

TERMOS E CONDIÇÕES

Medipreço

Atualizado em: 01 de setembro de 2026.

Por favor, leia atentamente este documento. A sua concordância a este documento é condição para o cadastro, criação de conta e uso dos Serviços Medipreço por você.

Por meio do presente instrumento contratual de **Termos e Condições** (os “Termos”), são estabelecidos os termos e as condições gerais para a prestação de serviços pela Medipreço aos Usuários, aos quais se vinculam a Medipreço e quaisquer pessoas que venham a realizar cadastro, criar conta e/ou utilizar serviços, soluções e/ou tecnologias ofertados pela Medipreço nos termos do presente instrumento, sendo o objeto do presente instrumento contratual (i) a prestação dos Serviços Medipreço e (ii) o licenciamento da Plataforma.

Você concorda e se vincula ao presente instrumento ao praticar quaisquer destes atos: (i) o aceite a este documento, expresso ou registrado por qualquer meio; (ii) a realização de cadastro e criação de conta perante a Medipreço; (iii) o uso de sua conta e/ou (iv) o uso de quaisquer serviços, soluções e/ou tecnologias ofertadas pela Medipreço, direta ou indiretamente. Caso, a qualquer tempo, você deixe de concordar com os presentes Termos de Uso, você deverá imediatamente cancelar sua conta, desinstalar eventuais aplicativos e cessar a utilização de quaisquer serviços, soluções ou tecnologias oferecidas pela Medipreço.

1. DEFINIÇÕES

1.1. As expressões em letra maiúscula, quando usadas nestes Termos, no singular ou no plural, no masculino ou no feminino, terão os significados que lhes são indicados conforme definidas ao longo dos Termos e, também, conforme indicadas as seguir:

(a) “Medipreço”: É uma empresa fornecedora de tecnologia e serviços, de razão social MEDIPREÇO SERVIÇOS S/A, inscrita no CNPJ nº 32.493.343/0001-21;

(b) “Serviços Medipreço”: É o conjunto de serviços, soluções e tecnologias ofertados pela Medipreço por meio da Plataforma, conforme regulados pelos presentes Termos e definidos nos itens da cláusula 2. Serviços Medipreço destes Termos;

(c) “Plataforma”: Conforme regulados pelos presentes Termos e definidos nos itens da cláusula 3. Plataforma destes Termos, é o conjunto de *softwares*, incluindo *websites* e aplicativo *web* ou *mobile* (iOS e Android), de titularidade da Medipreço e licenciado pela Medipreço aos Usuários, conforme regulados pelos presentes Termos, por meio do qual (i) o Usuário poderá realizar cadastro, criar conta e utilizar os Serviços Medipreço, (ii) os produtos e serviços comercializados pelos Fornecedores são veiculados aos Usuários, (iii) os produtos e serviços comercializados pelos Fornecedores podem ser adquiridos, contratados e/ou pagos pelo Usuário, (iv) dentre outros recursos, funções e usos a qualquer título relacionados ou relevantes aos Serviços Medipreço ;

(d) “Usuário”: É toda e qualquer pessoa que venha a utilizar os Serviços Medipreço, também referido nestes Termos como “você”;

(e) “Empresa Ofertante”: É a empresa à qual o Usuário esteja vinculado por qualquer meio admitido em direito, que venha a disponibilizar ao Usuário o acesso Serviços Medipreço e/ou à Plataforma;

(f) “Farmácias”: São empresas que comercializam medicamentos e outros produtos, que utilizem a Plataforma para vendê-los ao Usuário, conforme produtos cadastrados em suas próprias Lojas Virtuais, que poderão ser acessadas por meio da Plataforma;

- (g) “Transportadores”: São eventuais empresas prestadoras de serviços de logística ou transporte de produtos, contratadas pelas Farmácias para entrega de produtos adquiridos pelos Usuários;
- (h) “Fornecedores”: Conforme regulado pelos presentes Termos e definido nos itens da cláusula 4. Fornecedores destes Termos, são as empresas terceiras, não relacionadas à Medipreço, que poderão ofertar seus produtos e serviços por meio da Plataforma, incluindo-se na definição de fornecedores as Farmácias e Transportadores, dentre eventuais outros fornecedores terceiros;
- (i) “Lojas Virtuais”: São as lojas virtuais de cada Fornecedor, por meio do qual desempenham suas operações de vendas e atendimento a clientes-finais de forma não presencial e/ou por canais digitais, podendo as lojas virtuais serem disponibilizadas na Plataforma à critério dos Fornecedores;
- (j) “Farmacêuticos”: São profissionais indicados pela Farmácia, nos termos da legislação aplicável, para suporte ao Usuário e análise de receituários, conforme necessário e/ou solicitado pelo Usuário;
- (k) “Pedidos”: São os pedidos realizados por Usuários perante Farmácias ou outros Fornecedores, por meio dos Serviços Medipreço, sujeito aos termos e condições previstos na cláusula 5. Pedidos destes Termos e às informações apresentadas na Plataforma;
- (l) “Pontos de Coleta”: Locais indicados pelo Usuário, à sua livre escolha, para o recebimento de produtos comercializados e entregues por Farmácias fora de seu respectivo estabelecimento, incluindo endereços indicados pelo Usuário e, inclusive, os Smart Lockers;
- (m) “Smart Lockers”: Armários localizados em locais privados, à escolha da Empresa Ofertante, podendo ser escolhido pelo Usuário para que possa receber os produtos adquiridos, como Ponto de Coleta, sendo equipados os armários com tecnologias de acesso restrito a portas individuais, sujeito aos termos e condições previstos na cláusula 5.5.2. Smart Lockers destes Termos;

