidades do Usuário

9.1 O usuário compromete-se a:

- a) Fornecer informações verdadeiras e mantê-las atualizadas;
- b) Utilizar a plataforma apenas para fins legítimos;
- c) Respeitar direitos de propriedade intelectual;
- d) Não tentar violar a segurança da plataforma;
- e) Não utilizar a plataforma para transmitir conteúdo ilícito ou prejudicial.

9.2 O usuário é responsável por danos decorrentes do uso inadequado da plataforma.

10. Propriedade Intelectual

10.1 Todo conteúdo da plataforma, incluindo textos, imagens, logotipos, software e design, é protegido por direitos de propriedade intelectual do Bioexame ou de terceiros licenciadores.

10.2 É vedada a reprodução, distribuição, modificação ou uso comercial do conteúdo sem autorização expressa.

11. Atendimento ao Cliente e Canal DPO

11.1 Para dúvidas, solicitações ou exercício de direitos relacionados à proteção de dados, o usuário pode entrar em contato através de:

- a) E-mail: contato@exame.bio ou contato@bioexame.org
- b) Telefone: +55 32 99927-0136
- c) Atendimento presencial na unidade do Bioexame

11.2 Solicitações são analisadas e respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis.

11.3 O Encarregado de Proteção de Dados (DPO) nomeado é a Rubrion, responsável por orientar sobre questões de privacidade e proteção de dados.

12. Suspensão e Encerramento

12.1 O Bioexame pode suspender ou encerrar o acesso de usuários que violem estes termos, pratiquem atos ilícitos ou

Bioexame Laboratório de Análises Clínicas LTDA (26.149.138/0001-40)

apresentem comportamento prejudicial à plataforma.

12.2 O usuário pode solicitar o encerramento de sua conta a qualquer momento, observados os prazos de retenção de dados exigidos por lei.

13. Limitação de Responsabilidade

13.1 O Bioexame não se responsabiliza por:

- a) Danos decorrentes de uso inadequado da plataforma;
- b) Interrupções temporárias no serviço por manutenção ou problemas técnicos;
- c) Atos de terceiros ou eventos de força maior;
- d) Decisões tomadas com base em informações da plataforma sem consulta médica adequada.

13.2 A responsabilidade do Bioexame limita-se aos danos diretos comprovadamente causados por sua negligência.

14. Disposições Finais

14.1 Estes Termos de Uso são regidos pela legislação brasileira, especialmente pela LGPD, CDC e Marco Civil da Internet.

14.2 Eventuais conflitos serão resolvidos preferencialmente por mediação, e na impossibilidade, pelo foro da comarca onde está situada a sede do Bioexame.

14.3 A nulidade de qualquer cláusula não afeta a validade das demais disposições.

14.4 Estes termos entram em vigor na data de sua publicação e permanecem válidos até ulterior modificação.

Contato para Dúvidas sobre estes Termos:

E-mail: contato@exame.bio

DPO (Encarregado de Proteção de Dados): Rubrion

Última atualização: 28/07/2025

Importante: Recomendamos a leitura cuidadosa destes Termos de Uso juntamente com nossa Política de Privacidade. Em caso de dúvidas, entre em contato através dos canais disponibilizados.