

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO E SERVIÇOS DA PLATAFORMA BESTVET

Bem-vindo(a) à plataforma da BESTVET! Antes de utilizar nossos serviços, recomendamos que leia com atenção os **Termos de Uso e serviços** descritos neste documento. Ao acessar ou utilizar nossa plataforma, você declara estar de acordo com todas as condições aqui relacionadas.

Os presentes termos estão de acordo com a Resolução nº 1.465, de 27 de julho de 2022, do Conselho Federal de Medicina Veterinária, que regulamenta o uso da Telemedicina Veterinária na prestação de serviços médico-veterinários, disponíveis para consulta no seguinte endereço eletrônico: <https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Resolucao-CFMV-2305-2022-06-27.pdf>.

Os terceiros que utilizam a PLATAFORMA, no ato da utilização, aceitam os presentes termos e condições de uso em sua integralidade, sendo equiparados aos USUÁRIOS para todos os fins.

A marca BESTVET, bem como as PLATAFORMAS e o conteúdo do BLOG disponíveis em <https://bestvetbr.com.br> e seus sub-sites, são de propriedade da BESTVET MARKETPLACE SERVIÇOS DE INTERNET LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 57.413.052/0001-07.

DEFINIÇÕES

Para facilitar a compreensão deste documento e garantir a clareza dos principais termos utilizados, apresentamos abaixo as definições:

- **BESTVET:** Plataforma digital operada pela BESTVET MARKETPLACE SERVIÇOS DE INTERNET LTDA., inscrito no CNPJ sob o nº 57.413.052/0001-07, que conecta TUTORES e PROFISSIONAIS E FORNECEDORES para a aquisição de bens e serviços alusivos aos cuidados e bem estar dos PETS.
- **BLOG:** Espaço online da BESTVET para publicação de conteúdos informativos relacionados ao cuidado com PETS.
- **CANCELAMENTO:** solicitação de encerramento da conta do USUÁRIO aos serviços prestados pela plataforma.
- **CONTA:** Registro único do USUÁRIO na plataforma, contendo informações pessoais e de acesso.
- **DADOS PROTEGIDOS:** Informações fornecidas pelos USUÁRIOS ou coletadas pela plataforma, incluindo dados pessoais, tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- **PROFISSIONAIS E FORNECEDORES:** PROFISSIONAIS E FORNECEDORES ou empresas que oferecem bens ou serviços relacionados à saúde e bem-estar do animal. Dentre eles, pode-se elencar:
 - **Médicos Veterinários** - responsáveis por consultas, exames, vacinas e procedimentos clínicos;
 - **Banho e Tosa** – Especialistas em higiene e estética animal;
 - **Pet Sitters e Dog Walkers** – PROFISSIONAIS E FORNECEDORES que cuidam ou passeiam com pets na ausência dos tutores;

- **Adestradores** – Treinam e educam cães e outros animais para melhorar o comportamento;
- **Hospedagem e Creche** – Oferecem estadia temporária para pets em residências ou estabelecimentos especializados;
- **Nutricionistas Pet** - Orientam sobre alimentação saudável e dietas específicas.
- **INTERMEDIACÃO DE CONSULTAS E SERVIÇOS:** Permite o agendamento de consultas ou serviços de cuidados com PET prestados diretamente aos TUTORES pelos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES cadastrados na plataforma.
- **MARKETPLACE:** Espaço virtual da plataforma destinado à compra e venda de produtos e serviços relacionados ao cuidado com PETS.
- **PETS:** Animais de estimação cadastrados na plataforma, sob os cuidados dos TUTORES.
- **PLATAFORMA:** Interface digital da BESTVET acessível via site ou aplicativo, que possibilita a conexão entre TUTORES e PROFISSIONAIS.
- **SERVIÇOS:** Atividades realizadas pelos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES voltadas à saúde de bem-estar do animal, incluindo, mas não se limitando a, consultas, exames, vacinas e procedimentos clínicos; higiene e estética animal; adestramento, treinamento, hospedagem, nutrição, entre outros.
- **TELECONSULTA:** Consulta veterinária à distância, realizada exclusivamente por médicos veterinários, que pode incluir diagnóstico, prescrição de medicamentos ou encaminhamentos.
- **TELEMONITORAMENTO:** Acompanhamento remoto contínuo de sessões fisiológicas do PET, realizado sob supervisão veterinária.
- **TELEORIENTAÇÃO:** Orientação geral oferecida por médicos veterinários, destinada ao esclarecimento de dúvidas dos TUTORES sobre saúde, alimentação ou comportamento dos PETS.
- **TELETRIAGEM:** Serviço de classificação de situações que indica a necessidade de atendimento imediato, agendamento presencial ou continuidade em TELECONSULTA.
- **TUTORES:** Usuários responsáveis pelos PETS cadastrados na plataforma, que contratam serviços ou adquirem produtos oferecidos pelos PROFISSIONAIS.
- **USUÁRIOS:** Todas as pessoas que utilizam a plataforma, incluindo TUTORES, PROFISSIONAIS E FORNECEDORES.