(n) “Dispensação”: É o ato de fornecimento ou entrega, pelas Farmácias aos Usuários, dos respectivos produtos adquiridos pelos Usuários, nos respectivos Pontos de Coleta ou Smart Lockers, encerrando-se assim, com a entrega dos produtos, a cadeia de fornecimento dos produtos adquiridos pelo Usuário e as responsabilidades dos respectivos fornecedores;

(o) “Medipay”: Sistema de intermediação de pagamento disponibilizado pela Medipreço, integrado à Plataforma, que permite aos Usuários realizar compras em farmácias em todo o território nacional, sujeito a disponibilidade e regras aplicáveis;

(p) “Subsídio”: Benefício disponibilizado pela Empresa Ofertante aos Usuários para aquisição de determinados produtos elegíveis, podendo ser utilizado por meio de desconto em folha de pagamento, reembolso ou outras formas previstas na Plataforma, sujeito a disponibilidade e regras aplicáveis;

(q) “Telemedicina”: Serviço disponibilizado por Fornecedores, que permite aos Usuários agendar e realizar consultas médicas em especialidades disponíveis, de acordo com as condições contratadas, sujeito a disponibilidade e regras aplicáveis;

(r) “Mediclube”: Clube de vantagens acessível por meio da Plataforma, que possibilita aos Usuários obter descontos e *cashback* em compras realizadas em determinados estabelecimentos e Fornecedores.

2. SERVIÇOS MEDIPREÇO

2.1. Serviços Medipreço. Por meio destes Termos e para todos os fins da Plataforma e dos Serviços Medipreço, a Medipreço licencia o direito de uso da Plataforma, de forma não exclusiva e vinculado à conta do Usuário, e fornece aos Usuários unicamente os seguintes serviços, soluções e tecnologias, os quais serão prestados conforme os recursos, características e funcionalidades da Plataforma, em suas versões atuais ou futuras: (i) a disponibilização de informações diversas

prestadas pelos Fornecedores sobre produtos e serviços fornecidos, a exemplo de preços praticados, termos aplicáveis e quaisquer outras; (ii) o recebimento de Pedidos realizados pelos Usuários e repasse destes aos respectivos Fornecedores; (iii) o fornecimento de mecanismos para pagamento pelos Pedidos e repasse de valores aos Fornecedores; (iv) a disponibilização de meios de comunicação e atendimento ao Usuário junto à Medipreço e/ou Fornecedores, conforme o caso.

2.2. Vinculação à Plataforma. Os Serviços Medipreço serão ofertados e utilizados por meio da Plataforma, conforme os recursos, características e funcionalidades atuais ou futuros da Plataforma, definidos livremente pela Medipreço, sem prejuízo de outros canais de atendimento fornecidos livremente pela Medipreço. Os Fornecedores poderão integrar, disponibilizar ou criar suas Lojas Virtuais ou soluções na Plataforma, para facilitar a experiência do Usuário, mas você reconhece que as Lojas Virtuais e suas soluções são ambientes exclusivos dos Fornecedores, não se confundindo com a Plataforma ou com os Serviços Medipreço, sendo apenas acessados por meio da Plataforma.

2.3. Limites de Atuação da Medipreço. A Medipreço não realiza, executa ou pratica o comércio, distribuição, transporte, armazenamento ou dispensação de medicamentos ou outros produtos, não fornece qualquer produto ou serviço ofertado pelos Fornecedores, tampouco possui qualquer responsabilidade pela atuação dos Fornecedores ou ingerência nas operações e decisões dos Fornecedores, não havendo, portando, qualquer vínculo ou compromisso da Medipreço quanto a, por exemplo: a oferta, disponibilidade, qualidade, quantidade ou fornecimento de produtos ou serviços; formas, preços e prazos entrega, e a execução de serviços de logística; os preços praticados, cobranças, faturamento e documentos fiscais relacionados; os termos e condições de contratação, uso ou políticas praticado ou aplicáveis, incluindo garantias contratuais e legais.

2.4. A oferta, disponibilidade e funcionamento dos Serviços Medipreço, da Plataforma e de seus recursos e/ou benefícios dependem do plano contratado pela Empresa Ofertante, das configurações por ela definidas e de eventuais regulamentos, termos e condições definidos pela Medipreço, pelas Empresas Ofertantes e/ou pelos Fornecedores, conforme o caso. Estes termos e condições

poderão disponibilizados na Plataforma ou por outros meios, e poderão ser alterados, suspensos ou cancelados a qualquer momento. Nenhum recurso ou benefício é garantido ao Usuário de forma permanente, tampouco constitui direito adquirido, estando sempre sujeito à disponibilidade, ao plano vigente e às condições aplicáveis. É responsabilidade do Usuário acessar, conhecer e cumprir os termos, condições, limites, prazos e regulamentos definidos pela Medipreço, pela Empresa Ofertante e/ou pelos Fornecedores.

