TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
GAVI

Data de Vigência: 26/10/2026

Bem-vindo ao GAVI!

Estes Termos e Condições de Uso ("Termos") disciplinam o acesso e a utilização do aplicativo GAVI (aqui denominado como "Aplicativo" ou "GAVI"), desenvolvido, mantido e disponibilizado por GS Nutri LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 69.475.667/0001-47, com sede na Avenida Rio Grande, nº 1336, Condomínio Náutico Ilha Brasil, Ijaci/MG, CEP 37.218-000 ("Empresa").

Ao criar uma conta, acessar funcionalidades que exigem cadastro ou contratar o Plano Pro, o usuário declara ter lido, compreendido e aceitado estes Termos e os documentos aplicáveis à funcionalidade utilizada. A aceitação destes Termos é absolutamente indispensável à utilização dos serviços prestados pelo GAVI.

1. QUEM SOMOS E O QUE SÃO ESTES TERMOS.

1.1. O GAVI é uma plataforma digital voltada ao registro de atividades físicas e de hábitos alimentares, e, mediante contratação específica, à prestação remota de serviços individualizados de acompanhamento nutricional e de orientação de treinamento físico por empresas e profissionais legalmente habilitados e contratados na qualidade de prestadores de serviço.

1.2. O Aplicativo possui funcionalidades gratuitas e funcionalidades vinculadas ao Plano Pro, cujos recursos, limites, preços, duração e condições são apresentados ao Usuário antes da contratação.

1.3. Integram o conjunto contratual, conforme aplicáveis: (a) a Política de Privacidade; (b) o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e demais documentos de consentimento ou anamnese relativos ao acompanhamento profissional; e (c) as Condições do Plano, aceitas no próprio Aplicativo, no caso de Pacientes maiores de 18 anos, ou o contrato de prestação de serviços assinado física ou eletronicamente com a participação do responsável legal, no caso de Pacientes menores de 18 anos. Em caso de conflito, prevalecerão, nesta ordem, as normas legais cogentes, as condições comerciais específicas confirmadas para a contratação, estes Termos e os documentos complementares, ressalvadas as matérias de privacidade e consentimento, que serão regidas pelos respectivos documentos e pela legislação aplicável.

1.4. A contratação do Plano Pro não implica garantia de resultado estético, esportivo, nutricional ou de saúde. O objetivo do Aplicativo é apoiar a adoção de hábitos saudáveis de alimentação e atividade física, com foco na constância da rotina.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para facilitar a leitura, considere as seguintes expressões e descrições, sem prejuízo das demais definições constantes nestes Termos.

a) **Usuário:** é a pessoa que acessa ou utiliza as funcionalidades gratuitas do Aplicativo;

b) **Conta:** é o cadastro individual utilizado para autenticação e acesso ao Aplicativo;
c) **Paciente:** é a pessoa que recebe acompanhamento profissional por meio do Plano Pro, contratado por ela própria ou, conforme a idade, com a representação ou a assistência de seu responsável legal;
d) **Versão Gratuita**: plataforma que os Usuários não vinculados ao Plano Pro têm acesso;
e) **Plano Pro:** é o serviço pago do aplicativo descrito na oferta aceita pelo Paciente;
f) **Profissionais:** são os nutricionistas e profissionais de educação física legalmente habilitados que prestam os serviços contratados;
g) **Prontuário:** é o conjunto de informações fornecidas pelo Paciente e dos registros necessários à prestação e documentação do acompanhamento;
h) **Comunidade:** é o ambiente social do Aplicativo cuja interação é destinada aos **Pacientes (Plano Pro)**, incluindo feed, grupos, desafios e rankings, conforme disponibilidade do plano;
i) **Conteúdo do Usuário:** é qualquer texto, imagem, fotografia, comentário, reação ou outro material enviado ou publicado pelo Usuário.
j) **Condições do Plano:** documento exibido no Aplicativo que reúne as condições específicas do plano contratado pelo Paciente maior de 18 anos, como modalidade, prazo, período de cortesia, preço, forma de pagamento e quantidade de consultas e de fichas de treino.
k) **Responsável Legal:** é o pai, mãe, tutor ou guardião que representa o Usuário ou Paciente menor de 16 anos ou assiste aquele de 16 ou 17 anos, nos termos da legislação civil.
l) **Vinculação:** é a associação da Conta do Usuário ou Paciente de 13 a 15 anos ao cadastro de seu responsável legal, realizada mediante autorização deste, nos termos da cláusula 4.5.

3. ACEITAÇÃO

3.1. Para utilizar a plataforma de acesso do GAVI, o Usuário declara ter lido, entendido e concordado em submeter-se a estes Termos e Condições de Uso, independentemente de ter assinado qualquer dos planos disponibilizados pelo Aplicativo.

3.2. A Aceitação destes Termos é registrada por mecanismo afirmativo e verificável, como caixa de seleção ou botão de aceite, cujos registros de versão, data e hora serão conservados pelo Aplicativo, observada a legislação de proteção de dados.

3.3. O Usuário que não concordar com estes Termos não deve criar conta nem usar o Aplicativo.

4. ELEGIBILIDADE E LIMITE DE IDADE

4.1. O acesso ao Aplicativo observa as seguintes faixas etárias:

a) pessoas com 18 anos ou mais podem utilizar a Versão Gratuita ou contratar o Plano Pro;
b) pessoas com 16 e 17 anos podem utilizar a Versão Gratuita e contratar o Plano Pro com a assistência de seu responsável legal;
c) pessoas com 13 a 15 anos podem utilizar a Versão Gratuita, após a autorização de seu responsável legal prevista na cláusula 4.5, e ser Pacientes do Plano Pro, desde que contratado por seu responsável legal, que as representa;
d) pessoas com menos de 13 anos não podem utilizar o Aplicativo, tampouco contratar o Plano Pro.