I – DO OBJETO E ACEITE

A plataforma **BESTVET** atua como intermediadora na conexão entre usuários e profissionais/prestadores de serviços, proporcionando uma interface digital eficiente e segura para a contratação de serviços médicos veterinários e demais serviços **voltados ao mercado, à saúde e ao bem-estar do PET**. Por meio da plataforma, os profissionais e fornecedores cadastrados oferecem seus serviços diretamente aos tutores, que podem agendar, contratar e avaliar atendimentos.

A adesão dos serviços da plataforma implica a aceitação integral destes Termos e Condições de Uso, sendo requisito indispensável para o acesso e uso das funcionalidades da BESTVET.

II – DO CADASTRO

Esta seção detalha os requisitos para o cadastro do USUÁRIO garantindo a segurança e a confiabilidade da plataforma.

Para utilizar os serviços oferecidos pela plataforma BESTVET, o USUÁRIO deverá realizar o cadastro prévio, fornecendo informações verídicas e completas e atualizadas. O registro de conta exige que a BESTVET colete determinados dados pessoais, como:

- a) Nome completo, profissão (quando aplicável), especialidades profissionais e registros pertinentes (para PROFISSIONAIS E FORNECEDORES).
- b) Endereço residencial ou profissional, telefone, e-mail, CPF ou CNPJ, localização e outros dados necessários para identificação.

Para abertura de conta, o USUÁRIO deverá ter pelo menos 18 anos de idade.

A BESTVET reserva-se o direito de validar e verificar a veracidade das informações fornecidas pelo USUÁRIO por meio de e-mails, telefones ou outros mecanismos lícitos, o que garante o controle do cadastro e a segurança na utilização da plataforma.

A BESTVET não é responsável pelos dados fornecidos, nem mesmo por mensagens, publicidades, arquivos, imagens, fotos, vídeos, sons ou qualquer outro material disponibilizado pelos USUÁRIOS, pelos quais estes respondem integral, exclusiva e pessoalmente.

O USUÁRIO é integralmente responsável pela veracidade e atualização de suas informações cadastrais. Caso sejam identificadas inconsistências, informações falsas ou omissões, a BESTVET poderá, a seu critério exclusivo:

- a) Suspender temporariamente o acesso do USUÁRIO.
- b) Bloquear ou excluir uma CONTA, com comunicação prévia, salvo em situações de urgência ou risco.
- c) Adotar medidas legais cabíveis para proteção de seus direitos e da plataforma, incluindo a comunicação às autoridades competentes.

As credenciais de acesso (login e senha) são de uso exclusivo e pessoal do USUÁRIO. O USUÁRIO compromete-se a:

- a) Manter suas credenciais em sigilo, sendo o único responsável por qualquer atividade realizada em sua CONTA.

b) Notificar imediatamente a BESTVET em caso de suspeita de uso não autorizado, para que medidas de segurança possam ser tomadas.

É vedado ao USUÁRIO compartilhar, ceder, alugar ou vender sua CONTA a terceiros, sob pena de exclusão imediata e responsabilidade por eventuais prejuízos causados à BESTVET ou a terceiros.

Em caso de falecimento de USUÁRIO (pessoas físicas) ou extinção de cadastro de pessoas jurídicas, a exclusão de CONTA deverá ser solicitada por um representante legal mediante envio de documentação comprobatória, sendo respeitadas as disposições legais aplicáveis.

A BESTVET poderá, a qualquer momento e sem aviso prévio, recusar, suspender, cancelar ou excluir cadastros que apresentem informações incompletas, inconsistentes ou fraudulentas, conforme apuração interna.

O USUÁRIO terá direito a 01 (uma) CONTA. Em caso de perda do acesso, o USUÁRIO poderá solicitar a recuperação de senha mediante a confirmação de dados pessoais. Entretanto, a recuperação do acesso não é garantida, estando a BESTVET isenta de quaisquer responsabilidades em relação a eventuais prejuízos do USUÁRIO decorrentes da impossibilidade de recuperação da conta, seja pela impossibilidade de identificar sua propriedade ou qualquer outra razão de ordem técnica.

III – DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

A BESTVET disponibiliza uma ampla gama de serviços específicos ao cuidado e bem-estar dos PETS, proporcionando uma interação entre TUTORES, PROFISSIONAIS e FORNECEDORES por meio de sua plataforma digital. Esta seção detalha os serviços oferecidos à habilitação do PROFISSIONAL.

Os bens e serviços oferecidos pelos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES são voltados ao mercado, à saúde e bem-estar do PET, incluindo, mas não se limitando a, consultas, exames, vacinas e procedimentos clínicos; higiene e estética animal; adestramento, treinamento, hospedagem, nutrição, entre outros.

