BABILONIA HEALTH

Termos e Condições Gerais de Uso

Última atualização: 22 de junho de 2026

Os presentes Termos e Condições Gerais de Uso ("Termos") regulam a relação contratual entre Babilonia Tecnologia e Serviços Digitais LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 50.323.860/0001-34, doravante denominada "BabilonIA Health", e as pessoas físicas ou jurídicas que acessem ou utilizem a plataforma digital BabilonIA Health ("Plataforma"), doravante denominadas "Usuário" ou "Você".

Os serviços da BabilonIA Health são de propriedade intelectual privada, exercida sobre software, website, aplicativos, agente de inteligência artificial, conteúdos e demais ativos relacionados à plataforma BabilonIA Health.

POR FAVOR, LEIA ATENTAMENTE OS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO AQUI APRESENTADOS. Estes termos se aplicam a todos os usuários que realizarem um cadastro na Plataforma ("Usuário" ou "Você"). A partir do momento em que acessa a Plataforma, seja pelo navegador ou pelo aplicativo, Você declara e garante que leu, entendeu e concorda com as condições aqui descritas. Caso não concorde com alguma condição, Você não deverá acessar a Plataforma.

1. Definições

1.1. Plataforma: ambiente digital da BabilonIA Health, acessível online por navegador de internet e por dispositivos móveis, que reúne as ferramentas de gestão administrativa e financeira descritas nestes Termos. Não requer instalação complexa.

1.2. Agente de IA (Assistente): canal de inteligência artificial que se comunica com o Usuário por meio do WhatsApp e da própria Plataforma, recebendo informações em áudio, texto, foto ou PDF e organizando-as automaticamente.

1.3. Usuário: a Plataforma destina-se a médicos, demais profissionais de saúde habilitados e à sua equipe autorizada (por exemplo, secretárias), bem como a pessoas jurídicas que atuem nessas atividades.

1.4. Paciente: pessoa natural cujos dados são inseridos na Plataforma pelo Usuário no exercício de sua atividade. O Paciente é terceiro em relação a estes Termos.

1.5. Senha/Credenciais: meio de validação da identidade do Usuário para acesso à Plataforma, representado por um conjunto de caracteres de conhecimento único do Usuário.

1.6. Conteúdo: toda informação enviada ou inserida pelo Usuário na Plataforma, inclusive áudios, textos, imagens, documentos e arquivos.

2. Do objeto

A BabilonIA Health concede ao Usuário uma licença de uso não exclusiva, intransferível e não sublicenciável sobre a Plataforma, mediante pagamento da assinatura correspondente ao plano contratado. A licença habilita o acesso às funcionalidades disponíveis no plano escolhido enquanto a assinatura estiver vigente e adimplente, não implicando qualquer transferência de propriedade sobre a Plataforma, seu código-fonte, algoritmos, bases de dados ou quaisquer outros ativos de propriedade intelectual da BabilonIA Health.

Por meio da Plataforma, o Usuário pode ter acesso às seguintes funcionalidades, conforme o plano contratado::

- organização e acompanhamento da jornada administrativa do paciente, do primeiro contato ao pós-procedimento;
- acompanhamento financeiro da atividade (valores recebidos, a receber e pendentes), controle de despesas e de repasses a profissionais;
- painéis (dashboards) e indicadores de gestão, com insights;
- agente de inteligência artificial que recebe informações por WhatsApp (áudio, texto, foto ou PDF) e as registra automaticamente na Plataforma, além de responder, em linguagem natural, a dúvidas sobre faturamento, pacientes e documentação;
- módulo de marketing com métricas de campanhas e de captação, que pode integrar-se a ferramentas de terceiros.

Os planos disponíveis, suas funcionalidades e condições comerciais estão descritos na Plataforma e no site da BabilonIA Health, onde o Usuário os seleciona no momento da contratação. As condições do plano selecionado são parte integrante destes Termos e vinculam o Usuário desde a conclusão do processo de contratação.

3. Da aceitação

3.1 Este Termo estabelece obrigações contratadas de livre e espontânea vontade, por tempo indeterminado, entre a Plataforma e as pessoas físicas ou jurídicas usuárias. Ao marcar o campo “Concordo com os termos e políticas de privacidade” no processo de registro, o Usuário adere a todas as regras e condições aqui estabelecidas, comprometendo-se a observá-las, sob risco de cancelamento dos direitos de uso e demais medidas legais cabíveis.

