

TERMOS DE USO

RED CARE

Estes termos de uso regem os serviços de suporte técnico ofertados, criados, controlados e operados por **RED - TERAPIA DE LUZ VERMELHA E INFRAVERMELHA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita sob o CNPJ n. 55.716.403/0001-23.

Estes Termos de Uso têm por objeto definir as regras e condições para a utilização do serviço de suporte **RED CARE**, serviço de assistência, orientação e suporte aos produtos **RED**, consistente em painéis de luz infravermelho destinado ao auxílio em processos de recuperação, bem-estar e cuidados corporais. O serviço **RED CARE** inclui, sem se limitar a, suporte técnico e a danos ao produto, orientações de uso, materiais informativos, conteúdos educativos, manuais, documentos, comunicações digitais e demais serviços relacionados ao correto funcionamento, manutenção e melhor aproveitamento dos produtos **RED**. A utilização do serviço está sujeita às condições aqui estabelecidas, sem prejuízo da aplicação da legislação vigente, especialmente as normas de proteção ao consumidor.

IMPORTANTE LEMBRAR, QUE AO ADQUIRIR O SERVIÇO RED CARE, VOCÊ AUTOMATICAMENTE CONCORDA COM ESTES TERMOS DE USO, RESPONSABILIZANDO-SE INTEGRALMENTE POR TODOS E QUAISQUER ATOS PRATICADOS POR VOCÊ, EM ESPECIAL ÀQUELES QUE CONTRARIAM AS REGRAS DESTE TERMO DE USO. CASO VOCÊ NÃO CONCORDE COM QUALQUER DOS TERMOS E CONDIÇÕES ABAIXO ESTABELECIDOS OU NÃO TENHA FICADO CLARO ALGUM PONTO, VOCÊ NÃO DEVE ADQUIRIR O SERVIÇO, ATÉ QUE VOCÊ TENHA SANADO TODAS AS SUAS DÚVIDAS.

O SERVIÇO RED CARE OFERECIDO PELA RED - TERAPIA DE LUZ VERMELHA E INFRAVERMELHA LTDA É UM SERVIÇO NO FORMATO DE SUPORTE TÉCNICO, ORIENTAÇÕES DE USO, MATERIAIS INFORMATIVOS, CONTEÚDOS EDUCATIVOS, MANUAIS, DOCUMENTOS, COMUNICAÇÕES DIGITAIS E DEMAIS SERVIÇOS RELACIONADOS AO CORRETO FUNCIONAMENTO, MANUTENÇÃO E MELHOR APROVEITAMENTO DO SERVIÇO RED CARE, PODENDO SER DISPONIBILIZADOS EM FORMATOS DIGITAIS OU FÍSICOS.

AO ACEITAR ESTES TERMOS VOCÊ AUTORIZA QUE A RED CARE - TERAPIA DE LUZ VERMELHA E INFRAVERMELHA LTDA REPORTE ÀS AUTORIDADES COMPETENTES QUALQUER ATO RELACIONADO AO ACESSO E USO INADEQUADO DO SERVIÇO ORA ADQUIRIDO, EM QUE CONSIDERE TER INDÍCIOS DE IRREGULARIDADE OU ILEGALIDADE, E O CLIENTE REPORTADO NÃO PODERÁ EXIGIR QUALQUER TIPO DE INDENIZAÇÃO, POR DANO PATRIMONIAL OU EXTRAPATRIMONIAL, EM DECORRÊNCIA DESSA COMUNICAÇÃO.

A aceitação destes Termos de Uso será feita no momento da compra do serviço **RED CARE**, oportunidade em que consentirá com as regras estabelecidas nestes Termos de Uso.

1. QUEM SOMOS?

A **RED - TERAPIA DE LUZ VERMELHA E INFRAVERMELHA LTDA** é uma empresa voltada ao cuidado com as pessoas, dedicada a promover bem-estar, recuperação e qualidade de vida e desempenho por meio de soluções baseadas em tecnologia de luz infravermelha. Nossa atuação vai além do fornecimento de produtos, buscando oferecer suporte, orientação e informações confiáveis que auxiliem cada usuário a utilizar o painel RED de forma consciente, segura e alinhada às suas necessidades individuais.