3.1. Intermediação de consultas:

a) A BESTVET atua apenas como intermediadora, conectando TUTORES, PROFISSIONAIS e FORNECEDORES, e não realiza consultas presenciais ou qualquer serviço médico-veterinário diretamente.

b) O agendamento de consultas e contratação de quaisquer serviços é feito pelo TUTOR por meio da plataforma, sendo a execução do serviço de responsabilidade total do PROFISSIONAL e FORNECEDOR selecionado.

c) O PROFISSIONAL E FORNECEDOR confirma e aceita que a BESTVET não se responsabiliza por:

- i) Qualquer dano, lesão ou resultado adverso decorrente de procedimentos realizados durante uma consulta presencial ou telepresencial.
- ii) Perdas, atrasos ou interrupções no atendimento presencial causado pelo TUTOR ou por situações externas.

d) Eventuais divergências ou problemas relacionados ao atendimento presencial ou telepresencial deverão ser resolvidos diretamente entre o TUTOR, o PROFISSIONAL e FORNECEDOR.

3.2. Teleconsultas:

O PROFISSIONAL que realiza este tipo de atendimento desempenha atividades que respeitam os limites éticos e legais da prática veterinária, garantindo que as necessidades dos animais sejam atendidas de forma responsável. Entre as principais atividades estão:

- a) Ajudar os tutores a identificar sinais que podem indicar problemas de saúde e orientá-los sobre a necessidade de consulta presencial;
- b) Orientar medidas imediatas que podem ser tomadas em situações de emergência até que o animal seja levado a uma clínica ou hospital veterinário;
- c) Auxiliar no entendimento e cumprimento das prescrições e recomendações realizadas previamente em consultas presenciais;
- d) Identificar situações que exigem atendimento presencial e direcionar os tutores a um estabelecimento veterinário adequado.

3.3 Pesquisas relacionadas à saúde e cuidados do Pet

As pesquisas realizadas na plataforma **BESTVET** são geradas com o auxílio de tecnologia de inteligência artificial generativa, desenvolvida para oferecer informações e recomendações personalizadas de maneira eficiente e dinâmica.

As informações fornecidas têm caráter informativo e não substituem a orientação profissional de um médico veterinário qualificado.

A **BESTVET** adota medidas rigorosas para garantir a qualidade dos dados apresentados, mas não se responsabiliza por interpretações ou decisões baseadas exclusivamente nos resultados fornecidos pela inteligência artificial. O usuário é incentivado a utilizar essas informações como um complemento à consulta profissional.

3.4. Atualizações dos serviços

A BESTVET poderá, a qualquer momento, incluir, modificar ou descontinuar os serviços oferecidos, com aviso prévio aos usuários afetados, exceto em situações de urgência ou força maior.

3.6 Direito de propriedade

Todo o conteúdo disponibilizado na plataforma BEST VET, incluindo, mas não se limitando a, marcas, logotipos, textos, imagens, códigos-fonte, funcionalidades e demais elementos gráficos e audiovisuais, são de propriedade exclusiva da BEST VET ou de seus licenciadores, estando protegidos pelas leis de direitos autorais, propriedade industrial e demais normativas aplicáveis. É vedada qualquer reprodução, distribuição, modificação ou uso indevido sem a prévia e expressa autorização da BEST VET, sob pena de adoção das medidas cabíveis na esfera judicial e extrajudicial.

IV – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta seção estabelece como os dados são coletados, tratados e compartilhados, além de descrever os direitos dos USUÁRIOS e as medidas de segurança adotadas pela plataforma, de acordo com a legislação vigente.

A BESTVET respeita a privacidade e a proteção dos dados pessoais de seus USUÁRIOS, e realiza o tratamento dessas informações em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, e demais legislações aplicáveis.

A coleta e utilização de dados pessoais têm como finalidade principal a prestação eficiente dos serviços disponibilizados pela plataforma, sendo realizada para os seguintes propósitos:

- a) **Prestar os serviços contratados:** como teleorientação, teleconsultas, agendamento de consultas presenciais e demais serviços veterinários.
- b) **Aprimorar a experiência do usuário:** oferecendo produtos, serviços e funcionalidades personalizadas por meio do MARKETPLACE e ajustando a plataforma às necessidades do USUÁRIO.
- c) **Cumprir obrigações legais e regulatórias:** Incluindo o fornecimento de dados aos órgãos reguladores ou em resposta a ordens judiciais, sempre dentro dos limites legais.

Os dados pessoais dos USUÁRIOS poderão ser compartilhados com parceiros, como veterinários e fornecedores cadastrados na plataforma, exclusivamente para viabilizar os serviços solicitados. Caso necessário, este compartilhamento será realizado de forma segura e em conformidade com as disposições da LGPD, garantindo a confidencialidade e integridade das informações e exigirá do receptor o mesmo padrão de segurança e proteção utilizado pela BESTVET.

