

TERMO DE USO SUPERAPP

Estes Termos de Uso ("Termos") regulam o acesso e a utilização do Super App Unimed CNU ("Aplicativo"), disponibilizado pela Unimed CNU – Cooperativa Central ("Unimed CNU"), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.812.468/0001-06, com sede na Rua Frei Caneca, nº 1.355, 16º andar, Bela Vista, São Paulo/SP.

Ao acessar ou utilizar o Aplicativo, o Usuário declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos.

O tratamento de dados pessoais realizado no âmbito do Aplicativo é disciplinado pelo Aviso de Privacidade do Super App Unimed CNU, disponível no próprio Aplicativo e em nosso site institucional.

1. DEFINIÇÕES

1.1 Para fins destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

- **Aplicativo:** o Super App Unimed CNU, plataforma digital disponível para dispositivos móveis por meio da qual o Usuário acessa os serviços e funcionalidades descritos nestes Termos.
- **Conta de Acesso:** cadastro do Usuário no Aplicativo, criado mediante preenchimento de dados pessoais e aceite a estes Termos, por meio do qual o Usuário acessa as funcionalidades disponíveis.
- **Credenciais de Acesso:** conjunto de informações formado por login, senha e, quando disponível e habilitada pelo Usuário, autenticação biométrica, utilizado para validar a identidade do Usuário e permitir o ingresso na Conta de Acesso do Aplicativo.
- **Usuário:** pessoa que acessa e utiliza o Aplicativo.
- **Funcionalidades:** os serviços disponibilizados no Aplicativo, que incluem, entre outros:
 - Consulta de dados pessoais e documentos clínicos e administrativos do plano de saúde;
 - Localização de rede credenciada;
 - Solicitação e acompanhamento de autorizações;
 - Agendamento de consultas e serviços
 - Acesso ao histórico clínico, incluindo consultas, exames, laudos e procedimentos realizados na rede credenciada;
 - Canais de atendimento e suporte.

2. ACESSO E UTILIZAÇÃO

2.1 O Aplicativo disponibiliza ao Usuário acesso digital a serviços e informações relacionados ao plano de saúde contratado, conforme as Funcionalidades descritas nestes Termos.

2.2 O acesso ao Aplicativo é pessoal e condicionado à autenticação por meio das Credenciais de Acesso do Usuário.

2.3 Para utilizar o Aplicativo, o Usuário deve criar uma Conta de Acesso mediante preenchimento de dados pessoais, criação de senha e aceite a estes Termos de Uso.

2.4 O Usuário responde pela veracidade, precisão, completude e atualidade das informações inseridas no Aplicativo, incluindo as fornecidas para fins de criação da Conta de Acesso e utilização das funcionalidades disponíveis.

2.5 Caso seja constatado, a qualquer momento, que o Usuário forneceu dados falsos ou incompatíveis com a realidade, a Unimed CNU reserva-se o direito de suspender ou cancelar a Conta de Acesso, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

2.6 O Usuário é o único responsável pela guarda e integridade das Credenciais de Acesso, que são de uso pessoal, intransferível e confidencial. Em caso de suspeita ou confirmação de comprometimento das Credenciais de Acesso, o Usuário deve proceder à imediata alteração de sua senha e informar a Unimed CNU pelos canais de atendimento disponíveis no Aplicativo.

2.7 O Usuário poderá, a qualquer tempo, deixar de utilizar o Aplicativo, o que não implica na exclusão automática das informações fornecidas durante o cadastro e utilização, que serão armazenadas conforme os prazos de retenção definidos no Aviso de Privacidade do Super App Unimed CNU.

2.8 Caso opte por excluir sua Conta de Acesso, o Usuário poderá fazê-lo por meio dos canais de atendimento disponíveis no Aplicativo.