4.2. Ao criar a Conta, o Usuário informa sua data de nascimento e declara que ela é verdadeira. Dentre outros mecanismos de aferição de idade, o Aplicativo poderá pedir, a qualquer momento, documento que comprove a idade, e o fará sempre na contratação do Plano Pro.

4.3. O GAVI recomenda que os responsáveis por menores de 18 anos acompanhem de forma efetiva a utilização das ferramentas de tecnologia por seus assistidos**.**

4.4. O Aplicativo poderá recusar, suspender ou encerrar o acesso quando não for possível confirmar a idade, a autorização do responsável ou a legitimidade da contratação, sempre de forma proporcional e com observância dos direitos legais do Usuário ou Paciente.

4.5. Usuários e Pacientes de 13 a 15. Para aqueles com 13 a 15 anos, valem as seguintes regras adicionais:

- **a)** ao criar a Conta, o Usuário de 13 a 15 anos deverá informar o nome, o e-mail e o telefone de seu responsável legal, que receberá, por e-mail, link para autorizar o acesso. A autorização é concedida em página própria, sem necessidade de instalação do Aplicativo, e resulta na Vinculação. Até a autorização, a Conta permanece inativa, sem acesso a qualquer funcionalidade do Aplicativo;
- **b)** o Usuário pode criar grupos privados e ingressar em grupos por meio de convite;
- **c)** a contratação do Plano Pro é feita pelo responsável legal, em nome do Paciente, por meio de contrato de prestação de serviços apartado, e o TCLE é assinado pelo responsável;
- **d)** o responsável legal do Paciente responde pelo pagamento, pela veracidade das informações do Prontuário e pelo acompanhamento do uso do Aplicativo;
- **e)** o responsável legal pode revogar a autorização a qualquer momento, pelos canais de atendimento do GAVI, hipótese em que a Conta será desativada;
- **f)** o responsável legal pode, a qualquer momento, pedir informações sobre o acompanhamento ou solicitar o encerramento da Conta.

4.6. Usuários e Pacientes de 16 e 17 anos. Para aqueles com 16 ou 17 anos, valem as seguintes regras adicionais:

- **a)** a contratação do Plano Pro é feita pelo próprio adolescente, com a assistência de seu responsável legal, por meio de contrato de prestação de serviços apartado, firmado por ambos, e o TCLE é assinado também por ambos;
- **b)** o responsável legal responde, com o Paciente, pelo pagamento e pela veracidade das informações do Prontuário e pelo acompanhamento do uso do Aplicativo;
- **c)** o responsável legal pode, a qualquer momento, pedir informações sobre o acompanhamento, solicitar a restrição do perfil na Comunidade Pro ou o encerramento da Conta.

4.7. Não poderão utilizar o Plano Pro as pessoas cujo cadastro tenha sido bloqueado ou cancelado e, portanto, inabilitadas do Aplicativo, temporária ou definitivamente, o que poderá ocorrer sempre que o GAVI entender necessário diante de violação desses Termos, a exemplo das informações fornecidas no cadastro não serem condizentes com a realidade ou resultarem em qualquer espécie de infração legal, ficando, desde já, o Usuário advertido das sanções legais da legislação civil.

5. CADASTRO, SEGURANÇA E DEVERES DO USUÁRIO

5.1. O acesso à plataforma, como Usuário ou Paciente, deverá ser feito por meio da criação de Conta própria, com login e senha definidos pelo Usuário/Paciente ou mediante autenticação pela conta Google do Usuário/Paciente. No segundo caso, o Aplicativo recebe os dados indicados na Política de Privacidade, não tendo acesso à senha ou e-mails da conta Google do Usuário/Paciente.

5.2. Durante o uso, o Usuário ou Paciente deve:

- **a)** fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas;
- **b)** manter seus dados atualizados;
- **c)** manter uma única conta, pessoal e intransferível;
- **d)** proteger suas credenciais de acesso, especialmente a senha ou da conta Google utilizada para autenticação, mantendo-as em sigilo e não permitindo que outra pessoa acesse sua

conta. O Usuário/Paciente responde por quaisquer ações realizadas através de sua conta, salvo por falha de segurança atribuída à Empresa;

e) informar o Aplicativo imediatamente se suspeitar de acesso não autorizado.

5.3. Na hipótese de danos e prejuízos a terceiros, ou ao próprio Aplicativo, em virtude de informações falsas, incorretas, incompletas ou não atualizadas fornecidas pelo Usuário/Paciente, este será considerado responsável por tais danos e prejuízos, por se tratar de culpa exclusiva sua.

5.4. Para participar da Comunidade Pro, o Paciente cria um perfil próprio, identificado por nome de usuário, e aceita as regras de conduta previstas nas cláusulas 12 a 14 destes Termos. O nome de usuário não deve conter termos ofensivos, imitar outra pessoa ou marca, nem sugerir vínculo profissional com a Empresa.

5.5. Poderá o Aplicativo emitir advertência, limitar funcionalidades, suspender temporariamente ou encerrar a Conta do Usuário/Paciente e recusar o uso atual ou futuro da sua plataforma e de seus serviços caso este venha a violar estes Termos, ou caso, uma vez notificado, se recuse a sanar, corrigir ou regularizar a situação no prazo de três dias.

6. VERSÃO GRATUITA

6.1. Na Versão Gratuita, o Usuário poderá:

a) registrar atividades físicas, com ou sem uso de GPS, a depender do seu interesse;

b) criar e participar de grupos, abertos ou privados;

c) nos grupos abertos ou privados criados, participar de desafios e registrar as atividades realizadas;

d) **visualizar** conteúdos da Comunidade Pro, sem a possibilidade de interagir ou publicar nela.