A BESTVET reafirma seu compromisso com a proteção de dados pessoais como uma de suas prioridades. Para isso, mantém uma Política de Privacidade detalhada, que descreve de forma clara e abrangente como os dados coletados na plataforma são tratados e protegidos. Caso deseje consultar este documento, ele está disponível para acesso tanto no site oficial quanto no aplicativo da BESTVET, por meio de um link dedicado. Assim, a transparência e a segurança permanecem no centro das operações da plataforma.

<https://bestvetbr.com.br/privacy>

Para exercer seus direitos relacionados à privacidade, o USUÁRIO pode entrar em contato no canal de comunicação da BESTVET, por meio do e-mail: bestvet@bestvetbr.com.br.

V – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

A utilização da plataforma BESTVET implica em direitos e obrigações dos USUÁRIOS, sejam eles TUTORES, PROFISSIONAIS ou FORNECEDORES de outros de serviços. Esta seção descreve as obrigações de cada categoria de USUÁRIOS, garantindo o uso ético e seguro da plataforma e reforçando o compromisso com a integridade dos serviços oferecidos.

5.1. O TUTOR compromete-se a:

- a) Utilizar os serviços de forma ética, respeitando as orientações legais e profissionais aplicáveis.
- b) Não realizar transações fraudulentas, ilícitas ou inconvenientes à legislação vigente por meio da plataforma.
- c) Não divulgar, compartilhar ou publicar conteúdo ofensivo, discriminatório, ilegal ou que viole os direitos de terceiros nas plataformas BESTVET.
- d) Manter seus dados cadastrais sempre atualizados e fornecer informações precisas à BESTVET, assumindo total responsabilidade pela veracidade dos dados informados.
- e) Fornecer informações completas, precisas e atualizadas sobre o animal atendido, incluindo histórico de saúde, hábitos, medicações em uso e quaisquer outras informações relevantes.
- f) Seguir rigorosamente as orientações e prescrições emitidas pelo profissional veterinário, sendo responsável pela execução de tratamentos indicados, quando aplicável.
- g) Comprometer-se a não negociar serviços diretamente com o profissional ou fornecedor fora do ambiente da plataforma, resguardando a integridade do modelo de intermediação.

h) Utilizar a plataforma de forma ética, respeitando as regras estabelecidas nos Termos de Uso, sem prejudicar o funcionamento do sistema ou a experiência de outros usuários.

j) Comunicar a ocorrência de problema ou insatisfação com o atendimento, reportando a situação à **BESTVET** por meio dos canais oficiais de suporte, para que as medidas cabíveis sejam tomadas.

k) Tratar o veterinário, os demais profissionais envolvidos e os representantes da plataforma com respeito e urbanidade, abstendo-se de qualquer comportamento abusivo, discriminatório ou inadequado.

l) Indenizar a plataforma por eventuais danos causados por condutas impróprias, informações falsas ou omissões que comprometam a prestação dos serviços ou causem prejuízos de qualquer natureza.

5.2. O PROFISSIONAL E FORNECEDOR (quando aplicável) que utiliza a plataforma BESTVET para prestar serviços compromete-se a:

a) realizar os atendimentos com o máximo de diligência, ética e profissionalismo, observando as normas técnicas, éticas e legais aplicáveis à profissão.

b) fornecer informações claras e completas ao Tutor sobre diagnósticos, procedimentos, tratamentos e possíveis riscos, de forma a garantir o consentimento informado do Tutor.

c) manter sua inscrição ativa e regular junto ao Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV) competente, assim como possuir todas as licenças e certificados necessários para o exercício da atividade.

d) manter atualizados seus dados pessoais, profissionais e financeiros na plataforma, assegurando a exatidão das informações cadastradas.

e) preservar a confidencialidade de todas as informações obtidas durante os atendimentos, incluindo dados pessoais do Tutor e informações sobre o animal, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as normas de ética veterinária.

f) cumprir os horários e condições dos atendimentos agendados por meio da plataforma, salvo em situações excepcionais devidamente comunicadas ao Tutor e à plataforma com antecedência.

g) comprometer-se a não negociar serviços diretamente com o Tutor fora do ambiente da plataforma, resguardando a integridade do modelo de intermediação.

h) tratar os Tutores, seus animais e os representantes da plataforma com respeito, urbanidade e profissionalismo, abstendo-se de qualquer comportamento abusivo, discriminatório ou inadequado.

i) **responder** integralmente pelos atos decorrentes de sua atuação profissional, isentando a **BESTVET** de quaisquer danos causados por condutas impróprias, erros ou omissões em seus serviços.

j) cooperar com a plataforma em eventuais investigações ou processos decorrentes de reclamações ou problemas relacionados aos atendimentos realizados.