2.9 Durante o uso das funcionalidades do Aplicativo pode ocorrer o tratamento de dados biométricos faciais e geolocalização, para prevenção à fraudes e segurança dos beneficiários, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Privacidade de Dados – LGPD) e o Aviso de Privacidade da Unimed CNU.

3. MENORES, CURATELADOS E REPRESENTANTES LEGAIS

3.1 O Aplicativo pode ser acessado por responsável legal em nome de Beneficiário menor de idade ou de pessoa que, por qualquer razão, não possa exercer pessoalmente seus direitos, assim compreendidos como curatelados, em observância aos termos em vigência do Código Civil, Estatuto do Idoso e do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

3.2 Ao acessar o Aplicativo nessa condição, o responsável legal declara ter legitimidade para tanto e assume integralmente as obrigações previstas neste documento em nome do beneficiário representado, devendo manifestar o aceite a estes Termos e eventualmente realizar as etapas de autenticação e segurança necessárias.

3.3 O acesso ao histórico clínico e demais dados pessoais sensíveis de menores e curatelados será restrito ao titular ou seu responsável cadastrado junto à Unimed CNU, observadas as disposições das legislações aplicáveis, inclusive de saúde suplementar.

4. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

4.1 Ao utilizar o Aplicativo, o Usuário se compromete a:

- Fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas no momento do cadastro e durante o uso do Aplicativo;
- Utilizar o Aplicativo exclusivamente para as finalidades a que se destina, em conformidade com estes Termos e com a legislação aplicável;
- Não tentar acessar dados de outros Usuários, nem realizar qualquer ação que comprometa a segurança, a integridade ou o funcionamento do Aplicativo.
- Manter confidencialidade das Credenciais de Acesso, não as compartilhando com terceiros;
- Adotar os cuidados necessários para a segurança do dispositivo utilizado para acessar o Aplicativo, mantendo-o atualizado e protegido;

4.2 A Unimed CNU **não se responsabiliza por acessos indevidos** ou operações decorrentes da **quebra de confidencialidade pelo próprio usuário** ou de **compartilhamento de Credenciais** de Acesso pelo usuário com terceiros, bem como quaisquer **falhas** de segurança **originadas** pela **falta de atualização e proteção** do dispositivo pelo usuário.

5. RESPONSABILIDADES DA UNIMED CNU

5.1 A Unimed CNU se compromete a:

- Disponibilizar o Aplicativo em condições adequadas de funcionamento, buscando garantir sua estabilidade, segurança e continuidade;

- Manter os dados e informações do Usuário atualizados conforme as informações recebidas da rede assistencial, dos sistemas internos da Unimed CNU, bem como apresentadas pelo próprio beneficiário;
- Comunicar o Usuário, pelos canais disponíveis no Aplicativo, sobre indisponibilidades programadas ou alterações relevantes nas funcionalidades.
- Proteger seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis, implementando medidas de segurança adequadas e cumprindo as regulamentações vigentes.

5.2 Sem prejuízo do disposto no Aviso de Privacidade do Super App Unimed CNU quanto à proteção de dados pessoais, a Unimed CNU não se responsabiliza por:

- Imprecisões nas informações de localização de rede credenciada decorrentes de falhas no sinal de GPS do dispositivo do Usuário ou de serviços de mapas de terceiros;
- Informações fornecidas por prestadores de saúde, laboratórios ou outros terceiros da rede credenciada exibidas no Aplicativo, como horários, disponibilidade de agenda e resultados de exames, cuja exatidão e atualização são de responsabilidade do respectivo prestador;
- Acessos realizados por terceiros mediante uso das Credenciais de Acesso compartilhadas pelo próprio Usuário;
- Limitações de funcionamento do Aplicativo decorrentes de incompatibilidade com o dispositivo do Usuário, incluindo hardware desatualizado, sistema operacional obsoleto ou configurações de segurança incompatíveis;
- Agendamentos, solicitações de autorização e demais requisições realizadas pelo Aplicativo que estejam sujeitas a confirmação pela rede credenciada ou pelos sistemas internos da Unimed CNU, sendo o Aplicativo o canal de solicitação e não a garantia de prestação do serviço;
- Decisões de caráter assistencial, clínico ou terapêutico, que são de responsabilidade exclusiva dos profissionais e prestadores de saúde da rede credenciada.
- Suspensão ou modificação de funcionalidades determinada por autoridades competentes, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ou a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- Funcionamento, conteúdo ou práticas de privacidade de plataformas externas acessadas pelo Usuário por meio de links ou integrações disponíveis no Aplicativo.