3. PLATAFORMA

3.1. Plataforma. A Plataforma é licenciada pela Medipreço a você, para uso exclusivamente por meio de sua Conta de acesso, enquanto esta estiver ativa. A Plataforma será disponibilizada aos Usuários “como estiver”, podendo ser modificada livremente pela Medipreço, a qualquer tempo e independentemente de aviso. Características, funcionamento e regras de uso dos Serviços Medipreço poderão variar livremente, conforme disponibilizados por meio da Plataforma. O uso da Plataforma e de sua Conta poderão estar sujeitos a termos e condições adicionais, que poderão ser apresentados a você por qualquer meio e a qualquer tempo.

3.2. Cadastro e Conta. Ao realizar Cadastro na Plataforma ou utilizá-la, você deverá fornecer as informações requisitadas, que deverão ser verdadeiras e atualizadas. O e-mail fornecido para Cadastro deverá ser de sua titularidade e de uso frequente. A partir do Cadastro, o uso da Plataforma será condicionado a conta e senha criados. Você será responsável pela segurança de seus dados de acesso à Plataforma e do e-mail utilizado para cadastro. Caso ocorra qualquer problema em relação à sua Conta, imediatamente realize a troca de sua senha e comunique os fatos ocorridos à Medipreço. Os dados fornecidos no Cadastro poderão ser submetidos a processos de verificação de identidade e prevenção à fraude, conforme descrito no Aviso de Privacidade da Medipreço.

3.3. Propriedade Intelectual. Todos e quaisquer elementos relacionados à Plataforma e aos Serviços Medipreço são de titularidade única e exclusiva da Medipreço (incluindo seu código-fonte, aspectos visuais, sinais distintivos etc.),

ficando garantido a você apenas a licença de uso da Plataforma, condicionado a estes Termos de Uso.

4. FORNECEDORES

4.1. Atividades dos Fornecedores. É de **responsabilidade exclusiva dos Fornecedores** a comercialização, distribuição, transporte, armazenagem e dispensação de medicamentos e demais produtos, o fornecimento, a entrega e a execução de quaisquer serviços e Pedidos, o cumprimento dos termos, condições, obrigações legais e garantias aplicáveis a estes, dentre quaisquer outras atividades e obrigações a qualquer título relacionadas ou decorrentes dos Pedidos e demais atividades dos Fornecedores. A Medipreço não participa dessas atividades e não se responsabiliza pelo cumprimento dos Pedidos, pelo cumprimento das obrigações dos Fornecedores, pelos direitos dos Usuários, pela observância da legislação aplicável ou por eventuais reclamações, vícios, defeitos, inadimplemento contratual ou violação de obrigações legais decorrentes dessas operações.

4.2. Farmacêutico Responsável. Para todos os fins de direito, **as Farmácias são as únicas responsáveis pelo atendimento ao Usuário**, conforme respectivos Farmacêuticos responsáveis e/ou disponíveis para atendimento ao Usuário apresentados em suas respectivas Lojas Virtuais. O Usuário poderá, ao seu livre critério, solicitar atendimento direto a Farmacêutico disponibilizado por Farmácias, usando-se dos canais de comunicação indicados na Plataforma e/ou pela Farmácia. Ainda, em qualquer hipótese em que Fornecedores estejam obrigados pela legislação aplicável a fornecer atendimento ou prestar quaisquer informações ao Usuário, o cumprimento destas obrigações será de responsabilidade exclusiva dos Fornecedores.

4.3. Médico Responsável. A prestação do atendimento médico nas consultas de Telemedicina é de responsabilidade exclusiva dos profissionais de saúde credenciados, não cabendo à Medipreço qualquer responsabilidade pelos atos, diagnósticos ou condutas adotadas pelos profissionais, tampouco por procedimentos realizados fora do atendimento via telemedicina ou por terceiros não vinculados.

4.4. Informações dos Fornecedores. A Plataforma indicará as informações relacionadas aos Fornecedores, conforme eventualmente fornecidas, modificadas e/ou atualizadas livremente pelos respectivos Fornecedores. Somente os Fornecedores se responsabilizam pelas informações prestadas, ofertas realizadas ou ações tomadas pelos Fornecedores (incluindo: informações oficiais prestadas; produtos e serviços ofertados; preços praticados; ofertas realizadas; horários de funcionamento; condições de pedidos; contratação, alteração e/ou cancelamento de produtos, serviços ou Pedidos; termos e condições aplicáveis; dados pessoais tratados; dentre outros), sem responsabilidade da Medipreço.