As obrigações acima elencadas possuem caráter meramente exemplificativo e não exaustivo, podendo a BESTVET considerar outras condutas como inapropriadas ou mau uso da PLATAFORMA.

A BESTVET reserva o direito de bloquear, suspender ou excluir contas de PROFISSIONAIS, FORNECEDORES E TUTORES que descumprirem os Termos de Uso da plataforma, adotarem práticas fraudulentas, ilegais ou que prejudiquem a integridade e a segurança do ambiente digital ou de outros USUÁRIOS.

Além disso, em situações que representem risco iminente ou prejuízo significativo, a BESTVET poderá tomar medidas imediatas, incluindo ações legais cabíveis, para proteger os interesses da plataforma e da comunidade dos USUÁRIOS. Estas medidas visam garantir um ambiente ético, seguro e em conformidade com a legislação vigente.

A **BESTVET** disponibiliza o TERMOS DE USO detalhado específico para os profissionais e fornecedores, que estabelece de forma clara os direitos e responsabilidades das partes, as condições para a execução dos serviços e as obrigações contratuais. Caso deseje consultar o documento completo, ele está acessível tanto no site oficial quanto no aplicativo da **BESTVET**, por meio de um link dedicado. Dessa forma, a plataforma garante clareza e segurança jurídica em todas as suas operações.

<https://bestvet.com.br/terms>

VI – DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Esta seção assegura aos USUÁRIOS da BESTVET os direitos no uso da plataforma, bem como os previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo transparência, controle e proteção de suas informações pessoais. Os direitos abaixo descritos aplicam-se a todos os USUÁRIOS da plataforma, tanto para o uso dos serviços quanto para o tratamento de dados pessoais.

6.1 Acesso à Plataforma e Ferramentas

Os Usuários, sejam profissionais, fornecedores ou tutores, têm o direito de acessar a plataforma BESTVET e utilizar suas ferramentas, incluindo a busca, o agendamento e a contratação de serviços relacionados ao mercado, à saúde e ao bem-estar do PET. Esse acesso deve ocorrer de acordo com as condições estabelecidas nos Termos de Uso, garantindo a todos uma experiência segura e transparente dentro da plataforma.

6.2 Informação Clara e Transparente

Os Usuários têm o direito de receber informações claras, precisas e completas sobre os serviços disponíveis, os profissionais e fornecedores cadastrados, os preços praticados e as condições gerais de uso da plataforma.

6.3 Privacidade e Proteção de Dados

Os Usuários têm direito à proteção de seus dados pessoais, que serão tratados pela **BESTVET** em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), respeitando os princípios de segurança, confidencialidade e finalidades legítimos.

6.4 Escolha de Profissionais

Os TUTORES têm o direito de escolher, dentro das opções disponibilizadas pela plataforma, o profissional que melhor atenda às suas necessidades e expectativas.

6.5 Feedback e Avaliação

Os tutores têm o direito de avaliar os serviços prestados pelos profissionais e fornecedores contratados por meio da plataforma, contribuindo para a melhoria contínua dos atendimentos.

6.6 Suporte Técnico e Administrativo

Os USUÁRIOS têm o direito de acessar canais de suporte técnico e administrativo da BESTVET para resolver dúvidas, problemas ou solicitações relacionados ao uso da plataforma.

6.7 Das Transações

Os pagamentos pelos serviços contratados na plataforma BESTVET serão realizados diretamente aos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES, garantindo transparência e autonomia na relação entre prestadores de serviço e tutores. A plataforma facilita a conexão entre as partes, mas não interfere na transação financeira, ficando a cargo dos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES definir as formas de pagamento aceitas, sempre em conformidade com as diretrizes estabelecidas nos Termos de Uso.

6.8 Rescisão de Uso

Os Usuários podem, a qualquer momento, optar por encerrar sua conta na plataforma, resguardando-se os direitos e deveres já estabelecidos em contratos vigentes no momento da solicitação.

6.9 Anonimização, Bloqueio ou Eliminação de Dados

Os USUÁRIOS podem solicitar a anonimização, o bloqueio ou a exclusão de dados que sejam desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.

6.10 Portabilidade de Dados

Os USUÁRIOS têm o direito de solicitar a portabilidade de seus dados para outras plataformas ou serviços, observados os limites legais e os segredos comercial e industrial.

VII – DAS RELAÇÕES DAS PARTES

Para proteger a integridade da BESTVET e de seus representantes, esta seção estabelece que os USUÁRIOS assumem plena responsabilidade por seus atos no uso da plataforma, obrigando-se a indenizar a empresa por eventuais prejuízos causados.