2. DO SERVIÇO RED CARE

A **RED CARE** consiste em um plano de proteção facultativo, disponibilizado ao consumidor por meio de assinatura mensal, destinado a oferecer cobertura adicional para danos de natureza acidental que venham a atingir o painel **RED**, desde que ocorridos durante o período de vigência da assinatura e observadas as condições previstas nestes Termos de Uso. O referido plano possui caráter complementar, não substituindo, limitando ou alterando a garantia legal ou contratual do produto, a qual permanece plenamente aplicável nos casos de vício de fabricação ou defeito de origem

2.1. O serviço **RED CARE** é composto por:

O plano **RED CARE** compreende, entre outros serviços:

- Cobertura contra danos detalhada no item 4 deste documento.
- Atendimento e suporte técnico voltados ao funcionamento, uso adequado e conservação do painel RED;
- Instruções e recomendações para a correta utilização do produto;
- Conteúdos informativos e educativos relacionados às funcionalidades e boas práticas de uso;
- Manuais, guias, documentos técnicos e materiais de apoio;
- Comunicações, notificações e orientações transmitidas por meios digitais;
- Demais reserviços necessários ao pleno aproveitamento do plano **RED CARE**, os quais poderão ser disponibilizados em formato digital e/ou físico.

2.2. O suporte responderá às solicitações de contato de caráter técnico no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis, levando em consideração o horário de atendimento que é em dias úteis, de segunda a sexta.

2.3. Importante ressaltar que não serão respondidas questões a nível de emissão de opinião ou de consulta individual, tampouco sobre temas que não se enquadrem dentro do conteúdo do serviço.

Os canais de contato para o suporte técnico são e-mail **[E-MAIL RED]** ou número de contato **[=]**.

3. DA POSSIBILIDADE DE CONTRATAÇÃO

A adesão à **RED CARE** poderá ser realizada exclusivamente no momento da aquisição do painel **RED** ou no prazo máximo de até 14 (quatorze) dias corridos contados a partir da data de efetivo recebimento do produto pelo cliente. Decorrido tal prazo, a contratação do plano não será mais permitida para o respectivo painel, independentemente do seu estado de conservação ou de uso.

3.1. Se você tem menos de 18 (dezoito) anos não poderá registrar-se no **RED CARE** sem a

permissão ou consentimento dos pais, salvo se for emancipado, sendo certo que a conclusão do cadastro, e a aceitação destes Termos pressupõem que essa autorização foi concedida regularmente.

3.2. Ao concordar com estes termos, você declara ter capacidade legal necessária para cumprir e ficar vinculado a estes termos de uso, estando ciente que uma vez verificada infração a esta cláusula, o serviço será bloqueado de imediato, e isso não irá gerar direito a qualquer indenização ou reembolso em razão dos serviços adquiridos juntos à **CONTRATADA**.

4. DA COBERTURA OFERECIDA

Durante a vigência da assinatura e desde que observadas as disposições destes Termos, a **RED CARE** assegura cobertura para danos acidentais decorrentes de eventos involuntários, tais como quedas, impactos físicos, choques, bem como danos elétricos ocasionados por erro de instalação ou uso doméstico inadequado, além de danos ocorridos durante transporte ou mudança de residência realizados pelo próprio cliente. A critério exclusivo da **RED**, e após análise técnica do caso, a cobertura poderá resultar no reparo do painel danificado ou em sua substituição por outro produto do mesmo modelo ou de características técnicas equivalentes. O suporte se dará apenas durante a vigência do plano contratado, a contar da data que o cliente adquiriu **RED CARE**.