6.2. A Versão Gratuita não inclui acompanhamento nutricional ou de treinamento físico individualizado, consultas profissionais, planos alimentares ou fichas de treino prescritas individualmente pelos Profissionais do Aplicativo. Seus conteúdos têm caráter informativo e recreativo e não constituem, tampouco substituem avaliação ou atendimento profissional.

6.3. A Empresa poderá, a qualquer momento e a seu critério, adicionar, modificar ou descontinuar qualquer funcionalidade da Versão Gratuita.

7. PLANO PRO

7.1. O Plano Pro compreende os serviços e funcionalidades expressamente indicados na oferta aceita pelo Paciente, que poderá incluir consultas por videoconferência, plano alimentar individualizado e personalizado, ficha de treinamento físico individualizada e personalizada, ambos prescritos por profissionais habilitados , acompanhamento periódico, histórico de evolução, receitas, desafios, rankings e acesso à Comunidade Pro. O plano indicará seu preço total, prazo, quantidade de consultas, frequência de acompanhamento, entregáveis e canais de suporte. Quaisquer termos materialmente diferentes do descrito nestes Termos e Condições de Uso serão divulgados ao Usuário durante a contratação do Plano ou em outras comunicações.

7.2. A contratação dos serviços dar-se-á exclusivamente por meio dos canais de atendimento oficiais disponibilizados pela Empresa, operando-se, na presente data, prioritariamente através do aplicativo de mensagens *WhatsApp* disponível na interface do aplicativo e em seu site. As condições do plano escolhido são informadas ao interessado antes do pagamento.

7.3. **Planos.** O GAVI oferece diferentes tipos de planos de Nutrição ou Nutrição + Treinamento, os quais podem ter duração trimestral (3 meses), semestral (6 meses) ou anual (12 meses). O prazo, preço,

forma de pagamento e escopo de cada plano serão informados ao Paciente, por WhatsApp, antes da contratação.

7.3.1. Período de Cortesia. Contratando qualquer dos planos disponibilizados, o GAVI, por mera liberalidade, concede ao Paciente 45 (quarenta e cinco) dias adicionais de acesso, sem qualquer custo. O período de cortesia inicia-se ao término do período contratado e não altera a quantidade de consultas e de fichas de treino incluídas no plano, nos termos da cláusula 7.13.

7.3.1.1. O período de cortesia é uma liberalidade do Aplicativo e não integra o preço do plano. Por essa razão, não é considerado no cálculo de proporcionalidade de eventual reembolso e se extingue com o cancelamento do plano, conforme cláusula 9.

7.3.2. Confirmado o pagamento, serão apresentadas ao Paciente maior de 18 (dezoito) anos, no próprio Aplicativo, as Condições do Plano contratado, já informadas pelo WhatsApp, que deverão ser aceitas por mecanismo afirmativo e verificável, na forma da cláusula 3.2. O registro do aceite, com a versão do documento, a data e a hora, será conservado pelo Aplicativo, enquanto as Condições do Plano aceitas pelo aplicativo serão enviadas ao e-mail informado pelo Paciente.

7.3.2.1. As Condições do Plano devem corresponder às informadas pelo WhatsApp antes do pagamento. Havendo divergência, o Paciente poderá recusar o aceite e desistir da contratação, com a restituição integral dos valores pagos. Ao registrar o aceite, o Paciente confirma que as condições apresentadas correspondem às que lhe foram informadas antes do pagamento.

7.3.2.2. Após o preenchimento do Prontuário, será apresentado ao Paciente maior de 18 anos, no próprio Aplicativo, o TCLE, que deverá ser aceito por mecanismo afirmativo e verificável, na forma da cláusula 3.2. O registro do aceite será conservado pelo Aplicativo, e o TCLE aceito será enviado ao e-mail informado pelo Paciente.

7.3.2.3. Pacientes menores de 18 anos. Para os Pacientes menores de 18 anos, a contratação é formalizada por contrato de prestação de serviços e TCLE apartados, nos termos das cláusulas 4.5 e 4.6.

7.3.3. A Empresa poderá, a qualquer momento, alterar ou descontinuar os planos e o período de cortesia, sem modificar as condições dos planos já contratados.

7.4. O acompanhamento profissional terá início após a confirmação do pagamento, o aceite das Condições do Plano ou a assinatura do contrato de prestação de serviços, conforme o caso, o preenchimento do Prontuário e o aceite ou assinatura dos documentos de consentimento pertinentes.

7.5. O prazo do plano se inicia com a confirmação do pagamento. O plano alimentar individualizado será disponibilizado ao Paciente no prazo de 07 (sete) dias úteis após a primeira consulta, que somente é agendada após o preenchimento e envio do prontuário no próprio aplicativo. A primeira ficha de treino será disponibilizada no prazo de 07 (sete) dias úteis após o preenchimento e envio do prontuário.

7.6. O Paciente deverá prestar informações completas e verdadeiras sobre saúde, histórico clínico, medicamentos, alergias, intolerâncias, lesões, cirurgias, gestação, lactação, limitações funcionais e demais aspectos relevantes à segurança do atendimento, atualizando-as quando houver mudança. O profissional poderá solicitar informações complementares, suspender uma prescrição ou recomendar avaliação médica presencial quando necessário à segurança do Paciente.

7.7. Prontuário. Ao enviar o Prontuário, o Paciente declara e garante a veracidade, exatidão e completude de todas as informações de saúde prestadas, comprometendo-se a atualizá-las sempre que houver alteração em sua saúde, medicamentos ou em sua rotina. O Paciente declara-se ciente de que as orientações e prescrições emitidas pelos Profissionais são elaboradas com base nas informações por ele fornecidas.

