

# TERMOS E CONDIÇÕES

## ZENKLUB



## SUMÁRIO

1. RESUMO DO SERVIÇO .....	3
2. DEFINIÇÕES .....	3
3. SERVIÇOS.....	3
3.1 CONSULTA AVULSA .....	3
4. ABRANGÊNCIA.....	3
5. FORMA DE ACIONAMENTO E ENTREGA DO VOUCHER.....	4
6. VIGÊNCIA .....	4
6.1 PRAZO DE ATIVAÇÃO DO VOUCHER.....	4
6.2 PRAZO E UTILIZAÇÃO DO BENEFÍCIO .....	4
7. UTILIZAÇÃO DO VOUCHER .....	4
8. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS .....	5
9. CONDIÇÕES GERAIS .....	5
10. DÚVIDAS GERAIS SOBRE O ACIONAMENTO.....	6
11. EXCLUSÕES.....	5

## 1. RESUMO DO SERVIÇO

O cliente poderá solicitar o serviço descrito no item 3, na plataforma da Zenklub até 2 (duas) vezes durante a vigência.

Período de vigência: 12 (doze) meses, a contar da data de contratação do benefício.

Serviço	Limite de utilizações durante o período de vigência
1 (uma) sessão por videochamada, com duração de 30 (trinta) minutos, no valor de até R\$48,00 (quarenta e oito) reais.	2 (duas) sessões por ano

O cliente deverá consultar com seu emissor a elegibilidade do benefício.

## 2. DEFINIÇÕES

Zenklub é um serviço de terapia online que conecta pacientes com mais 150 especialistas em psicologia, terapia alternativa, coaching, psicanálise ou mindfulness, experientes e licenciados, por meio do seu próprio site ou instalação do app, disponível para download na Playstore e na Apple Store.

Realizando sessões de terapia por vídeo chamadas de onde o paciente estiver, tornando o processo terapêutico mais prático e ágil.

Todos os temas relacionados a saúde como:

✓ depressão; ✓ ansiedade; ✓ pânico; ✓ sexualidade; ✓ alimentação; ✓ angústia; ✓ problemas de relacionamento amoroso; ✓ conflitos familiares; ✓ autoconhecimento; ✓ autoestima;

Tendo diferentes tipos de abordagens:

- Psicanálise
- Terapia Cognitiva Comportamental
- Terapia de Casal
- Terapia Familiar
- Terapia Jungiana
- Entre outras.

## 3. SERVIÇOS

### 3.1 CONSULTA AVULSA

Acesso a 1 (uma) sessão por videochamada, com duração de 30 (trinta) minutos, no valor de até R\$48,00 (quarenta e oito) reais no aplicativo da Zenklub, com o prazo de 7 (sete) dias para utilização.

**Limitações: O cliente poderá solicitar o serviço até 2 (duas) vezes durante a vigência.**

## 4. ABRANGÊNCIA

## CONDIÇÕES GERAIS – BENEFÍCIO ZENKLUB - AGOSTO 2020

O serviço pode ser acessado em todo território nacional e fora do território nacional desde que o usuário tenha acesso a internet e um aparelho com as configurações técnicas exigidas pela plataforma Zenklub para perfeito uso e funcionamento.

### 5. FORMA DE ACIONAMENTO E ENTREGA DO VOUCHER

O cliente deverá acessar a área cadastrada da Elo ([www.elo.com.br](http://www.elo.com.br)) e solicitar a emissão do voucher para obter acesso ao serviço. Após a solicitação, o voucher do benefício será disponibilizado ao cliente via e-mail e/ou SMS.

### 6. VIGÊNCIA

#### 6.1 PRAZO DE ATIVAÇÃO DO VOUCHER

Após o recebimento do voucher, o cliente tem o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de emissão do voucher, para ativar o código no ambiente da Zenklub.

Caso o cliente não ative o voucher dentro do período de 30 (trinta) dias corridos, perderá o direito de utilização do voucher emitido, bem como, da sessão marcada durante o período de vigência.

#### 6.2 PRAZO E UTILIZAÇÃO DO BENEFÍCIO

Após ativação do voucher o cliente tem o prazo de 07 (sete) dias corridos para utilização no app ou site da Zenklub.

O Cliente perderá o direito de utilização do benefício em caso de fraude comprovada, ou tentativa de fraudar os Termos e Condições de Uso e suas regras por qualquer meio, e responderão nas esferas cível e criminal pelos danos ocasionados.

### 7. UTILIZAÇÃO DO VOUCHER

1. Acesse o voucher enviado via SMS e/ou e-mail e clique no link disponibilizado;
2. Crie sua a conta;
3. Clique em “Agendar Sessão”;
4. Escolher um especialista, dentro das condições descritas nos itens 1 e 3 acima;
5. Agendar a sua consulta;

Confira o conteúdo disponível pelo site: <https://www.zenklub.com.br/>

### 8. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS.

A ELO coletará somente os dados necessários à execução da prestação de serviços, do objeto deste regulamento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais,

## CONDIÇÕES GERAIS – BENEFÍCIO ZENKLUB - AGOSTO 2020

unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>). Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo, na opção Meus Dados. Ficou com dúvidas? Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

### 9. CONDIÇÕES GERAIS

- A escolha do especialista poderá ser feita com base no seu vídeo de apresentação, currículo profissional, depoimentos, horários ou áreas de especialidade.
- Para reagendar a sessão, o cliente precisa ir em "Minhas sessões" e clicar em "reagendar" , esta opção fica disponível pelo período da política de remarcação do profissional. Caso a opção não esteja mais aparecendo para o cliente, ele precisa entrar em contato com seu especialista através do chat da Zenklub para avisar e marcar uma nova data para sessão.
- Não há possibilidade, em nenhuma hipótese, de devolução depois da escolha e entrega da recompensa.
- Caso o usuário não se identifique com o trabalho de um especialista, pode explorar diversos perfis e contar com ajuda da ZenKlub para encontrar um especialista ideal.
- De acordo com a resolução de novembro de 2018, do Conselho Federal de Psicologia (CFP n.º 11/2018), todos os atendimentos são regulamentados sem limite de sessões, ficando a cargo do especialista se cadastrar junto ao Órgão E-PSI para que sejam aprovados os seus serviços online. Todos os psicólogos da Zenklub são cadastrados nesta exigência.
- As sessões não são gravadas e são sigilosas, inclusive as informações do site são protegidas por criptografia de ponta a ponta.

### 10. DÚVIDAS GERAIS SOBRE O ACIONAMENTO

Em caso de problemas para emissão e/ou utilização do voucher, envie um e-mail para [faleconosco@elo.com.br](mailto:faleconosco@elo.com.br), detalhando os problemas e se possível com os prints dos erros, dados pessoais e do cartão, para que possamos ajudá-lo.

**11. EXCLUSÕES**

Custos extras não serão cobertos.