4.1. O cliente terá acesso às atualizações do **RED CARE** correspondentes a versão a qual adquiriu, de modo que, caso sejam lançados outros serviços, como a “RED CARE 2.0” ou outras versões com expansão ou alteração de serviços, o cliente poderá ter acesso a elas mediante o pagamento de valor disponível em plataforma de vendas.

4.2. Caso algum órgão público ou entidade de classe requerer oficialmente o término das atividades do serviço **RED CARE**, este será interrompido e a **CONTRATADA** não poderá ser responsabilizada e/ou ser obrigada a pagar qualquer indenização ou restituir valores.

4.3. Caso haja o fim da sociedade da **RED**, não será mais possível a disponibilização do serviço **RED CARE** e com isso cliente estará impossibilitado de utilizar dos serviços e a **RED** não poderá ser responsabilizada e/ou ser obrigada a pagar qualquer indenização ou restituir valores.

4.4. As condições de uso do serviço pelo cliente observarão rigorosamente os termos e especificações vigentes no momento da aquisição, conforme a forma e modalidade em que o serviço foi contratado.

4.5. Eventuais promoções, campanhas ou ofertas especiais realizadas pela **RED** ao longo do ano poderão possuir condições próprias e diferenciadas, que prevalecerão apenas para os contratos firmados sob tais modalidades promocionais, as quais estarão devidamente destacadas, não gerando direito adquirido ou extensão automática a outros clientes.

5. DAS EXCLUSÕES E LIMITES DE COBERTURA

5.1. Não estão abrangidos pela **RED CARE**, em nenhuma hipótese, eventos relacionados a roubo, furto, extravio ou perda do produto, bem como danos decorrentes de utilização para fins comerciais, profissionais ou institucionais. Também não serão cobertos danos resultantes de modificações, abertura, consertos, adaptações ou intervenções realizadas por terceiros não autorizados, uso intencional, negligência grave, mau uso evidente ou danos meramente estéticos que não comprometam o funcionamento do painel, assim como quaisquer eventos ocorridos durante períodos em que a assinatura estiver cancelada, suspensa ou inadimplente.

5.2. A cobertura da **RED CARE** fica limitada a 1 (um) evento indenizável a cada período de 12

(doze) meses, contados a partir da data de adesão ao plano. Na hipótese de acionamento da cobertura, a **RED** poderá, conforme previamente informado ao cliente, exigir o pagamento dos custos de frete e/ou de taxa de coparticipação. Nos casos em que houver substituição do painel, o equipamento danificado será considerado definitivamente cedido à **RED**, não assistindo ao cliente qualquer direito de retenção ou restituição.

5.3. Não serão considerados eventos cobertos aqueles decorrentes de conduta dolosa, simulação de sinistro, provocação intencional de danos ou qualquer ação deliberada que tenha por finalidade o acionamento indevido do plano **RED CARE**. Na hipótese de constatação de tais condutas, a **RED** poderá recusar a cobertura solicitada, sem prejuízo das demais medidas cabíveis previstas neste Termo e na legislação aplicável.

6. DO PROCEDIMENTO DE ACIONAMENTO

Para solicitar a utilização da **RED CARE**, o cliente deverá comunicar o ocorrido dentro do prazo de até 15 (quinze) dias após o evento do dano, fornecer imagens, vídeos ou outros elementos que permitam a verificação do dano, bem como cumprir integralmente as orientações técnicas fornecidas. O reparo ou a substituição do produto somente serão realizados após análise técnica e expressa autorização da **RED**, que se reserva o direito de recusar a solicitação caso não sejam atendidos os requisitos estabelecidos nestes Termos.

7. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

O cliente é exclusivamente responsável pela utilização do **RED CARE**, e deverá respeitar as regras destes Termos de Uso, bem como a legislação aplicável.

7.1. O cliente garante a veracidade de todos os dados informados à **RED** sendo responsável por manter as suas informações pessoais atualizadas, sob pena de serem consideradas válidas comunicações encaminhadas para os meios de contato disponibilizados pelo cliente/usuário.