7.8. As consultas serão individuais e realizadas por videoconferência, após o preenchimento e envio do prontuário, conforme agenda dos profissionais, observando-se as seguintes disposições:

- **a)** o Paciente poderá alterar um horário agendado, desde que comunique o Aplicativo pelos canais disponibilizados com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.
- **b)** o não comparecimento injustificado do Paciente à consulta ou o atraso superior a 20 minutos do horário estipulado poderá ser registrado como falta;
- **c)** as faltas serão contabilizadas cumulativamente durante toda a vigência da respectiva contratação;
- **d)** as duas primeiras faltas registradas não implicam a perda automática de consulta do saldo contratado;
- **e)** a partir da terceira falta durante a mesma contratação, a consulta poderá ser considerada realizada e descontada do saldo disponível do Paciente;
- **f)** o controle de faltas é reiniciado a cada nova contratação decorrente de renovação;
- **g)** na hipótese de não realização do ato por ausência fortuita ou atraso imputável exclusivamente ao Profissional, a consulta será obrigatoriamente reagendada em data oportuna, sem qualquer ônus ou prejuízo ao Paciente;
- **h)** as consultas disponibilizadas mas não usufruídas pelo Paciente dentro do período de vigência de seu plano expirarão automaticamente, sendo vedada a sua cumulação para períodos subsequentes ou conversão em crédito financeiro;
- **i)** a gravação ou a transcrição da consulta ocorrerá mediante o consentimento prévio do Paciente, na forma do TCLE e da Política de Privacidade da plataforma.

7.9. Além das consultas, do plano alimentar e das fichas de treinamento físico individualizados, o Paciente poderá, a depender do plano, ter acesso aos seguintes benefícios e funcionalidades:

- **a)** repositório de receitas, histórico consolidado de refeições e treinamentos e registro de evolução;
- **b)** acompanhamento periódico por formulários enviados no Aplicativo;
- **c)** canal de suporte e atendimento para esclarecimento de dúvidas por meio do aplicativo *WhatsApp*, disponível em dias úteis, das 08h às 18h.

7.10. Upgrade. O paciente que possuir contratação ativa de Nutrição poderá solicitar upgrade para Nutrição + Treinamento. O upgrade mantém o período de vigência da contratação original, não iniciando um novo período contratual. O valor do upgrade, bem como as especificações do novo Plano serão informados ao paciente antes de sua realização e será calculado considerando a contratação vigente e o período restante.

7.11. Grupos de WhatsApp. O GAVI utiliza dois grupos de WhatsApp, com finalidades distintas: o grupo de acompanhamento, que integra o Plano Pro, e o grupo da Comunidade Pro, de adesão opcional. Nenhum deles constitui serviço de urgência ou emergência, nem substitui consulta, avaliação presencial ou atendimento médico.

7.11.1. Grupo de acompanhamento. O grupo de acompanhamento é individual e composto exclusivamente pelo Paciente, pelo nutricionista e, quando o plano incluir treinamento, pelo profissional de educação física responsáveis pelo seu acompanhamento, além de um integrante da equipe de suporte do Aplicativo. Destina-se a dúvidas operacionais e a questões relacionadas à execução do plano alimentar e da ficha de treino, nos dias e horários informados na alínea “c” da cláusula 7.9. Para utilizá-lo, o Paciente deve possuir conta ativa no WhatsApp.

7.11.2. Grupo da Comunidade Pro. O grupo da Comunidade reúne os Pacientes que optarem por ingressar e destina-se à interação e ao incentivo mútuo em relação à rotina de alimentação e de atividade física. Não se trata de canal de atendimento, e nele não são prestadas orientações individuais pelos Profissionais.

7.11.3. Ao ingressar no grupo da Comunidade Pro, o Paciente fica ciente de que sua foto, nome e seu número de telefone ficarão visíveis aos demais participantes. Aplicam-se ao grupo as regras de conduta das cláusulas 12.10 e 12.11, podendo a Empresa remover participantes que as descumprirem. O Paciente pode deixar o grupo a qualquer momento, sem prejuízo do acompanhamento.

7.11.4. Os Pacientes menores de 16 anos não participam do grupo de WhatsApp da Comunidade Pro.

7.11.5. Exames e documentos de saúde devem ser enviados pelo Aplicativo ou por outro meio digital previamente indicado e autorizado pelo profissional responsável pelo Paciente, não pelo grupo da Comunidade Pro.

7.12. Planos alimentares, fichas de treino e orientações são individualizados e destinados ao Paciente contratante. É vedado compartilhá-los, revendê-los ou utilizá-los para prestar serviços a terceiros.

7.13. Eventuais períodos adicionais de acesso à plataforma concedidos pelo GAVI não alteram a quantidade de consultas ou prescrições de treinamento incluídas no plano, salvo quando expressamente informado de forma diferente.

7.14. Ao término da vigência, o Plano Pro será encerrado e a Conta migrará para a Versão Gratuita, sem renovação automática, salvo contratação nova e expressa. Consultas e entregáveis não utilizados durante o período contratado expirarão conforme as condições informadas no plano, respeitados os casos em que a não utilização decorrer de falha da Empresa ou de direito legal de restituição. O Prontuário de Saúde e o histórico de dados do Paciente serão conservados em ambiente digital seguro após o encerramento do plano, em estrita observância aos prazos legais e às diretrizes estabelecidas na Política de Privacidade do Aplicativo.

