

Termos de Uso — Paciente

FormulAi Tecnologia em Saúde Ltda. · CNPJ 68.006.270/0001-43 — versão 1.1

Estes Termos de Uso (“Termos”) regulam o acesso e a utilização da plataforma FormulAi por pacientes e usuários (“Usuário” ou “Você”), operada pela FORMULAI TECNOLOGIA EM SAÚDE LTDA., sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o nº 68.006.270/0001-43, com sede na Alameda do Ingá, nº 38, Sala 703, Bairro Vale do Sereno, Nova Lima/MG, CEP 34.006-042 (“FormulAi”). Ao criar uma conta, aceitar eletronicamente estes Termos ou utilizar a plataforma, Você declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente as condições aqui estabelecidas, nos termos dos arts. 421, 422 e 425 do Código Civil (Lei nº 10.406/2002), da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor — CDC) e do Decreto nº 7.962/2013 (contratação no comércio eletrônico).

1. Natureza da plataforma e das partes

1.1. A FormulAi é uma plataforma de tecnologia que intermedeia a conexão entre pacientes, farmácias de manipulação parceiras verificadas e médicos autônomos credenciados para telemedicina, nos termos do art. 6º, § 6º, da Lei nº 5.991/1973, com a redação dada pela Lei nº 15.357/2026.

1.2. A FormulAi não é farmácia, não manipula, não dispensa e não estoca medicamentos. A responsabilidade técnica pela manipulação, controle de qualidade e dispensação é exclusiva da farmácia parceira selecionada, nos termos da RDC ANVISA nº 67/2007 e da legislação sanitária aplicável.

1.3. A FormulAi não presta atendimento médico. As consultas por telemedicina são realizadas por médicos autônomos regularmente inscritos no Conselho Regional de Medicina, responsáveis exclusivos pelos atos médicos praticados, nos termos da Lei nº 14.510/2022 e da Resolução CFM nº 2.314/2022.

1.4. Em atendimento ao Decreto nº 7.962/2013, a identificação completa da FormulAi (razão social, CNPJ e endereço) consta do preâmbulo destes Termos, e o atendimento facilitado ao consumidor é prestado pelos canais indicados na Cláusula 15.

2. Cadastro, capacidade e veracidade das informações

2.1. O uso da plataforma requer cadastro com informações verdadeiras, completas e atualizadas, sendo o Usuário integralmente responsável pela veracidade dos dados fornecidos, inclusive das informações de saúde prestadas em formulários de pré-consulta, e pela guarda e confidencialidade de suas credenciais de acesso.

2.2. A plataforma destina-se a pessoas plenamente capazes, nos termos dos arts. 3º a 5º do Código Civil. O uso por menores de 18 (dezoito) anos ou por pessoas relativamente incapazes somente é admitido mediante representação ou assistência de seus responsáveis legais, que respondem pelas informações prestadas e pelos atos praticados.

2.3. A prestação de informação falsa, a utilização de receita adulterada ou de terceiros sem legitimação legal, e qualquer forma de fraude sujeitam o Usuário à suspensão ou exclusão da conta, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal cabíveis.

3. Funcionamento do serviço

3.1. O Usuário pode: (i) enviar receita médica válida para cotação entre farmácias parceiras verificadas; (ii) solicitar consulta médica por telemedicina, caso ainda não possua receita, sujeita à

avaliação clínica do médico responsável; ou (iii) aderir a um plano de tratamento por assinatura, nos termos da Cláusula 7.

3.2. Após a escolha da farmácia e a confirmação do pedido, a receita é transmitida por canal criptografado à farmácia selecionada, que inicia a produção do medicamento manipulado de forma individualizada para o Usuário.

3.3. Os prazos de produção e entrega informados na plataforma constituem estimativas fornecidas pela farmácia parceira e pelo operador logístico, podendo variar conforme a complexidade da fórmula e a localidade de entrega, sem prejuízo do dever de informação adequada previsto no art. 6º, III, do CDC.

4. Medicamentos sujeitos a controle especial

4.1. Medicamentos sujeitos a controle especial, nos termos da Portaria SVS/MS nº 344/1998 e de suas atualizações, somente serão processados pela plataforma quando, cumulativamente: (i) a legislação sanitária admitir sua manipulação e dispensação na modalidade pretendida; (ii) forem atendidos todos os requisitos de receituário específico, notificação de receita e retenção aplicáveis; e (iii) a farmácia parceira responsável possuir as autorizações específicas exigidas.

4.2. A plataforma poderá recusar, a qualquer tempo, o processamento de pedidos que não atendam integralmente ao regime jurídico dos medicamentos controlados, sem que tal recusa gere direito a indenização.