7.2. Ao aceitar este termo, o cliente se compromete a respeitar o sigilo, confidencialidade, propriedade intelectual e exclusividade das informações compartilhadas durante os serviços da **RED**, tanto as geradas pela empresa, quanto de outros membros do serviço.

7.3. O cliente compromete-se a utilizar o painel **RED** de forma diligente, responsável e de boa-fé, observando as orientações de uso fornecidas pela **RED**, abstendo-se de praticar qualquer ato destinado, direta ou indiretamente, a provocar danos intencionais ao produto com o objetivo de obter indevidamente a cobertura do plano **RED CARE**.

8. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

A **RED** atua exclusivamente como prestadora e facilitadora dos serviços de suporte, orientação e proteção vinculados ao plano **RED CARE**, mediante a disponibilização de atendimento técnico, materiais informativos, manuais, comunicações, orientações de uso e demais serviços relacionados ao correto funcionamento e à conservação do painel **RED**. Dessa forma, a **RED** não garante resultados específicos, nem se responsabiliza por eventual insatisfação do cliente decorrente da não observância das orientações fornecidas, do uso inadequado do produto, da inexecução das recomendações técnicas ou da adoção de práticas diversas daquelas indicadas nos materiais e comunicações oficiais. A empresa também não se responsabiliza por opiniões, relatos, comentários, avaliações ou conteúdos eventualmente compartilhados por clientes ou usuários em canais de atendimento, áreas restritas, redes sociais, comunidades, fóruns ou quaisquer meios de

interação disponibilizados, sendo tais manifestações de inteira responsabilidade de seus respectivos autores.

9. PAGAMENTO DO RED CARE

A aquisição do **RED CARE** se dá de forma onerosa, através da plataforma de parceiros.

9.1. Há a possibilidade do pagamento ser realizado através de assinatura mediada pelo sistema Mercado Pago conforme a oferta a que o cliente aderir.

9.2. A **RED** reserva-se o direito de estabelecer, remover e/ou revisar o preço relativo a todos os seus serviços a qualquer momento, bem como reserva-se o direito de criar descontos estratégicos, de acordo com sua conveniência/necessidade.

9.3. A confirmação do pagamento ocorrerá de acordo com a política da plataforma responsável pela intermediação dos pagamentos.

9.4. Caso a **RED** crie algum código promocional, este deve ser usado de forma legal para a finalidade e/ou público específico a que se destina, seguindo todas suas condições.

- I. O código promocional pode ser cancelado caso se verifique que foi transferido, vendido ou utilizado com erro, fraude, ilegalidade ou violação às condições do respectivo código.

9.5. Considerando que o pagamento se dá em plataforma de terceiros, a **RED** não se responsabiliza pelo vazamento de dados fornecidos para fins de pagamento. Assim, deverá o cliente ler os termos e políticas de privacidade das demais plataformas que vier a visitar, utilizando-se das ferramentas disponíveis para garantir segurança dos dados a serem fornecidos.

9.6. O cliente receberá a nota fiscal referente à aquisição do **RED CARE**, que será emitida automaticamente em até 7 (sete) dias úteis após a compra, com os mesmos dados que o cliente fornecer no ato da compra e serão encaminhadas por e-mail.

9.7. Em caso de inadimplência por período igual ou superior a 05 (cinco) dias, a **RED** poderá encerrar a cobertura por completo, a critério da RED.

9.8. Durante o período de inadimplência, a cobertura do plano **RED CARE** ficará suspensa, não sendo devida qualquer prestação de serviço, reparo ou substituição relativa a eventos ocorridos nesse intervalo. A cobertura será restabelecida somente após a quitação integral dos valores em atraso, não sendo admitida a retroatividade da proteção para eventos ocorridos durante o período de inadimplência.