8. PREÇOS, PAGAMENTO E INADIMPLEMENTO

8.1. Os valores relativos a cada plano de serviços serão previamente disponibilizados e informados ao Paciente antes da efetiva contratação. A Empresa procederá à regular emissão da respectiva nota fiscal correspondente aos serviços efetivamente contratados pelo Paciente.

8.2. O processamento dos pagamentos será realizado em ambiente externo ao Aplicativo, por meio de instituição de pagamento terceirizada e devidamente contratada pela Empresa, sendo esta, atualmente a InfinitePay ou Asaas, ou por PIX ou transferência bancária para a conta de titularidade da Empresa, informada exclusivamente no momento da contratação. O processamento por terceiro também estará sujeito às condições e políticas da instituição terceirizada. A Empresa declara que não coleta, processa ou armazena, em nenhuma hipótese, os dados do cartão de crédito ou débito do Usuário.

8.3. É facultado ao Paciente o parcelamento do pagamento em até 12 (doze) prestações mensais e consecutivas na modalidade cartão de crédito, hipótese em que os encargos financeiros decorrentes do parcelamento, bem como o montante global a prazo, serão discriminados e informados previamente à conclusão da transação.

8.4. Na hipótese de opção pelo pagamento parcelado, as respectivas parcelas mensais serão integralmente devidas pelo Paciente até a sua total quitação, subsistindo a obrigação financeira independentemente do término da vigência do plano contratado. **Ressaltamos que o parcelamento do preço total não implica, por si só, renovação automática nem define necessariamente a duração do acesso, que será aquela indicada no plano escolhido.** Em caso de cancelamento do plano antes do término de vigência, o reembolso será procedido conforme cláusula 9.

8.5. A suspensão ou cancelamento do acesso pelo Aplicativo não extingue automaticamente obrigações de pagamento validamente assumidas relativas a serviços já prestados ou a preço global contratado, observados o direito de arrependimento, o regime de cancelamento e reembolso.

8.6. A falta de pagamento ou a contestação indevida de cobrança autoriza a suspensão do Plano Pro pela Empresa, mediante prévia notificação ao Paciente, concedendo-se-lhe o prazo de 05 (cinco) dias para a devida regularização do débito.

9. DIREITO DE ARREPENDIMENTO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO

9.1. **Direito de Arrependimento:** É assegurado ao Paciente o direito de arrependimento, facultando-se-lhe a desistência do Plano Pro, pelo mesmo meio utilizado na contratação, no prazo legal improrrogável de 07 (sete) dias corridos, contados na forma da legislação aplicável, hipótese em que fará jus ao reembolso integral dos valores pagos.

9.2. Na hipótese de solicitação de cancelamento do Plano Pro após o decurso do prazo estipulado na cláusula 9.1, a devolução dos valores ocorrerá na forma da cláusula 9.3.

9.3. A apuração do montante líquido a ser restituído ao Paciente em decorrência do cancelamento extemporâneo do Plano Pro observará a seguinte ordem de deduções sobre o valor originalmente adimplido:

a) **Proporcionalidade por Uso:** retenção do valor correspondente aos dias decorridos entre a data de início da vigência do plano e a data do efetivo recebimento do pedido formal de cancelamento, calculado *pro rata die* (por dia de vigência decorrido) exclusivamente sobre o período contratado de 90 (noventa), 180 (cento e oitenta) ou 360 (trezentos e sessenta) dias.

b) **Restituição do saldo:** sobre o saldo remanescente apurado após a dedução prevista na alínea "a", será restituído ao Paciente o percentual de 60% (sessenta por cento), sendo o restante retido a título de multa compensatória pela rescisão antecipada.

9.4. **O período de cortesia previsto na cláusula 7.3.1 não integra o cálculo da cláusula 9.3, alínea "a", conforme previsto na cláusula 7.3.1.1, e o cancelamento solicitado durante o período de cortesia não gera restituição.**

9.5. **Do Prazo e Forma de Restituição.** A devolução dos valores será operacionalizada no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento formal da solicitação de cancelamento, utilizando-se a mesma modalidade e meio de pagamento empregados pelo Paciente no ato da contratação inicial.

9.5.1. Nas transações realizadas via cartão de crédito, o respectivo estorno do crédito será processado perante a operadora do cartão, sujeitando-se os prazos de visualização do lançamento em fatura às políticas exclusivas da administradora do cartão de crédito.

9.6. Se o encerramento decorrer de impossibilidade de continuidade do serviço imputável à Empresa ou ao profissional designado, será oferecida solução adequada, como substituição de profissional, remarcação ou restituição proporcional do serviço não prestado, conforme o caso e a legislação.

10. LIMITES DO APLICATIVO E SEGURANÇA DO PACIENTE

10.1. **Não substitui atendimento médico.** O acompanhamento nutricional e esportivo possui caráter estritamente consultivo e de bem-estar, não substituindo, sob qualquer pretexto, consulta, diagnóstico ou tratamento médico, cabendo aos Profissionais atuar nos limites de suas atribuições regulamentares e recomendar o direcionamento do Paciente à assistência médica especializada sempre que necessário.

10.2. **Não atende urgências.** O Aplicativo e os canais de atendimento não se destinam a situações de urgência ou emergência.

10.3. **Obrigação de meio.** Os serviços profissionais constituem obrigação de meio, com atuação diligente e tecnicamente adequada, não havendo garantia de resultado específico relacionados a peso, composição corporal, estética, desempenho esportivo ou condições de saúde. Os resultados dependem, entre outros fatores, de condições individuais, informações fornecidas, adesão às orientações e variáveis fora do controle do Aplicativo e dos profissionais.