3.2 A aceitação deste instrumento é imprescindível para o acesso e a utilização de quaisquer serviços. Ao aceitar, o Usuário autoriza a Plataforma a coletar, usar, armazenar e tratar as informações decorrentes do uso dos serviços, conforme descrito na Política de Privacidade, que deverá ser igualmente aceita.

3.3 A utilização da Plataforma para fins ilícitos ou diversos daqueles para os quais foi desenvolvida é de responsabilidade exclusiva do Usuário, isentando a BabilonIA Health de qualquer responsabilidade por perdas e danos decorrentes.

4. Dos dados de pacientes e da relação de tratamento de dados

4.1. Ao inserir na Plataforma dados pessoais de seus Pacientes — incluindo eventuais dados de saúde, que são dados pessoais sensíveis nos termos do art. 11 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) — o Usuário atua como controlador desses dados, e a BabilonIA Health atua como operadora, tratando-os de acordo com as instruções do Usuário e com a Política de Privacidade.

4.2. O Usuário declara e garante possuir base legal adequada (por exemplo, tutela da saúde, consentimento ou outra hipótese legal) para coletar, inserir e tratar os dados de seus Pacientes na Plataforma, sendo o único responsável por essa base legal e pelas informações inseridas.

4.3. O Usuário é responsável por atender às requisições de seus Pacientes quanto ao exercício de direitos de titular, podendo a BabilonIA Health auxiliá-lo tecnicamente quando aplicável.

4.4. O Usuário compromete-se a inserir apenas dados necessários à finalidade do serviço e a não utilizar a Plataforma para tratar dados de terceiros sem amparo legal.

5. Do acesso dos usuários

Serão empregadas as soluções técnicas disponíveis para permitir o acesso ao serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. A BabilonIA Health não será responsabilizada por erros, interrupções, mau funcionamento, atrasos ou outras imperfeições inerentes à informática, não garantindo prestação ininterrupta ou isenta de erros. As comunicações oficiais da BabilonIA Health com o Usuário — incluindo avisos, notificações contratuais e informações sobre a conta — se darão pela própria Plataforma, por e-mail ou pelo canal de suporte da BabilonIA Health no WhatsApp. O Agente de IA descrito na Cláusula 1.2, acessível via WhatsApp, é uma funcionalidade da Plataforma destinada à organização dos dados inseridos pelo Usuário e não configura canal oficial de atendimento ou comunicação institucional da BabilonIA Health.

6. Do cadastro

6.1 Ao se cadastrar, o Usuário deverá informar dados completos, recentes e válidos, sendo de sua exclusiva responsabilidade mantê-los atualizados e responder por sua veracidade.

6.2 O cadastro na Plataforma como titular de conta é condicionado à existência de inscrição ativa e regular no respectivo conselho de classe profissional (por exemplo, Conselho Regional de Medicina), cujo número deverá ser informado no momento do cadastro. A BabilonIA Health reserva-se o direito de, a qualquer tempo, solicitar documentação comprobatória da habilitação profissional declarada e de verificar sua regularidade junto ao conselho competente. A constatação de irregularidade, falsidade das informações prestadas ou cassação do registro profissional implicará a suspensão imediata do acesso ou o cancelamento do cadastro, a critério exclusivo da BabilonIA Health, independentemente de aviso prévio.

6.3 A guarda do login e da senha é de responsabilidade do Usuário, que deve adotar as precauções necessárias para impedir o acesso indevido por terceiros. Toda atividade realizada com o uso da senha é de responsabilidade do Usuário. A conta é pessoal e intransferível, sendo vedado ceder, vender, alugar ou transferi-la. Em caso de uso indevido, o Usuário deverá notificar imediatamente a BabilonIA Health pelos canais de contato.

7. Dos preços

7.1 Os preços e as condições específicas de cada plano de assinatura são os disponíveis na Plataforma e no site da BabilonIA Health no momento da contratação. Ao selecionar e confirmar um plano, o Usuário adere às condições a ele associadas, que passam a integrar estes Termos e vinculam as Partes.

