

TERMOS DE USO PARA PROFISSIONAIS E FORNECEDORES NA PLATAFORMA BESTVET

Bem-vindo à BESTVET! Estes Termos de Uso estabelecem as diretrizes para a utilização da plataforma pelos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES. Recomendamos que leia atentamente este documento antes de acessar ou utilizar nossos serviços. Ao utilizar a plataforma, você confirma seu entendimento e concordância com as condições aqui apresentadas.

DEFINIÇÕES

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

- **ASSINATURA:** Contratação dos serviços da BESTVET, para acesso das PLATAFORMAS e SERVIÇOS, por período de tempo e preço pré-fixados, automaticamente renovável por igual período e forma de pagamento, vigente até o cancelamento.
- **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 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;

- **Biólogos** – PROFISSIONAIS E FORNECEDORES especializados em comportamento, bem-estar e ecologia animal, podendo atuar em consultorias, programas de manejo, enriquecimento ambiental, reabilitação e educação ambiental voltada à fauna;
- **Zootecnistas** – PROFISSIONAIS E FORNECEDORES com expertise na nutrição, manejo, reprodução e melhoramento genético de animais, contribuindo para o bem-estar e desempenho dos pets e animais de produção, inclusive na formulação de dietas e gestão zootécnica.

- **INTERMEDIAÇÃO 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.
- **TELEMEDICINA VETERINÁRIA:** exercício da Medicina Veterinária pelo uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) com o objetivo de assistência, com observância dos padrões técnicos e éticos, incluídas as **modalidades** de teleconsulta, telemonitoramento, teletriagem, teleorientação, teleinterconsulta e telediagnóstico;
- **TELECONSULTA VETERINÁRIA:** modalidade de telemedicina veterinária para realizar consulta médico-veterinária a distância, por meio de TICs, nos casos em que médicoveterinário e paciente não estejam localizados em um mesmo ambiente geográfico, excetuados os casos de urgência e emergência;
- **TELEMONITORAMENTO MÉDICO-VETERINÁRIO**, televigilância ou monitoramento remoto: modalidade de telemedicina veterinária para fins de acompanhamento contínuo de parâmetros fisiológicos, realizado sob orientação e supervisão médico-veterinária para monitoramento ou vigilância a distância das condições de saúde e/ou doença;
- **TELEORIENTAÇÃO MÉDICO-VETERINÁRIA:** modalidade de telemedicina veterinária para orientação médica-veterinária geral e inicial, a distância, sendo vedado qualquer tipo de definição diagnóstica ou conduta terapêutica;
- **TELETRIAGEM MÉDICO-VETERINÁRIA:** modalidade de telemedicina veterinária destinada à identificação e classificação de situações que, a critério do médico-veterinário, indiquem a possibilidade da teleconsulta ou a necessidade de atendimento presencial, imediato ou agendado;
- **TELEINTERCONSULTA MÉDICO-VETERINÁRIA:** modalidade de telemedicina veterinária realizada exclusivamente entre médicos-veterinários

para troca de informações e opiniões e com a finalidade de promover o auxílio diagnóstico ou terapêutico;

- **TELEDIAGNÓSTICO MÉDICO-VETERINÁRIO:** modalidade de telemedicina veterinária com a finalidade de transmissão de dados e imagens para serem interpretados, a distância, entre médicos-veterinários e com o objetivo de emissão de laudo ou parecer;
- **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.

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>

I. DO OBJETO E ACEITE

O presente contrato tem como objeto de intermediação, pela plataforma BESTVET, de serviços voltados ao mercado, à saúde e ao bem-estar do PET, conectando TUTORES, PROFISSIONAIS E FORNECEDORES sem configurar vínculo empregatício, societário ou associativo entre as partes.

A BESTVET atua exclusivamente como intermediadora, proporcionando uma interface digital segura e eficiente para que os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES cadastrados ofereçam seus serviços diretamente aos TUTORES. Por meio da plataforma, os TUTORES podem agendar, contratar e avaliar bens e serviços disponibilizados pelos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES.