9.9. Os preços praticados serão aqueles informados diretamente na plataforma no momento da aquisição, podendo variar de acordo com campanhas promocionais, lote de venda ou condição específica da oferta vigente. Quaisquer descontos concedidos seguirão os critérios e trâmites estabelecidos pela plataforma responsável pela intermediação do pagamento.

10. DA DEVOLUÇÃO DOS VALORES E GARANTIA INCONDICIONAL

A **RED CARE** produzirá efeitos exclusivamente enquanto a assinatura permanecer ativa e

adimplente. O cliente poderá solicitar o cancelamento da assinatura a qualquer tempo, sem multa, ciente de que, após o cancelamento, não haverá cobertura para novos eventos, ainda que o dano venha a se manifestar posteriormente. O cancelamento do plano não ensejará, em nenhuma hipótese, o reembolso de valores já pagos.

10.1. A rescisão, por culpa ou vontade do cliente se dará da seguinte forma:

- I. Não será devolvido em hipótese alguma, após os 07 (sete) dias de garantia incondicional, os valores já pagos;
- II. Não haverá multas subsequentes.

10.2. O **RED CARE** é de uso pessoal e intransferível.

10.3. O cliente, ao adquirir o plano **RED CARE**, estará vinculado a este serviço específico, recebendo atualizações referentes a tão somente ele, de modo que caso a **RED** lance novo serviço com condições diferentes, não haverá garantia deste cliente ao novo serviço de modo gratuito e automático.

11. DA GARANTIA CONDICIONAL

O serviço **RED CARE** constitui um benefício adicional, facultativo e independente das garantias legal e contratual aplicáveis ao painel. A contratação do referido serviço não substitui, limita ou altera os direitos do consumidor assegurados pela legislação vigente, nem os termos da garantia padrão do produto, que possuem o prazo de 365 dias após o recebimento do produto. Eventuais vícios de fabricação ou defeitos de origem permanecerão integralmente sujeitos às condições, prazos e procedimentos estabelecidos na garantia legal e/ou contratual do fabricante.

12. CONSENTIMENTOS

Ao aceitar o presente termo e adquirir o **RED CARE**, o cliente autoriza a **RED** a utilizar qualquer conteúdo seu que possua, incluindo depoimentos, contribuições, participações e insights, seja através de vídeo, áudio, texto, imagens ou outro material ou conteúdo que o cliente publicar nas plataformas digitais sobre o serviço **RED CARE** ou sobre os painéis da **RED**, para reproduzir, publicar e distribuir em qualquer mídia, de forma gratuita, isenta de royalties e por prazo indeterminado.

12.1. Qualquer necessidade de divulgação de vídeo ou imagens, não englobados por este termo de uso, a **RED** sempre solicitará novo consentimento ao cliente, reservado o direito de remover qualquer conteúdo ou parte de conteúdo mencionado neste item, a qualquer momento, desde que solicitado previamente pelo cliente.

12.2. O cliente autoriza, à título gratuito e por prazo indeterminado, o uso de sua imagem (seja através de textos, fotos(s), vídeos, áudios e qualquer outra fonte), para ilustrar vídeos, comerciais de TV, peças publicitárias e promocionais, reunidas ou não em campanhas, de caráter comercial e institucional, destinadas a divulgação de serviços, nomes, marcas ou qualquer outra denominação ou atividade ligada ao **RED CARE**, mediante solicitação prévia da **RED**.

13. DIREITOS AUTORAIS

Todos os direitos relativos ao **RED CARE**, bem como o seu pré-lançamento, conteúdos produzidos

direta ou indiretamente, materiais, ferramentas, videobooks e informações, são de propriedade exclusiva da **RED**.

13.1. O conteúdo e serviços da **RED** é protegido pela Lei de Direitos Autorais e de Propriedade Intelectual.

13.2. É proibido usar, copiar, compartilhar, reproduzir, exhibir publicamente, modificar, traduzir, publicar, transmitir, distribuir, executar, fazer o upload, licenciar, alugar, vender, explorar e fazer engenharia reversa, total ou parcialmente, do **RED CARE** ou dos produtos da RED sem o consentimento prévio e expresso desta.