10.4. **Atendimento à distância.** O atendimento remoto apresenta limitações próprias, incluindo impossibilidade de exame físico completo e dependência da qualidade da conexão, dos equipamentos e das informações fornecidas. O profissional poderá suspender ou condicionar o atendimento a avaliação presencial quando entender que a continuidade remota não é segura.

10.5. Para a segurança do acompanhamento, o Paciente se compromete a:

- **a)** fornecer informações clínicas verdadeiras e atualizadas;
- **b)** comunicar prontamente ao Profissional responsável pelo seu atendimento qualquer alteração relevante de saúde;
- **c)** realizar prévia avaliação médica antes de iniciar ou intensificar a prática de exercícios físicos, especialmente se diagnosticado com doenças cardíacas, hipertensão, diabetes ou outra condição que exija cuidado;
- **d)** interromper imediatamente o exercício diante de sintomas agudos e incomuns e buscar assistência adequada;
- **e)** seguir o plano alimentar e a ficha de treino como foram prescritos, sem alterá-los por conta própria;
- **f)** informar dificuldades ou reações adversas percebidas.

10.6. **Execução dos exercícios.** Os vídeos e as descrições dos exercícios são meramente demonstrativos. O Paciente deverá utilizar ambiente e equipamentos adequados, respeitar seus limites e não executar atividade que lhe cause dor ou mal-estar. Quando houver dúvida sobre a execução segura, deverá interromper a atividade e solicitar orientação.

10.7. **Interrupção por segurança.** Se o Profissional concluir que a continuidade do acompanhamento à distância oferece risco à saúde do Paciente, o Profissional poderá suspendê-lo ou encerrá-lo, com restituição de valores de serviços não prestados na forma da cláusula 9, mas, sem a retenção prevista na alínea “b” da cláusula 9.3.

11. REGISTRO DE ATIVIDADES E GPS

11.1. O uso do GPS é opcional e está condicionado à prévia permissão concedida pelo Usuário em seu dispositivo. Uma vez ativado o GPS, o Aplicativo registra distância, tempo e ritmo da atividade realizada.

12. COMUNIDADE, PUBLICAÇÕES E CONDUTA

12.1. **Finalidade.** A Comunidade constitui um espaço de incentivo mútuo entre os Pacientes no que tange à rotina de alimentação, atividade física, criação de hábitos e alcance de objetivos relacionados à proposta da plataforma. A participação na Comunidade é opcional, não sendo, portanto, condição para usufruir das demais funcionalidades do Aplicativo.

12.2. **Destinação e Acesso.** A publicação de registros, participação em dinâmicas e interações no feed geral da Comunidade Pro é destinada exclusivamente aos Pacientes com 16 anos ou mais com Plano Pro em curso. Aos Usuários da versão gratuita é franqueada apenas a visualização do conteúdo

do feed geral da Comunidade Pro, sem direito a publicações ou interações nesse ambiente público. A disponibilidade de cada recurso será indicada na interface do Aplicativo a partir do tipo de conta.

12.3. A participação na Comunidade Pro está sujeita ao cumprimento destes Termos.

12.4. **Funcionamento.** A Comunidade Pro é composta por:

- **a)** **feed geral**, em que os Pacientes publicam o registro de refeições, de atividades ou treinos concluídos, com foto própria ou imagem padrão fornecida pelo Aplicativo, acompanhados com informações e métricas relacionadas às atividades registradas;
- **b)** **reações com emojis**, sendo esta a única forma de interação no feed geral, que não admite comentários;
- **c)** **desafios e rankings de engajamento**, com pontuação atribuída às publicações realizadas exclusivamente pelos Pacientes.

12.5. Os registros no feed geral poderão veicular métricas relativas à refeição, como aporte calórico e proteico ou à modalidade de treinamento realizada, como duração, distância e ritmo, quando aplicáveis

12.6. As publicações no feed geral podem ser vistas pelos demais Usuários do Aplicativo, salvo se o Paciente restringir a visibilidade nas configurações do perfil. No caso de restrição da visibilidade, os conteúdos do Paciente não serão exibidos aos demais no feed geral, tampouco em seu perfil. O Paciente poderá excluir suas publicações a qualquer momento. A exclusão não garante a remoção de cópias que outros usuários tenham feito legitimamente fora do controle do Aplicativo.

12.7. Para Pacientes de 16 e 17 anos, as publicações permanecem privadas por padrão nas superfícies gerais da Comunidade, impossibilitando a sua visualização por outros Usuários/Pacientes, podendo essa preferência ser alterada por meio das configurações disponibilizadas.

12.8. O Conteúdo do Paciente permanece sob titularidade daquele que o publicou. Ao publicá-lo, o Paciente concede ao GAVI licença gratuita e não exclusiva, limitada a armazenar, reproduzir e exibir o conteúdo dentro do Aplicativo.

12.9. O Aplicativo se absterá de utilizar qualquer conteúdo do Usuário para fins publicitários, comerciais ou de divulgação em suas redes sociais, salvo mediante prévia autorização do Paciente.