6. RECURSOS AUTOMATIZADOS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

6.1. Algumas funcionalidades do Aplicativo podem utilizar recursos tecnológicos automatizados, incluindo ferramentas de inteligência artificial, para apoiar agendamentos, recomendações, triagens preliminares, atendimento por canais digitais e demais serviços disponíveis, com o objetivo de oferecer ao Usuário uma experiência mais ágil, personalizada e eficiente.

6.2. O Aplicativo poderá, ainda, empregar tecnologias como reconhecimento facial, biometria e outros mecanismos de verificação de identidade como geolocalização, com o objetivo de garantir a segurança do ambiente digital, prevenir fraudes e preservar a integridade das operações realizadas pelo Usuário, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Privacidade de Dados – LGPD) e o Aviso de Privacidade da Unimed CNU.

6.3. Para fins de atividades assistenciais e serviços de saúde, a disponibilização de exames, os resultados clínicos, laudos, sugestões ou indicações geradas por tais recursos possuem caráter meramente informativo e de apoio, não substituindo a avaliação de profissionais de saúde, decisões clínicas ou terapêuticas, que permanecem de responsabilidade de profissionais de saúde Unimed e prestadores da rede credenciada.

6.4. Informações sobre o tratamento de dados pessoais realizado no contexto dessas funcionalidades, incluindo dados biométricos e demais dados sensíveis, constam no Aviso de Privacidade do Super App Unimed CNU.

7. REQUISITOS TÉCNICOS

7.1 Para acessar os portais da Unimed CNU, você deve utilizar navegadores atualizados e dispositivos compatíveis com os padrões de segurança recomendados.

7.2 Aplicativo deve ser obtido exclusivamente por meio das lojas App Store (iOS) e Google Play (Android). A Unimed CNU não se responsabiliza por eventuais danos, falhas de segurança, vazamento de dados ou infecções por códigos maliciosos decorrentes de versões do aplicativo baixadas em fontes não oficiais ou de terceiros. Da mesma forma, a Unimed CNU isenta-se de responsabilidade por incompatibilidades técnicas resultantes do uso de dispositivos com hardware desatualizado ou sistema operacional obsoleto, cabendo ao Usuário consultar os requisitos mínimos de sistema diretamente na página de download das respectivas lojas.

8. SEGURANÇA E DISPONIBILIDADE

8.1 A Unimed CNU adota medidas técnicas e organizacionais para proteger seus sistemas, garantir o funcionamento adequado do Aplicativo e prevenir situações irregulares, sejam acidentais ou ilícitas. Ainda assim, pelas próprias **características do ambiente digital, não é possível assegurar que o Aplicativo estará totalmente livre de interrupções.**

8.2 A disponibilidade do Aplicativo pode ser suspensa, a critério da Unimed CNU, por período indeterminado, em especial para fins de manutenção, atualização ou aprimoramento. Sempre que possível, a Unimed CNU buscará comunicar o Usuário previamente sobre indisponibilidades programadas.

8.3 A Unimed CNU reserva-se o direito de realizar modificações, manutenções e ajustes no Aplicativo, incluindo a retirada de funcionalidades existentes ou a disponibilização de novas funcionalidades, independentemente de autorização prévia dos Usuários. Tais alterações não ensejam ao Usuário qualquer direito à indenização ou compensação.