A adesão integral a este contrato é condição necessária para que o PROFISSIONAL E FORNECEDOR seja inserido no catálogo disponível na plataforma e para que utilize as funcionalidades da BESTVET, incluindo a oferta de serviços aos TUTORES cadastrados.

A atuação do PROFISSIONAL E FORNECEDOR na plataforma está sujeita às regras previstas neste contrato, incluindo o compromisso de observar as legislações aplicáveis e os padrões éticos da profissão, bem como garantir a excelência e a segurança no atendimento prestado.

II. CADASTRO

Para utilizar a plataforma como PROFISSIONAL E FORNECEDOR, é necessário:

- a) Pessoa Física: nome completo, Cadastro de Pessoa Física (CPF) profissão, especialidade PROFISSIONAL E FORNECEDOR e registro ativo e regular para os PROFISSIONAIS, com profissão regulamentada;
- b) Pessoa Jurídica: nome oficial e comercial da empresa, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), registro no Conselho Regional de Medicina Veterinária, quando for exigido, Alvará de funcionamento, Licenças Sanitárias, dentre outros.
- c) Endereço, telefone, e-mail e outros dados necessários para identificação.
- d) Fornecer dados verdadeiros e atualizados.
- e) Concordar e aderir com os presentes Termos de Uso.

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

O PROFISSIONAL E FORNECEDOR 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) Recusar cadastro de acesso do PROFISSIONAL E FORNECEDOR;
- b) Suspender temporariamente o acesso do PROFISSIONAL E FORNECEDOR;
- c) Bloquear ou excluir uma CONTA, com comunicação prévia, salvo em situações de urgência ou risco.
- d) 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 PROFISSIONAL E FORNECEDOR.

O PROFISSIONAL E FORNECEDOR 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 PROFISSIONAL E FORNECEDOR 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 PROFISSIONAL E FORNECEDOR (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 PROFISSIONAL E FORNECEDOR terá direito a 01 (uma) CONTA. Em caso de perda do acesso, poderá ser solicitada a recuperação de senha mediante a confirmação de dados. 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 e PROFISSIONAIS E FORNECEDORES por meio de sua plataforma digital. Esta seção detalha os serviços oferecidos à habilitação do PROFISSIONAL E FORNECEDOR.

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 de consultas presenciais ou remotas (telemedicina), conectando TUTORES e PROFISSIONAIS E FORNECEDORES e não realizando quaisquer serviços diretamente aos PETS.

b) O agendamento de consultas/serviços é feito pelo TUTOR por meio da plataforma, sendo a conduta e execução do serviço de total e exclusiva responsabilidade 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 e o PROFISSIONAL E FORNECEDOR.

3.2. 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.

A marca **BESTVET**, bem como as **PLATAFORMAS** e o conteúdo do **BLOG** disponíveis em **HTTPXXXXX**, 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.

IV – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta seção estabelece como os dados são coletados, tratados e compartilhados, além de descrever os direitos dos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES e as medidas de segurança adotadas pela plataforma, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A **BESTVET** respeita a privacidade e a proteção dos dados pessoais de seus PROFISSIONAIS e FORNECEDORES, 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 dos usuários** oferecendo produtos, serviços e funcionalidades personalizadas por meio do **MARKETPLACE** e ajustando a

plataforma no que for pertinente com a legislação vigente.

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 dos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES poderão ser compartilhados com parceiros, 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.

Inserir o link direcionando o usuário à Política de Privacidade

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 DAS PARTES

Esta seção descreve as obrigações das partes, garantindo o uso ético e seguro da plataforma e reforçando o compromisso com a integridade dos serviços oferecidos.