13.3. Qualquer uso não autorizado do conteúdo da **RED** será considerado como violação dos direitos autorais e de propriedade intelectual, passível de indenização.

13.4. A violação do direito autoral é crime punido com prisão e multa (art. 184 do Código Penal), sem prejuízo da busca e apreensão do material e indenizações patrimoniais e morais cabíveis (arts. de 101 a 110 da Lei n. 9.610/1998 - Lei dos Direitos Autorais), além da exclusão do plano de serviço **RED CARE**.

14. PROPRIEDADE INTELECTUAL

A **RED** garante que todos os direitos, títulos e interesses (incluindo, mas não apenas, os direitos autorais, e outros de propriedade intelectual) sobre os serviços, produtos e lançamentos, físicos ou virtuais, disponibilizados por ela, permanecerão sob titularidade da mesma, sendo vedado o uso, integral ou parcial, oneroso ou gratuito dos nossos conteúdos sem autorização formal por escrito, sob pena de adoção das medidas judiciais cabíveis.

14.1. O cliente não adquirirá nenhum direito de propriedade sobre os serviços da **RED** ao contratar o **RED CARE**.

15. ATUALIZAÇÕES DO TERMO DE USO

RED se reserva o direito de alterar estes Termos de Uso sempre que for necessário para garantir a funcionalidade, aprimoramentos e atualizações dos serviços oferecidos.

15.1. Estes Termos de Uso sempre contarão com a indicação da data de atualização ou versão atual.

15.2. Caso sejam feitas alterações relevantes nestes Termos de Uso, esta atualização será encaminhada ao e-mail informado pelo cliente ao adquirir o serviço, para declarar seu conhecimento e consentimento.

15.3. Caso o cliente não mantenha seus dados atualizados conforme item abordado, o e-mail enviado com a atualização dos Termos de Uso será dado como válido, recebido e aceito pelo cliente/usuário.

15.4. Quaisquer tolerâncias ou concessões, quando não manifestadas por escrito, não constituirão precedentes invocáveis pelo cliente e não terão a virtude de alterar as obrigações estipuladas nestes Termos de Uso.

16. NOSSA COMUNICAÇÃO

Caso você tenha alguma dúvida, comentário ou sugestão, por favor, entre em contato conosco por meio do canal de suporte oficial, através do endereço de e-mail **contato@redluzvermelha.com.br**

17. DA EFICÁCIA CONTRATUAL DAS REGRAS MORAIS

Antes de recorrer a qualquer órgão externo de proteção ao direito do consumidor, o cliente se compromete a tentar resolver qualquer desacordo, reclamação ou insatisfação diretamente com a **RED**, por meio dos canais de suporte e comunicação disponibilizados para tal fim.

17.1. O cliente deverá iniciar este processo de resolução de conflitos entrando em contato com o suporte da **RED**, descrevendo detalhadamente a natureza da reclamação ou do problema enfrentado.

17.2. A **RED** se compromete a fornecer uma resposta oportuna e razoável à reclamação do cliente em até **05 (dois) dias úteis**, buscando resolver a questão da melhor forma possível, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

17.3. O cliente concorda em agir de boa-fé durante todo o processo de resolução de conflitos, fornecendo informações precisas e cooperando com a **RED** para encontrar uma solução mutuamente aceitável.

17.4. O cliente reconhece a importância da comunicação eficaz e da busca de soluções amigáveis como meio de promover a efetividade moral e a confiança nas relações de consumo.

18. LEI APLICÁVEL / FORO

O Termo de Uso é regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Campinas/SP como o competente para dirimir quaisquer questões porventura oriundas do presente documento, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Com a concordância do cliente/usuário, estes termos regerão a relação contratual estabelecida entre as partes.

Campinas/SP, 29 de janeiro de 2026.

RED CARE - TERAPIA DE LUZ VERMELHA E INFRAVERMELHA LTDA.