O USUÁRIO compromete-se a defender, indenizar e isentar a BESTVET, seus diretores, executivos, parceiros e funcionários de qualquer responsabilidade por reclamações, danos, perdas, custos ou despesas (incluindo honorários advocatícios e custos processuais), resultantes de:

- a) **Mau uso ou acesso indevido à plataforma e aos serviços oferecidos**, incluindo segurança evidente, uso de credenciais por terceiros ou práticas abusivas.
- b) **Violação de qualquer disposição destes Termos de Uso, leis aplicáveis ou direitos de terceiro**, como direitos de propriedade intelectual ou de privacidade.
- c) **Ações ou omissões que causem danos a terceiros**, incluindo, mas não se limitando a problemas relacionados ao MARKETPLACE, serviços contratados ou transações realizadas por meio da plataforma.

Em caso de instrução judicial da BESTVET a reparação de danos a terceiros, resultante de atos ou omissões atribuíveis a um USUÁRIO, a BESTVET reserva-se no direito de buscar uma compensação integral dos prejuízos sofridos por meio de ação regressiva, incluindo perdas e danos, além dos custos associados ao processo judicial ou extrajudicial.

Esta obrigação de indenizar aplica-se também a condutas dolosas ou culposas que causem prejuízos à indenização, operação ou segurança da plataforma BESTVET, cabendo ao USUÁRIO arcar com todas as consequências financeiras e legais decorrentes de seus atos.

A BESTVET poderá adotar medidas judiciais ou administrativas para proteger seus direitos em caso de danos causados por USUÁRIOS, sem prejuízo das compensações previstas nos Termos de Uso.

VIII – DAS RESPONSABILIDADES

Esta seção detalha as responsabilidades e as garantias da BESTVET enquanto plataforma de intermediação, com o propósito de promover transparência nas relações com os USUÁRIOS e assegurar a integridade operacional da plataforma.

8.1 Natureza de Intermediação da BESTVET

A BESTVET atua exclusivamente como uma plataforma de intermediação, conectando **TUTORES, PROFISSIONAIS e FORNECEDORES** para a realização de serviços e aquisição de produtos relacionados ao mercado, à saúde e bem-estar dos PETS. Limita-se a fornecer os meios tecnológicos para facilitar a interação entre as partes e a gestão dos serviços contratados.

A BESTVET não realiza serviços veterinários, consultas, teleconsultas ou qualquer outra atividade diretamente relacionada ao atendimento físico ou remoto dos PETS.

8.2. Isenções de Responsabilidade de Terceiros

A BESTVET não se responsabiliza por:

- a) **Qualidade ou eficácia dos serviços prestados pelos PROFISSIONAIS ou FORNECEDORES** cadastrados na plataforma;
- b) **Produtos adquiridos no MARKETPLACE**, incluindo problemas de qualidade, entrega ou adequação, sendo essas responsabilidades exclusivas dos FORNECEDORES;
- c) **Decisões tomadas pelos USUÁRIOS com base em informações ou orientações geradas por Inteligência Artificial (IA) na plataforma;**
- d) **Falhas técnicas ou indisponibilidade temporária da plataforma**, incluindo interrupções por motivos operacionais, técnicos ou externos, como eventos de força maior ou ataques cibernéticos;
- e) **Danos ou prejuízos decorrentes de consultas presenciais ou remotas**, erros técnicos, ou condutas dos PROFISSIONAIS ou FORNECEDORES que possam impactar o PET ou o TUTOR;

f) **Danos ou prejuízos decorrentes** pelo mau uso dos serviços ou da plataforma pelos USUÁRIOS, incluindo, mas não se limitando a, atos de negligência, imprudência ou violação dos Termos de Uso.

g) **Interrupções de serviço:** Danos resultantes de falhas tecnológicas, indisponibilidade de servidores, problemas de conectividade ou quaisquer fatores externos que possam afetar a continuidade da plataforma.

i) **Riscos decorrentes de consultas presenciais ou remotas:** Danos ou prejuízos causados ao PET ou ao TUTOR por serviços realizados diretamente pelos PROFISSIONAIS e FORNECEDORES, sejam eles decorrentes de erro técnico, conduta condicionada ou qualquer outro fator relacionado à prestação do serviço.

Reclamações ou disputas relacionadas a serviços ou produtos devem ser resolvidas diretamente entre as partes envolvidas, não cabendo à BESTVET a responsabilidade de intervir ou mediar esses conflitos.

8.3. Medidas Adotadas pela BESTVET para Segurança e Funcionamento

A BESTVET não garante a disponibilidade contínua e ininterrupta da plataforma, mas compromete-se a adotar esforços para minimizar falhas e restaurar os serviços no menor prazo possível.

8.3.1. Segurança e suporte:

A BESTVET adota medidas técnicas e organizacionais para proteger a integridade das informações e transações realizadas na plataforma.

Em caso de falhas operacionais, a BESTVET fará esforços para restabelecer os serviços de forma ágil, mas não se responsabiliza por atrasos ou perdas decorrentes disso.