5.1. Obrigações da Plataforma:

- a) Disponibilizar o ambiente virtual para divulgação dos serviços oferecidos pelos PROFISSIONAIS e FORNECEDORES;
- b) Garantir a promoção e visibilidade dos serviços relacionados a saúde e bem-estar do animal na Plataforma;
- c) Garantir a segurança das informações armazenadas na plataforma e confidencialidade de dados pessoais de usuários conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

5.2. Obrigações dos PROFISSIONAIS e FORNECEDORES:

- a) realizar os atendimentos com o máximo de diligência, ética profissional, 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, manter e honrar os horários ofertados de agendamento aos Tutores pelo prazo previsto na janela de requisição da plataforma.
- 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 profissionalismo, abstendo-se de qualquer comportamento abusivo, discriminatório ou inadequado.
- i) responder integralmente pelos atos decorrentes de sua prestação de serviços, 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.

VI – DOS DIREITOS DOS PROFISSIONAIS FORNECEDORES

Esta seção assegura aos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES cadastrados na plataforma BESTVET os direitos relacionados ao uso da plataforma, à prestação de seus serviços, bem como aqueles previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Esses direitos garantem a transparência, a autonomia e a proteção dos dados e atividades dos PROFISSIONAIS E FORNECEDORES no ambiente digital.

6.1. Acesso à Plataforma e Ferramentas

Os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES têm o direito de acessar a plataforma BESTVET e utilizar suas ferramentas, incluindo a busca, o agendamento e oferecimento 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 PROFISSIONAIS E FORNECEDORES têm o direito de receber informações claras e detalhadas sobre o funcionamento da plataforma, as condições de uso, as políticas de disponibilidade, oferta e contratação e quaisquer atualizações que impactem em suas atividades.

6.3. Privacidade e Proteção de Dados

Os Profissionais e Fornecedores 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 legítimas.

6.4. Autonomia PROFISSIONAL E FORNECEDOR

Os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES têm o direito de estabelecer seus próprios critérios de atendimento, horários e condições de trabalho, desde que em conformidade com as políticas da BESTVET e a legislação vigente.

6.5. Feedback e Avaliação

Os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES têm o direito de acessar e responder a avaliações feitas pelos TUTORES sobre seus serviços, promovendo melhorias e fortalecendo a relação com os clientes.

6.6. Suporte Técnico e Administrativo

Os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES 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. Rescisão de Contrato

Os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES podem, a qualquer momento, solicitar a rescisão de seu vínculo com a plataforma, respeitando as obrigações assumidas e os prazos estabelecidos em contratos vigentes.

6.8. Anonimização, Bloqueio ou Eliminação de Dados

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

6.9. Portabilidade de Dados

Os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES 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.

6.10. Igualdade de Oportunidades

Os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES têm o direito de ter igualdade de oportunidades na plataforma, sem discriminação por raça, gênero, crença, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal.

6.11. 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.

VII – DAS RELAÇÕES DAS PARTES

Esta seção estabelece que os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES cadastrados na plataforma BESTVET assumem plena responsabilidade por seus atos e serviços prestados, obrigando-se a indenizar a empresa e seus representantes em caso de prejuízos decorrentes de suas condutas.

O PROFISSIONAL E FORNECEDOR 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 da plataforma ou práticas inadequadas: Acesso indevido, uso inadequado de ferramentas, violação de credenciais de acesso ou qualquer prática que comprometa a segurança e o funcionamento da plataforma.

b) Violação de normas legais ou contratuais: Desrespeito a estes Termos de Uso, legislações aplicáveis, regulamentações dos respectivos Conselhos ou direitos de terceiros, como propriedade intelectual, privacidade ou ética PROFISSIONAL.

c) Ações ou omissões prejudiciais a terceiros: Atos ou falhas que causem danos aos TUTORES ou terceiros, incluindo problemas relacionados ao atendimento prestado, diagnósticos, orientações ou serviços contratados por meio da plataforma.

Em caso de determinação judicial que obrigue a BESTVET a reparar danos causados a terceiros por atos ou omissões atribuíveis ao PROFISSIONAL E FORNECEDOR, a empresa reserva-se o direito de buscar compensação integral dos prejuízos sofridos por meio de ação regressiva, incluindo custos processuais e honorários advocatícios.

