

O site NetPsicologa tem o compromisso com a privacidade e a segurança de seus clientes durante todo o processo de navegação e compra pelo site. Os dados cadastrais dos clientes não são vendidos, trocados ou divulgados para terceiros, exceto quando essas informações são necessárias para o processo de entrega, para cobrança, ou para participação em promoções solicitadas pelos clientes. Seus dados pessoais são peça fundamental para que seu pedido chegue em segurança, na sua casa, de acordo com nosso prazo de entrega. O NetPsicologa utiliza cookies e informações de sua navegação (sessão do browser) com o objetivo de traçar um perfil do público que visita o site e aperfeiçoar sempre nossos serviços, produtos, conteúdos e garantir as melhores ofertas e promoções para você. Durante todo este processo mantemos suas informações em sigilo absoluto. Vale lembrar que seus dados são registrados pelo NetPsicologa de forma automatizada, dispensando manipulação humana. Para que estes dados permaneçam intactos, nós desaconselhamos expressamente a divulgação de sua senha a terceiros, mesmo a amigos e parentes. SIGILO PROFISSIONAL.

O terapeuta em qualquer contexto de atuação deve cumprir e respeitar o código de ética profissional, ou seja, respeitando a confidencialidade de dados e questões confiadas a ele sob pena de cometer infração grave e violando o código de ética profissional, além de sofrer sanções pelos órgãos fiscalizadores da profissão.

A preservação da identidade do cliente tal como confidencialidade irrestrita das informações obtidas durante o tratamento são obrigações e dever de qualquer Terapeuta, ou seja, mesmo no ambiente virtual. Entretanto, cabe ressaltar que os serviços online não dispõem de garantias absolutas, pois o meio eletrônico está sujeito a violações que muitas vezes independente da conduta do profissional, terapeuta. A vulnerabilidade é algo a ser considerado, haja vista que existem programas espões que podem monitorar conversas do Hangout, ICQ, Skype, e-mails e outros. Desse modo é fundamental o cliente se certificar da segurança de seu equipamento, ora instalando programas que detectem possíveis ameaças e como também evitando o uso de computadores públicos ( Lan-house, Cyber cafés, Bibliotecas).

## Termos e Condições de Uso

---

Definição: A plataforma NetPsicologa.com.br é uma plataforma tecnológica que permite conexão entre psicólogo e pacientes onde quer que eles estejam e em qualquer horário, com segurança e qualidade.

A plataforma NetPsicologa.com.br oferecerá os seguintes serviços aos seus clientes:

- Chat com ou sem vídeo para a comunicação entre o cliente e o psicólogo;
- Sistema de pagamento dos serviços prestados ao psicólogo através do sistema moip

### 1. CANCELAMENTO E RESSARCIMENTO DO VALOR PAGO

O pagamento da orientação psicológica é feito antecipadamente ao início da sessão, onde cada crédito equivale a uma orientação psicológica ou sessão. Caso o cliente desista, poderá solicitar o ressarcimento dos valores até 24 horas antes do primeiro atendimento, caso contrário, **o valor não será devolvido.**

- a. O valor total ou parcial (nos casos dos pacotes promocionais) será devolvido em 4 dias úteis no caso do pagamento ter sido efetuado no boleto bancário;
- b. Caso a compra tenha sido realizada através de cartão de crédito a devolução dependerá do fechamento da fatura do usuário. O que ocorrerá em até 40 dias a partir da data de aquisição.
- c. Será deduzido do valor a ser devolvido todas as taxas que foram cobradas na operação financeira. Para solicitar a devolução dos valores pagos, o cliente deverá enviar e-mail para [contato@netpsicologa.com.br](mailto:contato@netpsicologa.com.br).

### 2. NÃO COMPARECIMENTO DO CLIENTE

Caso o cliente faça o agendamento e não compareça no horário marcado, o terapeuta tentará por **contato por 10 minutos** e depois dessas tentativas o crédito será debitado da conta do cliente e o valor da sessão será repassado ao psicólogo se que disponibilizou a realizar o atendimento e ficou aguardando o período combinado no sistema.

Só será admitido problemas de conexão da plataforma NetPsicologa, se o problema for da conexão do usuário ele deverá corrigir ou reagendar com antecedência a sessão para não perder esse crédito.