4.5. Relações entre Fornecedores e Usuários. O aceite pelos Fornecedores quanto a eventuais Pedidos realizados pelos Usuários, sujeito à Confirmação do Pedido e eventual cancelamento, caracterizará o início do fornecimento dos produtos e/ou serviços por parte dos Fornecedores, em uma relação direta entre Usuário e respectivos Fornecedores, sem participação da Medipreço em relação à execução dos Pedidos no fornecimento dos produtos ou na prestação dos serviços, incluindo os serviços de entrega e quaisquer outros ofertados por meio da Plataforma. A Medipreço poderá facilitar a relação e comunicações entre Usuários e Fornecedores, e oferecer recursos para facilitar o cumprimento dos Pedidos, o exercício de direitos e as atividades destas partes, o que não estenderá as obrigações dos Fornecedores à Medipreço ou estabelecerá responsabilidade solidária ou subsidiária da Medipreço, que se mantém como mera fornecedora de soluções de tecnologia.

4.6. Legislação Aplicável. Os Fornecedores são os únicos responsáveis pelo cumprimento das todas e quaisquer obrigações legais e regulatórias que sejam ou venham a ser aplicáveis às suas atividades, às suas Lojas Virtuais e aos Pedidos, sem qualquer responsabilidade da Medipreço.

5. PEDIDOS

5.1. Produtos e Serviços Ofertados. Serão definidos livremente pelas Farmácias e outros Fornecedores as características e informações relativas os produtos e serviços ofertados pelos Fornecedores por meio de suas Lojas Virtuais e/ou que

possam ser contratados ou adquiridos por meio da Plataforma (incluindo, dentre outros: preços aplicáveis; condições de compra ou contratação; disponibilidade de produtos, serviços e fornecedores; formas de entrega ou execução; formas de pagamento; termos e condições aplicáveis; dentre outros). A disponibilidade de Fornecedores, de produtos ou serviços, assim com preços e outras condições, por exemplo, poderá variar por motivos diversos (como, por exemplo: horários de funcionamento; feriados locais; instabilidade em Lojas Virtuais; CEP definido para a Dispensação do Pedido; disponibilidade de produtos; condições de mercado; exigências específicas de cada serviço e outros). A aquisição, contratação, entrega, fornecimento e cancelamento dos produtos e serviços ofertados pelos Fornecedores, assim como os Pedidos, poderão estar sujeitos a termos e condições adicionais, que poderão ser apresentados a você por qualquer meio e a qualquer tempo. Apesar das disposições da cláusula 5. Pedidos destes Termos, fica ressalvado que a contratação, pagamento, execução, acompanhamento, atendimento e/ou conclusão de eventuais serviços poderão estar sujeitos ao uso de serviços, sistemas e soluções dos Fornecedores e a comunicações diretas com os Fornecedores.

5.2. Pedidos. Você poderá realizar Pedidos para aquisição de produtos e/ou contratação de serviços, por meio da Plataforma e seus recursos, condicionado a Confirmação do Pedido pelos respectivos Fornecedores e eventuais termos e condições adicionais aplicáveis a critério de cada Fornecedor. **Você é o único responsável** pela realização do Pedido, incluindo os produtos ou serviços selecionados, quantidades, formas de pagamento e formas de coleta ou execução definidas no ato do Pedido, dentre outras informações prestadas por você. **Leia atentamente** as informações apresentadas na Plataforma antes de realizar o Pedido, podendo ser aplicadas condições, etapas ou declarações específicas, as quais você se vinculará a partir da realização do Pedido (incluindo, dentre outros: condições de compra; termos e condições específicas aplicáveis; condições para apresentação de prescrição médica; preços; prazos; garantias; critérios de elegibilidade; ou demais exigências relacionadas à natureza do produto ou serviço contratado etc.).

5.2.1. Dúvidas Sobre o Pedido. **Caso tenha dúvidas ou necessite de atendimento** sobre os produtos, os serviços de entrega ou a coleta dos

produtos, entre em contato com a Farmácia e/ou o Farmacêutico responsável antes da realização do Pedido, ou com os respectivos Fornecedores, conforme o caso.

5.2.2. Prescrição Médica. Em relação a Pedidos, produtos ou serviços **sujeitos a prescrição médica**, ou outras condições e requisitos, serão apresentadas as condições e atos necessários, conforme estabelecidos pela respectiva Farmácia, para a correta execução e conclusão do Pedido (incluindo, por exemplo: meios para verificação da receita médica; confirmação de dados de identificação; participação de Farmacêutico; etc.), aplicáveis conforme receituários digitais (assinados com certificação ICP-Brasil) ou físicos (sujeitos a validação física pela Farmácia), ou outras formas admitidas em direito.

5.2.3. Pagamentos. Eventuais regras relativas a pagamento serão disponibilizadas pela Plataforma, pela Medipreço e/ou pelos Fornecedores. Você poderá pagar os produtos adquiridos conforme os meios e formas de pagamento disponíveis no ato da realização do Pedido, conforme indicados na respectiva Loja Virtual e na Plataforma, dentre outras formas eventualmente disponibilizadas pela Medipreço e/ou pelos Fornecedores. Poderão ser contratadas empresas terceiras, como fornecedoras de serviços de pagamento, para operação dos pagamentos relacionados aos Pedidos.