7.2 O descumprimento das condições do plano contratado sujeitará o Usuário às consequências previstas nestes Termos, incluindo a suspensão ou o cancelamento do acesso.. Para a contratação, poderão ser solicitadas informações financeiras (como CPF, endereço de cobrança e dados de meio de pagamento), que poderão ser armazenadas para facilitar contratações futuras. Em caso de estorno em cartão de crédito, o lançamento poderá figurar no extrato apenas no mês seguinte, conforme a instituição financeira.

8. Do cancelamento

8. 1 Cancelamento pelo Usuário. O Usuário poderá, a qualquer tempo, requerer o cancelamento de sua conta, desde que não haja débitos em aberto. Nessa hipótese, o acesso à Plataforma cessará ao fim do ciclo de cobrança vigente, sem direito a reembolso proporcional dos valores já pagos.

8.2 Cancelamento pela BabilonIA Health. A BabilonIA Health poderá cancelar ou suspender o acesso do Usuário, a seu exclusivo critério e independentemente de aviso prévio, nas seguintes hipóteses:

(a) violação de qualquer disposição destes Termos;

(b) descumprimento da Política de Privacidade ou de quaisquer outras políticas da BabilonIA Health;

(c) inobservância das condições do plano de assinatura contratado, conforme disponibilizadas na Plataforma e no site da BabilonIA Health no momento da contratação;

(d) inadimplência no pagamento da assinatura;

(e) fornecimento de informações falsas, incompletas ou desatualizadas no cadastro;

(f) uso da Plataforma para fins ilícitos, fraudulentos ou contrários à sua finalidade; ou

(g) qualquer conduta que, a critério exclusivo da BabilonIA Health, seja prejudicial à Plataforma, a outros usuários ou a terceiros.

8.3 O cancelamento por qualquer das hipóteses acima produzirá efeitos imediatos, sem direito a reembolso de valores já pagos pelo ciclo vigente e sem prejuízo da cobrança de eventuais débitos em aberto.

8.4 A BabilonIA Health poderá ainda cancelar o acesso do Usuário sem causa justificada, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

5.5 Dados após o cancelamento. Após o cancelamento da conta, por qualquer motivo, aplicam-se as disposições da Cláusula 8 deste Termo quanto ao destino dos dados do Usuário e dos Pacientes armazenados na Plataforma.

9. Do suporte

Em caso de dúvida, sugestão caso haja dificuldades técnicas ou caso se deseje comunicar com a BabilonIA Health, , o Usuário poderá contatar o suporte pelo e-mail contato@babiloniahealth.com.br ou pelo WhatsApp (21) 97831-0509. Horário de atendimento: segunda a sexta, das 8h às 18h.

10. Das responsabilidades

10.1. É de responsabilidade do Usuário:

a) defeitos ou vícios técnicos originados em seu próprio sistema ou dispositivo;

b) a correta utilização da Plataforma e dos serviços, com respeito e cordialidade;

c) o cumprimento destes Termos, da Política de Privacidade e da legislação aplicável;

d) a proteção das credenciais de acesso (login e senha);

e) toda ação executada e todo Conteúdo inserido durante o uso, devendo isentar e indenizar a BabilonIA Health de reclamações, perdas e danos decorrentes;

f) possuir os direitos necessários sobre o Conteúdo que inserir, que deverá ser lícito;

g) utilizar a Plataforma apenas se for profissional da área ou integrante autorizado de sua equipe;

h) não utilizar cadastro, nome de usuário ou senha de terceiros, nem fornecer informações falsas ou criar cadastro para terceiros;

i) não inserir Conteúdo ilícito, enganoso, fraudulento, ofensivo, discriminatório ou que viole direitos de terceiros, inclusive de propriedade intelectual;

j) não fazer uso comercial não autorizado de funcionalidades ou conteúdos da Plataforma, nem reproduzir ou copiar indevidamente seus conteúdos

k) Não ceder as suas informações de acesso para outras pessoas não autorizadas a ter acesso às informações que inserir na Plataforma.