Esta obrigação de indenizar aplica-se também a condutas dolosas ou culposas que causem prejuízos à imagem, operação, segurança ou integridade da plataforma BESTVET, cabendo ao PROFISSIONAL E FORNECEDOR 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 pelo PROFISSIONAL E FORNECEDOR, sem prejuízo das compensações previstas nos Termos de Uso e nas legislações aplicáveis.

As partes reconhecem que não existe qualquer vínculo empregatício entre a PLATAFORMA e o PROFISSIONAL E FORNECEDOR, atuando este de forma autônoma, com caráter *intuito personae*. A execução dos serviços disponibilizados são de responsabilidade única e exclusiva de cada PROFISSIONAL E FORNECEDOR e não poderá, de forma alguma e sob qualquer pretexto, ser reclamada e/ou exigida da BESTVET, de forma direta ou indireta, ainda que subsidiariamente, judicial ou extrajudicialmente.

A BESTVET, na qualidade de exclusiva intermediadora não tem quaisquer responsabilidades e/ou obrigações, sejam de natureza cível, comercial, criminal, penal, consumerista, contratual, técnica, previdenciária, trabalhista, fiscal, ambiental ou de qualquer outra natureza, relacionadas, direta ou indiretamente, à qualidade, segurança, obtenção dos resultados almejados. Eventuais prejuízos e/ou consequências negativas, passivos ou contingências de qualquer ordem ou natureza que sejam decorrentes dos serviços prestados serão atribuídos exclusivamente ao PROFISSIONAL E FORNECEDOR.

Este contrato não gera exclusividade, podendo o PROFISSIONAL E FORNECEDOR prestar serviços fora da plataforma.

A BESTVET não garante a concretização dos agendamentos previstos nos planos disponíveis na plataforma, uma vez que estes são realizados pelos TUTORES e dependem de fatores alheios ao controle da BESTVET.

VIII. 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.

8.1. Segurança e suporte:

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

b) 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.

8.2. 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. PAGAMENTOS E ASSINATURAS NA PLATAFORMA BESTVET

9.1 Pagamentos pelos Serviços Contratados

Os pagamentos pelos serviços contratados na plataforma BESTVET serão realizados diretamente aos **PROFISSIONAIS E FORNECEDORES**, garantindo transparência e autonomia na relação entre PROFISSIONAIS E FORNECEDORES e tutores.

A plataforma atua exclusivamente como intermediadora para facilitar a conexão entre as partes, sem interferir nas transações financeiras. Os **PROFISSIONAIS E FORNECEDORES** são responsáveis por definir as formas de pagamento aceitas, sempre em conformidade com os **Termos de Uso**.

9.2. Planos de Assinatura

A **BESTVET** oferece diferentes planos de assinatura, para atender às necessidades dos **PROFISSIONAIS E FORNECEDORES**. Os valores dos planos variam conforme a periodicidade e a forma de pagamento escolhida.

Os valores dos planos estão detalhados nos banners da plataforma e podem ser ajustados conforme a periodicidade e a forma de pagamento escolhida. Além da possibilidade de aquisição de **agendamentos avulsos** que permitem a realização

de um **agendamento pré-pago** e não reembolsável com validade de 30 dias, para planos com limites de agendamentos mensais.

Os créditos de agendamento de cada plano, **não são cumulativos**, ou reembolsáveis.

9.3. Termos da Assinatura

A assinatura dos planos **BESTVET** está sujeita à integração dos **Termos e Condições de Uso**.

Os planos possuem **diferentes preços, número de créditos de agendamento e funcionalidades**, conforme descrito na [\[tabela de preços e valores\]](#) (hiperlink).

Os créditos de agendamento **não são passíveis de reembolso**, não são cumulativos e são renovados mensalmente.