5.3. Confirmação do Pedido. A partir da realização de algum Pedido, a confirmação do respectivo Pedido somente ocorrerá mediante a verificação dos pagamentos devidos, o cumprimento de atos necessários por parte do Usuário (como fornecimento de receitas ou informações solicitadas, aceite aos termos e condições específicos aplicáveis e, quando necessário, a obtenção de consentimento do Usuário e/ou a celebração de acordo diretamente com os Fornecedores) e o aceite do Pedido pelos Fornecedores, podendo o pedido ser cancelado em caso de falta de informações, indisponibilidade de Fornecedores ou outros motivos (a “Confirmação do Pedido”).

5.4. Execução dos Pedidos. A partir da Confirmação do Pedido, os Fornecedores procederão ao fornecimento dos produtos adquiridos e entrega ao Usuário nos respectivos Pontos de Coleta, ou fornecimento e execução dos respectivos serviços contratados, conforme o caso, respeitando os termos e condições aplicáveis e eventualmente definidos pelo respectivo Fornecedor. Os Pedidos serão inteiramente executados pelos Fornecedores (incluindo atendimentos, fornecimento de produtos ou serviços, armazenamento e entrega de produtos, cumprimento de garantias, cumprimento de direitos do consumidor etc.), sem qualquer participação ou responsabilidade da Medipreço. O Usuário agirá de forma diligente, conforme necessário e suficiente para o bom andamento dos Pedidos, realização de solicitações ou alterações necessárias, acompanhamento da execução, exercício de direitos, solicitação de informações e atendimento, dentre outros.

5.5. Coleta de Produtos. Você é inteiramente responsável pela decisão quanto à forma de coleta dos produtos adquiridos, pelas informações prestadas sobre a forma de coleta e por realizar a coleta do Pedido conforme a forma escolhida. Fica claro que, a partir da entrega de produtos no respectivo Ponto de Coleta, será automaticamente concluído o fornecimento dos produtos e serviços pelos Fornecedores, caracterizando-se assim a conclusão do Pedido.

5.5.1. Dúvidas e Tratativas sobre Coleta de Produtos. Eventuais dúvidas, observações ou tratativas específicas quanto à coleta dos produtos, Smart Lockers e/ou Pontos de Coleta deverão ser realizados diretamente entre você e a Farmácia e/ou Farmacêutico responsável.

5.5.2. Smart Lockers. Caso Você tenha quaisquer dúvidas quanto ao uso de Smart Lockers como ponto de coleta, entre em contato com a Farmácia e/ou Farmacêutico responsável. Você declara e reconhece que os Smart Lockers são locais de coleta privados, de acesso exclusivo por meio de sua Conta, instalados em endereço relacionado à Empresa Ofertante, e devem ser usados apenas para sua comodidade no recebimento de produtos, não sendo locais de armazenagem ou estoque de produtos. Você ficará responsável pelo produto a partir do momento em que este for depositado em um Smart Locker, caracterizando-se automaticamente a entrega e a conclusão do Pedido. Ao

utilizar os Smart Lockers, o Usuário concorda com as seguintes condições: (i) os produtos devem ser retirados em até 72 horas contadas da disponibilização; (ii) caso não ocorra a retirada no prazo, a Medipreço providenciará a logística reversa para devolução do produto ao respectivo Parceiro ou Fornecedor, intermediará o estorno do valor pago pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra e, se ainda desejar o produto, o Usuário deverá realizar nova compra por meio da Plataforma; (iii) não é permitida a entrega de medicamentos termolábeis por meio de Smart Lockers; (iv) para medicamentos controlados que exijam apresentação de receita física, o Usuário deverá deixar a via física da receita dentro do armário para que o entregador a recolha e faça a entrega do medicamento; (v) caso a receita não esteja disponível no local, o medicamento será devolvido ao Fornecedor e o valor pago será estornado pelo mesmo método utilizado na compra.

5.6. Conclusão do Pedido. Os Pedidos serão concluídos com (i) a Dispensação dos produtos nos respectivos Pontos de Coleta definidos pelo Usuário, ou seja, a entrega dos produtos no endereço ou em Smart Locker, conforme forma de coleta indicada pelo Usuário ou com (ii) a conclusão do fornecimento dos respectivos serviços contratados. Em relação à aquisição de produtos, a partir da Dispensação, será automaticamente caracterizada a conclusão do Pedido, de forma que você se responsabilizará integralmente pela retirada dos produtos e por sua guarda e conservação.

6. SUBSÍDIOS

6.1. Subsídios. Se disponibilizado no plano contratado pela Empresa Ofertante, os Subsídios permitirão aos Usuários utilizar um valor mensal definido pela Empresa Ofertante para: (i) desconto no preço de determinados produtos, quando disponível, sendo aplicado no ato da compra; e/ou (ii) reembolso de parte ou totalidade do preço de determinados produtos, quando disponível, desde que solicitado tempestivamente pelo usuário e cumpridas todas as condições aplicáveis, sendo realizado o reembolso no prazo e condições indicados na Plataforma. Os Subsídios estão sujeita a termos e condições específicos, incluindo, por exemplo: limites percentual e valor de cobertura; canais e forma de aquisição elegíveis; apresentação

tempestiva de documentos e informações (como receita média ou odontológica válida, e comprovante fiscal original da compra); dentre outras condições. O Subsídio se aplica exclusivamente a determinados produtos elegíveis, conforme expressamente indicado na Plataforma e/ou em regulamento específico, respeitadas eventuais exclusões e outras limitações previstas.