10.2. É de responsabilidade da BabilonIA Health:

l) indicar as características dos serviços;

m) empenhar seus melhores esforços para reparar defeitos e vícios do serviço a que tenha dado causa;

n) as informações por ela divulgadas, sendo o Conteúdo inserido pelo Usuário de responsabilidade deste;

o) adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas à proteção dos dados pessoais tratados na Plataforma — incluindo dados sensíveis de saúde — contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado, nos termos do art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), sem responder, contudo, por danos decorrentes de ataques ou violações praticadas por terceiros que, por meios razoavelmente imprevisíveis, subvertam os sistemas de segurança adotados, ou por eventos de caso fortuito ou força maior

p) empregar os esforços de segurança disponíveis, não respondendo, contudo, por danos decorrentes de violações praticadas por terceiros que subvertam os sistemas de segurança, caso fortuito ou força maior.

11. Da propriedade intelectual

11.1. Estes Termos concedem ao Usuário uma licença de uso pessoal, provisória, não exclusiva, intransferível, não sublicenciável e revogável para acessar e utilizar a Plataforma e as funcionalidades correspondentes ao plano contratado, vigente enquanto a assinatura estiver ativa e adimplente, para fins exclusivos da atividade profissional do Usuário. Nenhum outro direito é concedido além do expressamente previsto nesta cláusula.

11.2. São de titularidade exclusiva da BabilonIA Health e/ou de seus licenciantes, protegidos nos termos da Lei da Propriedade Industrial (Lei nº 9.279/96), da Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/98), da Lei do Software (Lei nº 9.609/98) e demais normas aplicáveis: a estrutura e o código-fonte da Plataforma e do aplicativo; os algoritmos, modelos de inteligência artificial, metodologias e know-how incorporados à Plataforma, incluindo o Agente de IA; marcas, logotipos e nomes comerciais; layouts, gráficos e design de interface; textos, imagens e conteúdos editoriais produzidos pela BabilonIA Health; bases de dados compiladas e organizadas pela BabilonIA Health; e quaisquer outros ativos de propriedade intelectual desenvolvidos ou utilizados no âmbito da Plataforma.

11.3. O acesso não transfere ao Usuário qualquer direito de propriedade intelectual.

11.4. É expressamente vedado ao Usuário, sem autorização prévia e escrita da BabilonIA Health:

a) copiar, reproduzir, distribuir, publicar, vender, alugar, emprestar ou de qualquer forma ceder ou transferir, no todo ou em parte, a Plataforma ou qualquer de seus componentes;

b) modificar, adaptar, traduzir ou criar obras derivadas baseadas na Plataforma ou em seus elementos;

c) realizar engenharia reversa, descompilar, desmontar ou tentar extrair o código-fonte, os algoritmos ou os modelos de inteligência artificial da Plataforma;

d) utilizar ferramentas automatizadas de coleta de dados — tais como crawlers, bots, scrapers ou equivalentes — para extrair informações da Plataforma;

e) reproduzir capturas de tela ou exportar conteúdo da Plataforma para fins distintos do uso profissional próprio autorizado por estes Termos;

f) sublicenciar ou de qualquer forma permitir que terceiros acessem ou utilizem a Plataforma por meio do cadastro do Usuário, exceto nos limites da cláusula de acesso por equipe destes Termos;

g) utilizar os outputs, respostas ou dados gerados pelo Agente de IA para treinar, desenvolver ou aprimorar modelos de inteligência artificial de terceiros ou concorrentes;

h) utilizar marcas, logotipos, nomes comerciais ou qualquer sinal distintivo da BabilonIA Health sem autorização expressa e escrita;

i) tentar obter acesso não autorizado a partes restritas da Plataforma ou aos sistemas da BabilonIA Health; ou

j) utilizar a Plataforma ou seus conteúdos para fins comerciais não autorizados, incluindo o desenvolvimento ou a oferta de produtos ou serviços concorrentes.

12. Das sanções

Sem prejuízo de outras medidas legais, a BabilonIA Health poderá, a qualquer momento, advertir, suspender ou cancelar a conta do Usuário que: (a) violar qualquer dispositivo destes Termos; (b) descumprir seus deveres; (c) inadimplir parcialmente ou totalmente com as condições contratadas; ou (d) tiver comportamento fraudulento, doloso ou ofensivo a terceiros.

13. Da rescisão

A inobservância das obrigações destes Termos ou da legislação aplicável poderá ensejar, sem prévio aviso, a rescisão unilateral por parte da BabilonIA Health e o bloqueio dos serviços prestados ao Usuário.