### 3. NÃO COMPARECIMENTO DO PSICÓLOGO

No caso do não comparecimento do Psicólogo na sessão, o crédito será devolvido ou poderá ser utilizado para o agendamento de uma nova sessão. Neste caso pedimos que nos envie no e-mail *contato@netpsicologa.com.br* o registro do ocorrido para entrarmos em contato com o psicólogo e verificar o motivo do não comparecimento e provocar o reagendamento.

No caso de ocorrência de algum problema técnico do provedor NetPsicologa.com.br que prejudique a qualidade ou impossibilite a realização do atendimento, a sessão será reagendada sem nenhum ônus para o cliente.

#### **4. MUDANÇA NO HORÁRIO DA SESSÃO**

O cliente poderá mudar o horário da sessão sem nenhum ônus até 24 horas antes do início da sessão marcada.

#### **5. AGENDAMENTO DA SESSÃO**

Após o cliente solicitar uma sessão com o psicólogo irá receber uma mensagem através do sistema. O agendamento só poderá ser feito com 2 horas de antecedência da sessão desejada, após aprovação do pagamento e liberação dos créditos.

#### **6. PROCEDIMENTOS**

##### **6.1 ACESSO À INTERNET**

O acesso à Internet é de responsabilidade única e exclusiva do cliente e o psicologia24hs se exime de qualquer responsabilidade quanto à indisponibilidade gerada por problemas do responsável pela conexão do site à rede da Internet. Como já foi especificado anteriormente!

##### **6.2 CONEXÕES E VELOCIDADE DA INTERNET**

Para que a sessão com vídeo chat seja realizada sem problemas dentro do nosso site, é importante que o cliente possua uma boa velocidade de internet. Não é de responsabilidade do psicólogo a qualidade da internet do usuário.

##### **6.3 MANUTENÇÃO DO SISTEMA**

A plataforma NetPsicologa.com.br se reserva ao direito de efetuar eventuais manutenções em seus sistemas, visando melhoria na qualidade do serviço prestado. Caso haja a necessidade de suspensão de serviços de forma programada, o netpsicologa.com.br avisará com antecedência todos os seus clientes.

##### **6.4 UTILIZAÇÃO DE CÂMERA E FONE DE OUVIDO**

Para a realização dos atendimentos com vídeo conferência é necessário a utilização de câmera e fone de ouvido que são de responsabilidade do cliente. Para evitar problemas durante o atendimento, aconselhamos que o usuário realize testes para verificar se os equipamentos estão funcionando de maneira satisfatória.

## **6.5 UTILIZAÇÃO DO PSICOLOGIA24HS EM TABLETS E CELULAR**

O cliente conseguirá acessar normalmente via Tablet ou Celular (Smartphone) porém terá que se atentar ao termo 6.2 deste termo.

## **7. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

Todas as informações geradas na orientação psicológica são de responsabilidade do psicólogo que deverá manter o sigilo das informações e seguir o Código de Ética do Psicólogo vigente no Brasil. A plataforma NetPsicologa não mantém nenhum registro das informações geradas nos atendimentos psicológicos online.

Mesmo a plataforma NetPsicologa garantindo o sigilo de todas as informações transitadas dentro do site através do protocolo https, alertamos que as trocas de informações feitas através da internet não são consideradas totalmente seguras onde há riscos envolvidos. Os psicólogos protegem as informações do paciente, seguindo o Código de Ética profissional, entretanto nossos clientes deverão tomar todo o cuidado com equipamentos tecnológicos que deverão ser monitorados pelo próprio. Recomendamos aos clientes a não usar computadores públicos, apagar os históricos de conversas e utilizar um programa de ANTIVÍRUS.

## **8. LOGIN E SENHA**

O cliente será responsável pela correta utilização do seu login e senha, que são de uso pessoal e intransferível.

## **9. DIREITOS AUTORAIS**

O cliente fica proibido de gravar qualquer atendimento ou sessão, seja por meio de gravação onde apareçam imagens, sons, textos, ou outra linguagem criptografada ou não, ficando expressamente proibido de vincular quaisquer gravações das sessões, incorrendo em crime de uso indevido da imagem e voz do psicólogo. Quando divulgar textos, está incorrendo em crime de violação de direitos autorais.