7. TELEMEDICINA

7.1. Telemedicina. Se disponibilizado no plano contratado pela Empresa Ofertante, os Usuários poderão agendar e realizar consultas médicas na modalidade de telemedicina, prestadas por profissionais de saúde credenciados, de acordo com as especialidades disponíveis e condições estabelecidas pela Medipreço, pela Empresa Ofertante e/ou pelos Fornecedores conforme o caso. As consultas de Telemedicina estão sujeitas a termos e condições específicos, incluindo, por exemplo: limitação de número de consultas; lista de especialidades elegíveis ou disponíveis; pagamentos adicionais; disponibilidade de agenda, horário e/ou profissionais; dentre outros. As consultas são destinadas a casos de baixa complexidade, cabendo exclusivamente ao profissional de saúde avaliar a necessidade de eventual encaminhamento para atendimento presencial ou outras providências. A prestação do atendimento médico é de responsabilidade exclusiva dos profissionais de saúde, não cabendo à Medipreço qualquer responsabilidade pelos atos, diagnósticos, condutas ou procedimentos adotados ou realizados.

8. MEDICLUBE

8.1. Mediclube. A Medipreço poderá disponibilizar aos Usuários o acesso ao Mediclube, por meio do qual o Usuário poderá acessar condições especiais para aquisição de produtos ou serviços junto a rede de Fornecedores, incluindo eventuais benefícios de desconto e/ou *cashback*. Os benefícios, suas regras e condições são definidos exclusivamente pelos Fornecedores, de acordo com suas políticas comerciais, cabendo a estes a responsabilidade por sua aplicação correta e cumprimento. Caso disponibilizado, o valor de *cashback* será creditado na conta do Usuário vinculada à Plataforma, podendo ser utilizado exclusivamente para novas compras dentro do Mediclube, conforme condições vigentes, não podendo ser

utilizado para aquisição de produtos e serviços ofertados por Farmácias Credenciadas ou outros parceiros fora do escopo do Mediclube. As condições do Mediclube, incluindo lista de parceiros, benefícios disponíveis e regras de uso, poderão ser alteradas a qualquer momento, respeitadas as diretrizes comerciais da Medipreço, e estarão sujeitas às políticas comerciais dos Fornecedores credenciados no Mediclube.

9. PROBLEMAS COM PEDIDOS E ARREPENDIMENTO

9.1. Problemas no Pedido. Fornecedores são os únicos responsáveis pelo cumprimento dos Pedidos, garantias contratuais e legais aplicáveis, e por quaisquer problemas ou ocorrências quanto ao cumprimento dos Pedidos. Caso tenha qualquer problema com seu Pedido (como, por exemplo: falhas, defeitos ou problemas de condições de uso; problemas ou inconsistências de qualidade, natureza ou quantidade; embalagem violada; serviços prestados de forma inadequada; dentre outros), para que a Medipreço comunique os respectivos Fornecedores e estes possam te atender, você deverá informar o problema ocorrido imediatamente após o recebimento do Pedido e enviar fotos do produto, por meio de contato com o suporte via *chat*, Whatsapp (+55 61 9623-6665) ou e-mail meajuda@medipreco.com.br, conforme os meios de atendimento eventualmente disponíveis. Após a validação do pedido e das fotos, o atendimento passará a ser realizado pelo respectivo Fornecedor. O suporte aqui indicado deverá ser buscado prontamente pelo Usuário, de forma diligente e transparente, assim que identifique qualquer problema, responsabilizando-se o Usuário por colaborar e prestar informações, conforme necessário para a solução.

9.2. Direito de Arrependimento. As regras aplicáveis ao direito de arrependimento poderão variar conforme a natureza dos respectivos produtos adquiridos ou serviços contratados, não havendo regra geral aplicável a todos os Pedidos. Se aplicável, você terá o prazo máximo de 7 (sete) dias consecutivos, contados da data do recebimento da mercadoria ou da contratação dos serviços (ou de outra data definida em termos e condições aplicáveis), para o exercício do seu direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, e/ou em termos e condições expressamente aplicáveis. Para exercer o direito de arrependimento junto ao

respectivo Fornecedor, você deverá entrar em contato com o suporte da Medipreço via Whatsapp (+55 61 9623-6665) ou e-mail meajuda@medipreco.com.br, enviando fotos do produto recebido e/ou informações relativas aos serviços contratados, conforme o caso, dentre outras informações eventualmente solicitadas pela Medipreço e/ou Fornecedores. Após a validação do pedido e das fotos, o atendimento passará a ser realizado pelo respectivo Fornecedor. Para o exercício do direito de arrependimento, a mercadoria a ser devolvida deverá estar íntegra (ou o serviço deverá não ter sido iniciado ou consumido, total ou parcialmente), ou seja, em seu estado original, sem indícios de utilização e com embalagem não violada ou danificada, conforme o caso. Determinados produtos ou serviços poderão não ser elegíveis para direito de arrependimento, conforme previsto na regulação ou legislação aplicável, ou conforme informado pela Medipreço ou pelo Fornecedor antes da conclusão de algum Pedido, ou conforme eventuais termos e condições aplicáveis.