8.4. Situações de Força Maior ou Caso Fortuito

A BESTVET isenta-se de responsabilidade em casos de força maior ou caso fortuito, incluindo, mas não se limitando a:

a) **Desastres naturais.**

b) **Falhas em sistemas externos, como telecomunicações ou provedores de pagamento.**

c) **Eventos fora do controle razoável da BESTVET**, que impactem a continuidade dos serviços.

IX – DAS ALTERAÇÕES NOS TERMOS DE USO

Esta seção trata da possibilidade de alteração destes Termos e Condições de Uso, garantindo que os USUÁRIOS sejam devidamente informados e tenham acesso às versões atualizadas.

A BESTVET reserva-se o direito de modificar, atualizar ou complementar estes Termos e Condições de Uso a qualquer momento, com base em mudanças legislativas, aprimoramento de seus serviços ou necessidades operacionais.

Os Termos e Condições de Uso poderão ser atualizados a qualquer momento, seja por necessidade legal, estratégica ou de aprimoramento dos serviços. As alterações entrarão em vigor na data da última atualização indicada ao final de cada documento. Todas as alterações realizadas serão publicadas na plataforma, acompanhadas dos dados de atualização, permitindo que os USUÁRIOS consultem a versão mais recente.

Caso o USUÁRIO não concorde com as alterações realizadas nos presentes Termos e Condições, deverá formalizar a solicitação de cancelamento de sua conta e cessar imediatamente o uso dos serviços disponibilizados pela plataforma. O uso continuado da plataforma após a publicação das referidas alterações será interpretado como aceitação tácita e plena concordância aos novos termos. Ressalta-se que, nessa hipótese, não será devida qualquer indenização ou reembolso por serviços previamente utilizados ou já disponibilizados, considerando que o uso ocorrido antes do cancelamento reflete a plena adesão aos termos então vigentes.

Recomenda-se que os USUÁRIOS revisem regularmente os Termos de Uso para se manterem informados sobre suas condições.

Eventuais dúvidas ou questionamentos sobre as alterações poderão ser esclarecidos diretamente com o BESTVET, por meio dos canais de atendimento disponíveis na plataforma.

X - POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REEMBOLSO E DEVOLUÇÃO DE AGENDAMENTOS

A BESTVET preza pela transparência e satisfação de seus usuários. Esta seção detalha as condições e procedimentos para cancelamento de agendamentos, reembolsos e devoluções de serviços e produtos disponibilizados pela plataforma.

10.1. Direito ao Cancelamento

Os USUÁRIOS têm o direito de solicitar o cancelamento de consultas e dos serviços contratados, observando as condições e prazos especificados neste documento e em conformidade com a legislação vigente.

10.2. Prazos e Procedimentos

a) O cancelamento de um atendimento deve ser realizado diretamente pela plataforma, por meio das ferramentas disponíveis no site ou aplicativo, ou pelos canais de suporte indicados.

b) Será estabelecido um prazo mínimo de **quatro horas** para que os USUÁRIOS possam cancelar um atendimento, garantindo que a outra parte seja informada com antecedência razoável.

c) Cancelamentos feitos sem justificativa válida ou em desacordo com esta política poderão acarretar penalidades e não são passíveis de reembolso.

10.3. Reembolsos e Devoluções

Os reembolsos e devoluções de valores pagos são de responsabilidade exclusiva das partes envolvidas, devendo ser tratados diretamente entre o TUTOR e o PROFISSIONAL ou FORNECEDOR.

Determinados serviços podem não ser passíveis de reembolso, especialmente em casos que envolvam atendimentos emergenciais, procedimentos já realizados ou outras situações específicas previamente informadas ao TUTOR no momento da contratação.

A plataforma BESTVET atua apenas como intermediadora na conexão entre tutores e prestadores de serviço, não participando das transações financeiras. Assim, a definição das formas de pagamento, bem como eventuais negociações sobre devoluções ou reembolsos, deve ocorrer diretamente entre as partes, garantindo autonomia e transparência na relação.

10.4 Impacto dos Reembolsos e Estornos

Se o agendamento for cancelado unilateralmente e sem justificativa válida, a parte responsável pelo cancelamento deverá arcar com os custos do reembolso à outra parte.

10.5. Comunicação e Suporte

A **BESTVET** está comprometida em oferecer suporte eficiente para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados ao cancelamento de serviços.

Em caso de dúvidas, solicitações de cancelamento e demais necessidades relacionadas aos procedimentos elencados, sempre com o objetivo de proporcionar a melhor experiência possível, a BESTVET disponibiliza como canal de comunicação o e-mail: bestvet@bestvetbr.com.br para auxiliar seus USUÁRIOS.