12.10. **Das Vedações de Conteúdo e Conduta na Comunidade.** É vedado a qualquer Usuário ou Paciente publicar, comentar, compartilhar ou manter, em nome de usuário ou imagem de perfil, qualquer conteúdo que, direta ou indiretamente:

- **a)** Viole direitos de terceiros, inclusive imagem, privacidade, honra, propriedade intelectual ou dados pessoais;
- **b)** Contenha nudez, exposição anatômica explícita, conotação sexual ou exploração sexual de qualquer natureza;
- **c)** Manifeste caráter discriminatório ou preconceituoso em razão de raça, cor, etnia, procedência nacional, religião, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, idade, deficiência ou atributos da aparência física;
- **d)** Configure ato de ameaça, incitação à violência, assédio, perseguição, *bullying*, humilhação ou ofensa à honra de Usuários, Profissionais ou terceiros;
- **e)** Promova práticas alimentares ou físicas perigosas e/ou não científicas;
- **f)** Estimule o uso de esteroides anabolizantes, substâncias ilícitas ou medicamentos sujeitos a controle especial sem a devida prescrição médica;
- **g)** Promova a comparação depreciativa de biotipos ou exponha a imagem corporal de terceiros;
- **h)** Ofereça prescrições, consultas ou orientações nutricionais, esportivas ou de saúde;
- **i)** Divulgue, exponha ou propague dados pessoais ou informações confidenciais de terceiros sem o consentimento prévio do titular;

j) Contenha publicidade, spam, fraude, links maliciosos ou tentativa de captar usuários para fins alheios à Comunidade;

k) Veicule imagens, fotografias ou representações visuais de terceiros sem a devida autorização de uso de imagem;

l) Seja, de qualquer outra forma, contrário à lei ou a estes Termos.

12.11. O Usuário/Paciente é totalmente responsável pelo Conteúdo que publicar, enviar, compartilhar, transmitir ou disponibilizar por meio dos Serviços, inclusive por eventual ilicitude.

12.12. **Desafios e ranking.** Os desafios e rankings possuem caráter recreativo, não constituindo avaliação clínica ou garantia de desempenho. O Paciente não deve exceder as orientações de seu plano alimentar ou de treino para pontuar. Tentativas de manipular pontuação, utilizar registros falsos, reutilizar conteúdo de forma indevida ou adotar outros meios destinados a obter vantagem artificial poderão resultar na invalidação do registro e na aplicação de medidas de moderação.

13. GRUPOS

13.1. O Aplicativo permite a criação de grupos abertos ou privados, seja por Usuários da Versão Gratuita, seja Pacientes do Plano Pro, observada, para menores de 16 anos, a cláusula 4.5, alínea “b”. O Usuário/Paciente-criador de um grupo detém a faculdade de estipular os critérios de ingresso e a moderação de comentários no respectivo ambiente, competindo-lhe zelar pelo estrito cumprimento das diretrizes estabelecidas nestes Termos, sem que sua atuação configure representação ou preposição do Aplicativo.

13.2. Os grupos poderão possuir regras próprias de participação, duração, pontuação, metas e conteúdos, respeitadas as diretrizes constantes nestes Termos e as limitações estabelecidas pela plataforma.

13.3. Ao participar de um grupo, o Usuário/Paciente deverá observar tanto as diretrizes dispostas nestes Termos, quanto as regras específicas daquele grupo.

13.4. Conteúdos publicados em grupos poderão ser visualizados pelos respectivos participantes, conforme as regras e configurações de privacidade aplicáveis.

13.5. Reserva-se à Empresa o direito de intervir e aplicar penalidades em qualquer ambiente coletivo, independentemente de seu nível de privacidade, observando a gravidade, urgência, reincidência e procedimentos de denúncia.

13.6. A disponibilização de conteúdo nos Grupos concede ao Aplicativo apenas as permissões necessárias para armazenar, processar e exibir esse conteúdo dentro das funcionalidades escolhidas pelo próprio Usuário/Paciente, de acordo com suas configurações de privacidade e com a Política de Privacidade.

14. DENÚNCIAS E MODERAÇÃO

14.1. **Canal de Denúncia.** Por meio do botão “Denunciar”, qualquer Usuário poderá denunciar conteúdos, perfis ou grupos que infrinjam estes Termos.

14.2. **Prazo de análise.** As denúncias de violação de conteúdo serão analisadas pela plataforma no prazo de até 72 horas, restando assegurado o regime de prioridade máxima com possibilidade de remoção imediata e preventiva do material nas hipóteses que envolvam nudez, conteúdo sexual, conteúdos com crianças ou adolescentes, ameaças ou risco iminente à vida e à integridade física de qualquer indivíduo.

14.3. **Medidas.** Conforme a gravidade e a reincidência, o Aplicativo pode filtrar, monitorar, ocultar, recusar ou remover o conteúdo, invalidar o registro ou pontuação, advertir o Usuário que o publicou,

restringir sua participação na Comunidade, suspender a conta ou encerrá-la, conforme já previsto nestes Termos.

14.4. O Usuário ou Paciente afetado por medida de moderação será informado da medida adotada e de seu motivo, salvo quando a lei o impedir ou quando o aviso puder prejudicar a apuração em curso. O Usuário/Paciente poderá contestar a decisão em até 5 (cinco) dias úteis, pelo e-mail contato@gavi.site, e a Empresa responderá em até 10 (dez) dias, mantendo ou revertendo a medida.

14.5. **Alcance da moderação.** O Aplicativo não analisa previamente todas as publicações, mas pode utilizar ferramentas automatizadas e revisão humana para identificar conteúdo proibido.

14.6. A configuração de privacidade controla a visibilidade do conteúdo perante outros usuários da Comunidade. Ela não impede o acesso por administradores ou pessoas autorizadas pelo GAVI quando esse acesso for necessário para moderação, análise de denúncia, segurança, suporte, investigação de problemas técnicos ou cumprimento de obrigações aplicáveis.

15. PROPRIEDADE INTELECTUAL

15.1. O Aplicativo, sua marca, seu layout, seus textos institucionais, vídeos, receitas e demais materiais pertencem à Empresa ou a quem a autorizou a utilizá-los, e são protegidos por lei.

15.2. A Empresa concede ao Usuário licença pessoal, não exclusiva, intransferível e revogável para usar o Aplicativo de acordo com estes Termos.