9.3. Medicamentos antimicrobianos, manipulados, controlados e termolábeis. Em conformidade à legislação (Art. 20 da RDC nº 20/2011, Art. 44 da Portaria 344/98 e Art. 90 da Portaria 6/99 SVS/MS), é vedada a devolução de medicamentos antimicrobianos industrializados ou manipulados. De mesmo modo, não será aceita a devolução de medicamentos controlados e produtos termolábeis. A exceção se dará por motivos de desvios de qualidade ou de quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo.

10. OBRIGAÇÕES DA MEDIPREÇO

10.1. Obrigações da Medipreço. Como uma empresa de base tecnológica, a Medipreço atua exclusivamente para facilitar a aquisição, pagamento e recebimento de produtos adquiridos por Usuário junto a Farmácias ou outros fornecedores, conforme previsto nestes Termos, e serviços fornecidos pelos respectivos Fornecedores. A Medipreço se responsabiliza exclusivamente pelas seguintes obrigações: (i) disponibilizar a Plataforma, mantendo-a funcional, segura e corrigindo eventuais erros; (ii) fornecer os Serviços Medipreço, conforme necessário para que o Usuário consulte produtos ou serviços ofertados por Farmácias ou outros Fornecedores, faça Pedidos e realiza os respectivos Pagamentos; (iii) comunicar aos

Fornecedores os eventuais Pedidos realizados pelos Usuários e repassar os respectivos pagamentos; (iv) comunicar ao Usuário eventuais informações relevantes aos Serviços Medipreço, Pedidos ou outras matérias relevantes.

10.2. Segurança. A Medipreço empregará esforços para disponibilizar a Plataforma de acordo com critérios de segurança compatíveis com os padrões de mercado, atendendo a legislação vigente de proteção de dados. Devido às limitações técnicas naturais das tecnologias, a Medipreço não se responsabiliza por eventuais danos, prejuízos ou ocorrências derivadas de caso fortuito, força maior ou da ação fraudulenta de terceiros, tampouco da apreensão, cooptação, eliminação, modificação ou uso indevido de dados por parte de terceiros que, rompendo os sistemas de segurança, consigam acessar essas informações e/ou executar atos fraudulentos.

10.3. Atendimento Medipreço. A Medipreço fornecerá atendimento a Você, exclusivamente com o objetivo de tirar dúvidas acerca do uso da Plataforma, apoiar em eventuais problemas, receber reclamações e permitir o exercício de direitos do Usuário. O atendimento será fornecido ao Você conforme as seguintes condições: (i) são disponibilizados canais de atendimento por chat no aplicativo, e-mail e telefone; (ii) o atendimento ocorrerá em horário comercial (das 08h às 18h, horário de Brasília), em dias úteis. O atendimento fornecido pela Medipreço não se confunde com o fornecido pelas Farmácias ou outros Fornecedores, ficando claro que os Fornecedores serão os únicos responsáveis por fornecer a você os atendimentos exigidos pela legislação aplicável.

10.3.1. Para todos os fins destes Termos, os atendimentos fornecidos pela Medipreço ocorrerão via Whatsapp (+55 61 9623-6665) ou e-mail meajuda@medipreco.com.br, sem prejuízo de outros canais e de eventuais atualizações dos atuais ou futuros.

10.4. Impossibilidade Técnica, Fática e Jurídica. A Medipreço não realiza, executa ou pratica o comércio, distribuição, transporte, armazenamento ou dispensação de medicamentos ou outros produtos, atividades que somente podem ser executadas por empresas autorizadas na forma da legislação aplicável, motivo pelo qual somente

podem se responsabilizar os respectivos Fornecedores pelas citadas atividades e pelo cumprimento dos Pedidos. Considerando as disposições deste Termo e a legislação aplicável, inclusive por motivos de impossibilidade técnica, fática e jurídica, a Medipreço não pode garantir que: (i) fiscalizará a atuação das Farmácias, Transportadores ou outros Fornecedores; (ii) garantirá o cumprimento das responsabilidades e obrigações contratuais ou legais das Farmácias, Transportadores ou outros Fornecedores.

11. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

11.1. Obrigações do Usuário. Sem prejuízo de outras obrigações estipuladas nestes Termos ou na Plataforma, **Você se compromete quanto às seguintes obrigações:** (i) você responderá pelo mal-uso, uso incorreto ou uso indevido da Plataforma ou dos Serviços Medipreço; (ii) você somente poderá usar a Plataforma para os fins previstos pela Medipreço, pela Plataforma ou nestes Termos; (iii) você respeitará os direitos de propriedade intelectual da Medipreço e não poderá distribuir, licenciar ou permitir o uso da Plataforma ou de sua Conta por terceiros; (iv) você agirá de forma ética, responsável e respeitando a boa-fé sempre que fizer qualquer uso da Plataforma ou dos Serviços Medipreço; (v) todas as informações fornecidas por você à Medipreço, na Plataforma ou aos Fornecedores deverão ser totalmente verídicas e exatas, responsabilizando-se exclusiva e integralmente por todo o conteúdo por si informado; (vi) você pagará todos os preços devidos à Medipreço ou aos Fornecedores, conforme Pedidos realizados ou eventuais tratativas específicas.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Prerrogativas. A Medipreço reserva-se o direito de, a seu critério e a qualquer tempo, independentemente de qualquer condição: (i) alterar, remover ou adicionar novas funcionalidades à Plataforma ou modificar os Serviços Medipreço; (ii) alterar as regras e/ou o conteúdo destes Termos, incluindo canais de contato, atendimento e/ou suporte; (iii) interromper a disponibilização da Plataforma e/ou dos Serviços Medipreço.

12.2. Poderão estar sujeitos a termos e condições específicos, ou a limitações de qualquer natureza, estabelecidos pela Medipreço, por Fornecedores e/ou por Empresas Ofertantes ou decorrentes de suas práticas e políticas internas: o uso da Plataforma e de sua Conta, incluindo a disponibilidade, interrupção e cancelamento destes; os Pedidos, preços, formas de pagamento, produtos e serviços ofertados, incluindo sua disponibilidade; os preços, prazos e condições aplicáveis a entrega, pontos de coleta etc.; eventuais benefícios, descontos, subsídios, promoções ou condições equivalentes. O Usuário declara, reconhece e concorda que as decisões e ações das Empresas Ofertantes poderão afetar a Plataforma, os Pedidos e os Serviços Medipreço, não se responsabilizando a Medipreço.

12.3. Auditoria e Prevenção de Fraudes. A Medipreço reserva-se ao direito de realizar auditorias sobre as transações realizadas na Plataforma, incluindo a verificação da autenticidade de receitas médicas e outros documentos apresentados pelo Usuário para a liberação de medicamentos. Identificados indícios ou constatada fraude, incluindo a manipulação, adulteração ou falsificação de documentos, a Medipreço poderá suspender o acesso do Usuário à Plataforma e compartilhar os dados e informações pertinentes com a respectiva Empresa Ofertante e com as autoridades competentes. Para tanto, a Medipreço poderá utilizar soluções de score de fraude, biometria facial, verificação documental e consulta a listas restritivas fornecidas por parceiros especializados em prevenção à fraude, podendo solicitar ao Usuário o envio de documentos de identificação e/ou selfie para essa finalidade. O tratamento e o compartilhamento de dados pessoais nessa hipótese ocorrerão conforme descrito no Aviso de Privacidade da Medipreço, disponível na Plataforma.

12.4. Limitação de Responsabilidade por Decisões da Empresa Ofertante. Em nenhuma hipótese a Medipreço poderá ser responsabilizada por decisões adotadas pela Empresa Ofertante com base em informações ou dados compartilhados pela Medipreço no contexto de auditorias e prevenção de fraudes, incluindo medidas disciplinares, rescisão do vínculo com o Usuário ou quaisquer outras decisões de gestão de pessoal, ainda que o Usuário venha a questionar tais decisões administrativa ou judicialmente.

12.5. Cessão e Transferência. A Medipreço poderá transferir ou ceder, total ou parcialmente, os direitos e deveres destes Termos a terceiros, independentemente de qualquer condição.

12.6. Serviços de Terceiros. A Medipreço poderá terceirizar ou se apoiar em serviços de terceiros, a qualquer título, com o objetivo de suportar o funcionamento e/ou o fornecimento da Plataforma e/ou dos Serviços Medipreço.

12.7. Inaplicabilidade de Renúncia. Caso a Medipreço deixe de exercer algum direito ou de executar qualquer disposição dos presentes Termos, por mera liberalidade ou descuido, não será constituída uma renúncia a estes direitos ou disposições, tampouco novação destes Termos. A renúncia de quaisquer direitos ou cláusulas destes Termos somente será eficaz se feita por escrito e assinada por um representante autorizado da Medipreço.

12.8. Não Afetação. Caso alguma disposição destes Termos venha a ser declarada inválida, ilegal ou inexecutável, as demais disposições não serão afetadas ou prejudicadas.

12.9. Declaração do Usuário. **Você declara expressamente que leu, entendeu e que aceita todas as regras, condições e disposições previstas nos presentes Termos.**

12.10. Legislação Aplicável. Estes Termos sujeitam-se às leis brasileiras, que serão utilizadas como base para a resolução de quaisquer disputas, ações e assuntos relacionados a estes Termos.

12.11. Foro. Fica eleito o foro da cidade de São Paulo - SP como competente para dirimir quaisquer dúvidas ou disputas relacionadas a estes Termos, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja ou possa vir a ser.