14. Da indenização e limitação de responsabilidade

14.1. O Usuário concorda em indenizar e isentar a BabilonIA Health de quaisquer reclamações, perdas, danos e despesas (incluindo honorários advocatícios relacionados a: (i) violação destes Termos; (ii) violação de leis ou de direitos de terceiros; (iii) negligência, imprudência ou imperícia; (iv) fraude; ou (v) uso indevido da Plataforma, por si ou por quem utilize seu cadastro.

14.2. A responsabilidade total da BabilonIA Health perante o Usuário sob estes Termos limita-se ao valor por ela efetivamente recebido daquele Usuário. A BabilonIA Health não responde por danos decorrentes de falhas na internet, no dispositivo do Usuário, em servidores de terceiros, vírus, caso fortuito ou força maior, recomendando-se a manutenção de antivírus atualizado.

14.3. As obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, consumeristas, sanitárias, éticas ou de qualquer outra natureza relativas à atividade do Usuário são de sua exclusiva responsabilidade.

15. Das alterações

Estes Termos poderão ser alterados a qualquer tempo, para adequar ou modificar os serviços ou atender a exigências legais ou regulatórias. As alterações serão comunicadas ao Usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio dos canais de comunicação previstos nestes Termos. Alterações exigidas por lei, decisão judicial ou determinação de autoridade competente poderão entrar em vigor imediatamente, sem necessidade de aviso prévio. Em qualquer caso, a continuidade do uso da Plataforma após a comunicação da alteração implica concordância do Usuário com a versão atualizada destes Termos. Caso o Usuário não concorde com as alterações, poderá cancelar sua conta nos termos da Cláusula 8 antes da data de vigência das modificações.

16. Da política de privacidade

16.1 Os dados pessoais e demais informações fornecidas pelo Usuário serão utilizados conforme a Política de Privacidade da BabilonIA Health, que deve ser lida com atenção e é parte integrante destes Termos. A Plataforma utiliza cookies para identificação e melhoria da experiência, podendo o Usuário configurar seu navegador para restringi-los.

17. Disposições gerais

17.1. Legislação aplicável. A relação entre o Usuário e a BabilonIA Health sujeita-se à legislação brasileira e aos Códigos de Ética das categorias profissionais dos Usuários, independentemente do local de acesso.

17.2. Foro. As Partes elegem o Foro Central da Comarca do Rio de Janeiro/RJ para dirimir controvérsias, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

173. Partes autônomas. A relação entre as Partes é de prestação de serviços, não estabelecendo vínculo trabalhista, de consumo entre as partes empresariais, societário ou de qualquer outra natureza.

17.4. Cessão. O Usuário não poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações destes Termos sem prévia anuência escrita da BabilonIA Health, que poderá cedê-los a terceiros.

17.5. Tolerância e nulidade. A tolerância quanto ao cumprimento das obrigações não constitui renúncia ou novação. A eventual nulidade de uma cláusula não afeta as demais, que permanecerão em vigor.

17.6. Comunicações. Dúvidas e reclamações relativas a estes Termos devem ser encaminhadas para contato@babiloniahealth.com.br ou pelo WhatsApp (21) 97831-0509.

17.7. Backup. O Usuário é o único responsável por manter cópias de segurança dos dados e Conteúdos que inseriu na Plataforma, bem como por exportar seus dados antes do cancelamento de sua conta. A BabilonIA Health não se responsabiliza pela perda de dados não copiados pelo Usuário.

17.8. Manutenção. Manutenções emergenciais na Plataforma poderão ocorrer a qualquer tempo, sem aviso prévio ao Usuário. A BabilonIA Health envidará seus melhores esforços para realizar manutenções em horários de menor impacto para a atividade dos Usuários.

17.9. Força maior. A ocorrência de evento de caso fortuito ou força maior que impeça ou dificulte o cumprimento de obrigações pela BabilonIA Health suspenderá tais obrigações pelo período de duração do evento, sem que isso configure inadimplemento ou gere direito a indenização ao Usuário. O Usuário não poderá invocar caso fortuito ou força maior para eximir-se ou suspender o cumprimento de suas obrigações contratuais, incluindo o pagamento da assinatura.