8.4 Informações detalhadas sobre as medidas de segurança adotadas para a proteção dos dados pessoais dos Usuários constam no Aviso de Privacidade do Super App Unimed CNU.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1 Os textos, imagens, fotografias, dados, ilustrações, ícones, tecnologias, logomarcas, desenhos gráficos, códigos-fonte e demais conteúdos audiovisuais do Aplicativo são de propriedade exclusiva da Unimed CNU ou de terceiros que a esta tenham cedido ou licenciado seus respectivos materiais. O uso do Aplicativo não importa em autorização para que o Usuário possa citar ou utilizar marcas, nomes comerciais e logotipos de propriedade da Unimed CNU ou do Sistema Unimed para interesses próprios ou incompatíveis com as finalidades previstas nestes Termos.

9.2 O uso do Aplicativo deve respeitar todos os conteúdos protegidos pelas normas de propriedade intelectual, sendo vedada sua cópia, reprodução ou qualquer outro tipo de utilização que extrapole os limites indicados nestes Termos, ficando os infratores sujeitos à revogação do acesso ao Aplicativo e às sanções legais correspondentes. O uso não autorizado dessas propriedades é estritamente proibido.

9.3 A Unimed CNU concede ao Usuário uma licença de uso pessoal, limitada, não exclusiva e intransferível para acessar e utilizar o Aplicativo exclusivamente para as finalidades previstas nestes Termos.

10. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Estes Termos de Uso foram desenvolvidos em atenção à Lei Federal nº 13.709/2018, também conhecida como “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD” e com demais legislações ou resoluções sobre o tema, as quais devem ser cumpridas pela Unimed CNU e pelos usuários.

10.2 Em atenção às legislações aplicáveis sobre privacidade e proteção de dados, a Unimed CNU disponibiliza Aviso de Privacidade (acessível [aqui](#)), apresentando informações sobre como os dados pessoais dos Usuários são utilizados no âmbito do Aplicativo.

11. SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO DO ACESSO

11.1 A Unimed CNU pode suspender ou encerrar o acesso do Usuário ao Aplicativo, a qualquer tempo, nas seguintes situações:

- Violação de qualquer disposição destes Termos;
- Cancelamento ou suspensão do plano de saúde vinculado à conta, quando aplicável;
- Suspeita fundamentada de uso fraudulento, irregular ou não autorizado do Aplicativo;
- Determinação de autoridade competente.

11.2 Nos casos em que a suspensão não decorra de conduta do Usuário, a Unimed CNU buscará comunicá-lo previamente pelos canais disponíveis.

11.3 O encerramento do acesso não implica a eliminação automática dos dados pessoais do Usuário, cujos prazos de retenção são disciplinados em conformidade a Tabela de Temporalidade e Política de Retenção e Descarte da Unimed CNU, bem como com artigos 15 e 16 da LGPD e demais prazos legais vigentes.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. A concordância com estes Termos é condição essencial para o acesso e uso do Aplicativo.

12.2. O Aplicativo é disponibilizado por tempo indeterminado, por liberalidade da Unimed CNU, a qual se reserva ao direito de, a qualquer tempo, descontinuar o funcionamento do Aplicativo, sem a necessidade de aviso prévio e sem que tal fato enseje indenizações, compensações ou ônus de qualquer natureza.

13. ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

13.1 A Unimed CNU poderá, a qualquer tempo, alterar, atualizar ou complementar estes Termos, a fim de refletir ajustes operacionais, aprimoramentos nas funcionalidades do Aplicativo, adequações a exigências legais ou regulatórias, bem como aperfeiçoamentos nas medidas de segurança e proteção de dados pessoais.

13.2 As alterações entrarão em vigor a partir da data de sua publicação no Aplicativo, sendo que a versão atualizada estará sempre disponível para consulta, acompanhada da respectiva data de última atualização.

Data da última atualização: 24/04/2026