10.6. Transparência, Segurança e Proteção de Dados Pessoais

A **BESTVET** reafirma seu compromisso com a transparência em todos os processos relacionados ao cancelamento de consultas e serviços contratados, garantindo que os direitos dos **USUÁRIOS** sejam respeitados e que as operações sejam conduzidas de forma ética e segura.

Os dados fornecidos pelo **USUÁRIO** durante o processo de agendamento serão tratados em conformidade com a LGPD.

Informações pessoais, como nome, telefone e e-mail, serão utilizadas exclusivamente para a prestação dos serviços contratados e comunicação direta sobre o agendamento.

10.7. Gerenciamento e Exclusão de Dados:

O **USUÁRIO** poderá solicitar a exclusão de seus dados pessoais relacionados aos agendamentos, desde que isso não interfira na execução de serviços contratados ou no cumprimento de obrigações legais pela **BESTVET**.

XI – DA LIMITAÇÃO E ENCERRAMENTO DO SERVIÇO E DA CONTA DO USUÁRIO

Esta seção estabelece as condições para que a **BESTVET** possa suspender ou encerrar **a conta de um USUÁRIO**, bem como seus direitos quanto ao encerramento de sua conta na plataforma.

A **BESTVET** pode, a qualquer momento, **a seu critério exclusivo**, desativar, suspender ou encerrar a conta de qualquer **USUÁRIO** que:

- a) **Violar os Termos de Uso** ou qualquer outra política da plataforma.
- b) **Adotar condutas fraudulentas ou ilícitas**, ou ainda, ações que sejam abrangidas pela integridade da plataforma ou dos demais usuários.
- c) **Realizar práticas que comprometam a segurança** da plataforma ou o cumprimento das suas funcionalidades.
- d) **Envolver-se em atividades que sejam incompatíveis com as normas éticas ou legais**, conforme determinado pela **BESTVET**, sem a necessidade de aviso prévio.

O **USUÁRIO** pode solicitar o **encerramento de sua conta a qualquer momento**, mediante comunicação à **BESTVET**, que responderá em prazo razoável, sendo responsável por.

a) **Quitar todas as pendências financeiras** até o momento da solicitação de cancelamento.

b) **Resolver as obrigações pendentes** com o **BESTVET** ou com terceiros, relativas às transações realizadas por meio da plataforma até a data do encerramento.

c) **A responsabilidade pelo uso da conta** até o momento do seu encerramento, incluindo qualquer serviço contratado ou transação realizada.

A rescisão de conta por parte do USUÁRIO não o isenta de responsabilidades por subsídios, ações ou omissões anteriores ao encerramento. Caso o USUÁRIO tenha valores devidos à BESTVET, a plataforma poderá adotar as medidas legais permitidas para a cobrança dos valores em aberto.

A BESTVET reserva-se do direito de **rejeitar solicitações de cancelamento** de contas que apresentem pendências financeiras e/ou violação de normas de uso.

XII – DA TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS

Esta seção estabelece as condições relacionadas com a transferência de direitos e obrigações decorrentes do uso da plataforma BESTVET, protegendo a empresa de transferências não autorizadas e garantindo flexibilidade nas suas operações comerciais.

O USUÁRIO não poderá **ceder ou transferir seus direitos e obrigações** decorrentes destes Termos de Uso a terceiros sem o **consentimento prévio por escrito da BESTVET**.

Qualquer tentativa de transferência não autorizada será considerada inválida e poderá resultar na **suspensão ou bloqueio de contato** do USUÁRIO.

A BESTVET poderá **transferir seus direitos e obrigações** a qualquer momento, **sem a necessidade de consentimento do USUÁRIO**, para:

a) **Empresas afiliadas** ou **parceiros comerciais**, com finalidade de aprimoramento ou expansão dos serviços da plataforma.

b) **Entidades terceiras** em caso de fusão, aquisição, reorganização societária ou outra transação de negócios que envolvam a transferência de ativos relacionados à plataforma BESTVET.

A BESTVET compromete-se a **informar os USUÁRIOS** sobre qualquer transferência significativa de seus direitos e obrigações, garantindo a transparência e o respeito às condições acordadas nos Termos de Uso.

XIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Termo de Uso e a Política de Privacidade constituem o **acordo integral entre o BESTVET e o USUÁRIO**, alterando quaisquer outros entendimentos ou acordos acima relacionados ao uso da plataforma.

As partes concordam que a utilização da plataforma BESTVET está sujeita às disposições descritas nestes documentos, que poderão ser alteradas de acordo com as necessidades da BESTVET e as regulamentações aplicáveis.

Este Termos de Uso é regido pelas leis da República Federativa do Brasil. As partes comprometem-se a buscar soluções amigáveis para quaisquer conflitos relacionados à plataforma, priorizando meios alternativos, como mediação ou arbitragem.

Elegem o Foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, como competente para resolver litígios, com exclusão de qualquer outro.

DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO em 05/06/2025