5. Preços e pagamento

5.1. Os preços exibidos na plataforma são definidos pelas farmácias parceiras em resposta à cotação, podendo variar entre farmácias para a mesma prescrição. O preço total, incluídos tributos e frete, será exibido de forma clara e ostensiva antes da confirmação do pedido, nos termos do art. 6º, III, do CDC e do art. 2º do Decreto nº 7.962/2013.

5.2. O pagamento é processado dentro da plataforma, por meio de instituição de pagamento parceira, com repasse automático (split) à farmácia responsável pela produção, deduzida a comissão da FormulAi.

6. Cancelamento e reembolso — pedidos avulsos

6.1. Os medicamentos comercializados por meio da plataforma são **produzidos sob encomenda, de forma personalizada e individualizada**, conforme a prescrição médica específica de cada paciente, não constituindo produto padronizado mantido em estoque. Em razão dessa natureza, o bem é confeccionado exclusivamente para atender à necessidade individual do consumidor, sendo insuscetível de reaproveitamento, revenda ou reincorporação ao estoque da farmácia parceira.

6.2. Cancelamento sem custo: o pedido poderá ser cancelado, com reembolso integral, a qualquer momento antes da confirmação do pagamento e do início da produção pela farmácia parceira.

6.3. Após a confirmação do pedido e o início da produção, **não haverá reembolso**, em razão da natureza personalizada e sob encomenda do medicamento manipulado, descrita na Cláusula 6.1.

6.4. Garantia legal: independentemente do disposto nas cláusulas anteriores, o Usuário terá direito à substituição do produto, ao abatimento proporcional ou à restituição da quantia paga, nos termos dos arts. 18 a 20 do CDC, nas hipóteses de: (i) desconformidade entre o produto entregue e a prescrição; (ii) vício de qualidade ou quantidade; (iii) extravio ou avaria comprovada no transporte; ou (iv) falha na prestação do serviço atribuível à FormulAi, à farmácia parceira ou ao operador logístico.

7. Tratamentos por assinatura (planos recorrentes)

7.1. Objeto. Os planos de tratamento por assinatura compreendem, em um único valor mensal recorrente, o conjunto de serviços e produtos descritos na oferta do respectivo plano, podendo incluir: medicamento manipulado do ciclo, consulta de acompanhamento por telemedicina, suporte nutricional e demais itens expressamente indicados na contratação. Somente integram o plano os itens expressamente descritos na oferta aceita pelo Usuário.

7.2. Adesão e informação. No momento da adesão serão exibidos, de forma clara e ostensiva: o valor mensal, a periodicidade de cobrança, o conteúdo do plano, a existência de renovação automática e as condições de cancelamento previstas nesta Cláusula, em atendimento ao art. 6º, III, do CDC e ao Decreto nº 7.962/2013.

7.3. Renovação automática. A assinatura renova-se automaticamente a cada ciclo mensal, mediante cobrança no meio de pagamento cadastrado, até que sobrevenha cancelamento na forma da Cláusula 7.6. Qualquer alteração de preço ou de conteúdo do plano será comunicada ao Usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, assegurado o direito de cancelamento sem qualquer ônus antes da entrada em vigor da alteração.

7.4. Continuidade clínica. A manutenção do tratamento está condicionada à avaliação médica periódica, conforme o protocolo clínico aplicável. A renovação de receita é decisão exclusiva do médico responsável, condicionada à indicação clínica; havendo contraindicação superveniente, o plano será suspenso ou encerrado, com cessação das cobranças futuras e restituição proporcional de valores eventualmente pagos por ciclo não iniciado.

7.5. Reajuste. Os valores dos planos poderão ser reajustados anualmente pela variação do IPCA/IBGE ou índice que venha a substituí-lo, ou revisados mediante comunicação prévia na forma da Cláusula 7.3, sempre assegurado o direito de cancelamento sem ônus.

7.6. Cancelamento. O Usuário poderá solicitar o cancelamento da assinatura a qualquer tempo, sem multa ou penalidade, pelos canais indicados na Cláusula 15, mediante **aviso prévio de 30 (trinta) dias**. Durante o período de aviso prévio: (i) não será iniciada a produção de novo ciclo após o término do aviso; (ii) o ciclo cuja produção já tenha sido iniciada será concluído e entregue normalmente, com a respectiva cobrança, em razão da natureza personalizada do medicamento (Cláusula 6.1); e (iii) cessarão as cobranças a partir do primeiro ciclo posterior ao término do aviso prévio. Em nenhuma hipótese o aviso prévio implicará cobrança de valores sem a correspondente contraprestação.

7.7. Pausa e alteração de plano. O Usuário poderá solicitar a pausa temporária da assinatura ou a alteração de plano, conforme as opções disponíveis na plataforma, com efeitos a partir do ciclo subsequente à solicitação.