15.3. Os planos alimentares, as fichas de treinamento físico e os materiais entregues ao Paciente destinam-se ao seu uso pessoal. É proibido revendê-los, publicá-los ou explorá-los comercialmente.

15.4. É proibido copiar, modificar ou distribuir o Aplicativo, realizar engenharia reversa, extrair dados por meios automatizados, burlar mecanismos de segurança e utilizar a marca do Aplicativo sem autorização.

16. DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO E ALTERAÇÕES DO APLICATIVO

16.1. A Empresa empenhará seus melhores esforços para manter a disponibilidade contínua do Aplicativo, resguardando-se o direito de realizar interrupções sistêmicas temporárias motivadas por manutenções preventivas ou corretivas e falhas técnicas imprevisíveis.

16.2. A Empresa pode alterar ou descontinuar funcionalidades a qualquer momento e a seu critério, desde que não cause prejuízo ao Paciente do Plano Pro.

16.3. Para ter acesso ao aplicativo GAVI, o Usuário deverá ter acesso a um dispositivo móvel com conexão à rede mundial de computadores.

17. RESPONSABILIDADES

17.1. A Empresa responde, nos termos da lei, pelos serviços que presta.

17.2. A Empresa não responde por danos que decorram de:

- **a)** culpa exclusiva do Usuário, como o fornecimento de informações falsas, incompletas ou desatualizadas, a prática de exercícios sem a avaliação médica indicada ou em desacordo com a ficha de treino;
- **b)** descumprimento injustificado de orientações de segurança;
- **c)** fato exclusivo de terceiro, como falhas da operadora de internet, do dispositivo do Usuário ou de serviços de terceiros;

d) conteúdo publicado por outros Usuários, observados os deveres de moderação previstos na cláusula 14;
e) caso fortuito ou força maior.

17.3. O Usuário responde pelos danos que causar à Empresa, a outros Usuários ou a terceiros por violação destes Termos ou da lei.

18. SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO DA CONTA

18.1. **Pelo Usuário.** O Usuário pode solicitar a exclusão da sua conta a qualquer momento pelo Aplicativo ou pelos meios de contato fornecidos pelo GAVI. A exclusão da conta com Plano Pro ativo é tratada como pedido de cancelamento, na forma da cláusula 9. No caso de Paciente menor de 18 anos, a exclusão também pode ser solicitada por seu responsável legal.

18.2. **Pelo Aplicativo.** A Empresa pode suspender ou encerrar a conta do Usuário em caso de:

a) violação destes Termos;
b) informação falsa no cadastro, inclusive sobre a idade;
c) fraude ou contestação indevida de pagamento;
d) risco à segurança de outros Usuários ou do Aplicativo;
e) determinação de autoridade competente;
f) impossibilidade legal ou técnica de manutenção do serviço.

18.3. Salvo nos casos graves, urgentes ou que a notificação comprometa a segurança ou a apuração de fraude, o Aplicativo comunicará o Usuário previamente e lhe dará oportunidade de regularizar a situação.

18.4. A exclusão da Conta não implica eliminação imediata de todos os dados quando a conservação for necessária para cumprir obrigação legal ou regulatória, manter prontuários e registros profissionais, prevenir fraude ou exercer direitos. Os dados serão conservados apenas pelo prazo e para as finalidades permitidas, conforme a Política de Privacidade.

18.5. Permanecem válidas, após o encerramento, as cláusulas sobre propriedade intelectual, responsabilidades, lei aplicável e foro.

19. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

19.1. O tratamento de dados pessoais é regido pela Política de Privacidade, disponível no Aplicativo.

20. ALTERAÇÕES DESTES TERMOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

20.1. A Empresa reserva-se o direito de atualizar periodicamente estes Termos e Condições de Uso a seu exclusivo critério. As alterações serão comunicadas com antecedência razoável por meio de aviso no Aplicativo ou mensagem ao e-mail/contato cadastrado pelo Usuário.

20.2. Alterações materiais relevantes que impactem direitos, obrigações ou o tratamento de dados pessoais dependerão de novo aceite expresso do Usuário. O Usuário que não concordar pode encerrar sua conta.

20.3. Nenhuma alteração modificará retroativamente o preço, a duração ou o escopo de serviços de planos que já estiverem contratados e em vigência no momento da alteração, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

20.4. As versões anteriores destes Termos ficam arquivadas e podem ser solicitadas ao Aplicativo.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. O Aplicativo é disponibilizado em português e destina-se prioritariamente a usuários localizados no Brasil. O acesso a partir de outros países poderá estar sujeito a limitações técnicas ou legais.

21.2. Se eventual determinação legal anular ou tornar ineficaz qualquer das disposições dos presentes Termos de Uso, permanecerão válidas as suas demais condições.

21.3. A tolerância de uma parte quanto ao descumprimento de obrigação não implica renúncia, novação ou alteração contratual, salvo manifestação expressa ou efeito legal diverso.

21.4. O Usuário não pode transferir a terceiros os direitos e deveres decorrentes destes Termos. A Empresa pode transferi-los em caso de reorganização societária ou de venda do Aplicativo, em estrita observância à legislação vigente, aos direitos dos Usuários e as obrigações de proteção de dados.

21.5. Os presentes Termos de Uso são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.

22. FORO

22.1. As partes buscarão, quando viável, solucionar dúvidas e reclamações por meio dos canais oficiais de atendimento, sem impedir o acesso do consumidor aos órgãos administrativos ou ao Poder Judiciário

22.2. Fica eleito o foro da Comarca de Lavras/MG, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas dos presentes Termos de Uso.

23. CONTATO

Atendimento	contato@gavi.site
Política de Privacidade	Acessar Política de Privacidade

Versão 1.0. Última atualização em 26/10/2026