7.8. Inadimplência. A ausência de pagamento na data de cobrança suspende automaticamente o envio do medicamento e os demais benefícios do ciclo, sem cancelamento imediato da assinatura. Persistindo a inadimplência por mais de 30 (trinta) dias, a assinatura poderá ser cancelada pela FormulAi, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos por ciclos efetivamente prestados. Não haverá envio de medicamento relativo a ciclo não pago.

7.9. Indisponibilidade superveniente. Na hipótese de indisponibilidade de insumo, impedimento regulatório ou descredenciamento da farmácia responsável, a FormulAi providenciará, alternativamente: (i) a realocação do tratamento para outra farmácia certificada; ou (ii) a suspensão da cobrança até a regularização, sem qualquer ônus ao Usuário.

8. Telemedicina

8.1. A consulta por telemedicina constitui avaliação médica genuína e autônoma. A emissão de receita é decisão exclusiva do médico responsável, condicionada à indicação clínica, não havendo, em nenhuma hipótese, garantia de prescrição, promessa de resultado ou vinculação do ato médico a interesse comercial da plataforma.

8.2. O médico credenciado responde, com exclusividade, pelos atos praticados no exercício da profissão, nos termos da legislação civil, do Código de Ética Médica e das resoluções do Conselho Federal de Medicina.

9. Propriedade intelectual

9.1. Todo o conteúdo da plataforma — incluindo marca, software, layout, banco de dados, algoritmos, textos e elementos visuais — é de titularidade da FormulAi ou de seus licenciadores, protegido pelas Leis nº 9.279/1996, nº 9.609/1998 e nº 9.610/1998, sendo vedadas a reprodução, a engenharia reversa, a extração de dados e qualquer utilização não autorizada.

10. Proteção de dados pessoais

10.1. O tratamento de dados pessoais realizado pela FormulAi observa a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e está integralmente descrito na Política de Privacidade da plataforma, que constitui parte indissociável destes Termos.

10.2. O tratamento de dados pessoais sensíveis de saúde é realizado mediante consentimento específico e destacado do titular, nos termos do art. 11, I, da LGPD, colhido eletronicamente no momento apropriado da jornada de uso.

11. Responsabilidade

11.1. A FormulAi responde pelos serviços de tecnologia e intermediação que presta, nos termos da legislação aplicável. Os atos privativos de responsabilidade técnica farmacêutica e os atos médicos são de responsabilidade dos respectivos profissionais e estabelecimentos, sem prejuízo do regime de responsabilidade previsto no Código de Defesa do Consumidor.

11.2. A FormulAi não responde por danos decorrentes de: (i) informações falsas ou incompletas prestadas pelo Usuário; (ii) uso do medicamento em desacordo com a prescrição ou orientação profissional; (iii) caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil.

12. Suspensão e encerramento de conta

12.1. A FormulAi poderá suspender ou encerrar, mediante comunicação ao Usuário, contas que violem estes Termos, pratiquem fraude, façam uso abusivo da plataforma ou coloquem em risco a segurança de terceiros, assegurado ao Usuário o acesso aos seus dados pessoais nos termos da LGPD.

13. Documentos eletrônicos e aceite digital

13.1. As Partes reconhecem a validade, autenticidade, integridade e eficácia jurídica destes Termos e de todos os aceites, consentimentos e registros eletrônicos realizados na plataforma, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e do art. 219 do Código Civil.

14. Alterações destes Termos

14.1. Estes Termos poderão ser atualizados a qualquer tempo, mediante publicação da versão vigente na plataforma, com indicação da data de atualização. Alterações substanciais serão comunicadas ao Usuário, que poderá encerrar sua conta, e cancelar eventual assinatura sem ônus, caso não concorde com as novas condições.

15. Atendimento ao Usuário

admin@formulaisaude.com.br, em observância ao dever de atendimento facilitado do Decreto nº 7.962/2013.

16. Disposições finais

16.1. Independência das cláusulas: a eventual invalidade de qualquer disposição destes Termos não prejudica a validade das demais, que permanecem em pleno vigor e efeito.

16.2. Tolerância: a tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento de obrigação prevista nestes Termos não constitui novação, renúncia ou alteração do pactuado.

16.3. Cessão: o Usuário não poderá ceder sua conta ou os direitos decorrentes destes Termos a terceiros. A FormulAi poderá ceder sua posição contratual a sociedade do mesmo grupo econômico, mediante comunicação ao Usuário, preservadas todas as garantias aqui previstas.

16.4. Legislação aplicável: estes Termos são regidos pela legislação da República Federativa do Brasil.

16.5. Foro: fica eleito o foro do domicílio do Usuário consumidor para dirimir controvérsias oriundas destes Termos, nos termos do art. 101, I, do CDC, sem prejuízo da utilização facultativa de meios consensuais de solução de conflitos, como a plataforma Consumidor.gov.br e a mediação.