Os valores dos planos podem sofrer alterações, mas o **ASSINANTE mantém o preço contratado até o fim do ciclo vigente**.

A **BESTVET** notificará os **ASSINANTES** sobre eventuais reajustes por e-mail ou outro meio de comunicação adequado.

Os pagamentos das assinaturas são devidos pela manutenção dos planos e/ou disponibilização do acesso à PLATAFORMA, e não pela efetiva utilização desta. Assim, os pagamentos das assinaturas não são reembolsáveis, mesmo que não tenham sido efetivamente aproveitadas todas as funcionalidades disponíveis na sua integralidade.

Caso não seja realizado o pagamento, na data e forma prevista para tal, será suspenso o acesso do PROFISSIONAL ou FORNECEDOR à plataforma, independentemente de notificação e será aplicada uma **multa de 2%** sobre o valor devido, além de **juros de mora de 1% ao mês**.

Periodicamente poderá haver alteração das condições dos planos de ASSINATURA e revisão dos respectivos preços, visando aprimoramento da plataforma, bem como o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato. Fica autorizada mediante a adesão à ASSINATURA o ajuste do valor anualmente, ou por períodos menores se permitido pela legislação vigente, de acordo com a inflação estabelecida pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice equivalente, na falta deste. As alterações apenas serão aplicadas aos planos vigentes após 30 (trinta) dias do envio da respectiva notificação ao FORNECEDOR pelo endereço eletrônico informado na CONTA.

9.4. Renovação e Cobrança

As assinaturas são **renovadas automaticamente**, conforme o plano contratado e a forma de pagamento definida.

O valor da assinatura é cobrado **de forma antecipada** ao ciclo de faturamento correspondente.

Eventuais encargos, como **impostos e taxas de transação**, podem ser aplicados conforme a operação realizada.

O cancelamento da renovação deve ser solicitado previamente através do email bestvet@bestvetbr.com.br.

9.5. Cancelamento e Reembolso

O **ASSINANTE tem o direito de cancelamento total em até 7 (sete) dias**, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC), com reembolso integral, salvo nos casos de aquisição de agendamento avulso.

Os cancelamentos após esse prazo terão o reembolso proporcional ao período não utilizado, com base no valor mensal do plano contratado.

O reembolso será processado em até **30 (trinta) dias** a partir da solicitação de cancelamento.

9.6 Créditos de Agendamento e Política de Reembolso

Cada plano de assinatura da **BESTVET** concede ao usuário um número específico de **créditos de agendamento**, que representam a conexão com TUTORES interessados nos serviços dos profissionais e fornecedores.

Dessa forma, os créditos de agendamento **não são passíveis de reembolso**, independentemente da efetivação ou não do atendimento, mesmo que o cancelamento tenha ocorrido com justa causa.

A responsabilidade pela gestão de agenda, contato, negociação e concretização do atendimento cabe exclusivamente ao profissional ou fornecedor, sendo que a plataforma apenas viabiliza intermediação entre as partes.

9.7. Exclusão de Conta

O usuário pode solicitar a exclusão de sua conta a qualquer momento. Caso tenha um plano ativo, aplicam-se as mesmas regras de cancelamento mencionadas acima.

9.8. Migração de Planos

Os assinantes da **BESTVET** poderão solicitar a migração entre planos de assinatura, observando as seguintes condições:

9.8.1 Upgrade de Plano

A nova assinatura entra em vigor após cancelamento do plano atual contratado, conforme regras de reembolso, e adesão de novo plano. A solicitação pode ser feita a qualquer momento com início imediato.

9.8.2 Downgrade de Plano

Somente através do cancelamento do plano atual contratado, conforme regras de reembolso, e adesão de novo plano. A solicitação pode ser feita a qualquer momento com início imediato.

9.8.3 Mudança de Periodicidade

A solicitação pode ser feita a qualquer momento, somente através do cancelamento do plano atual contratado, conforme regras de reembolso e adesão de novo plano.

Todas as solicitações de migração devem ser feitas diretamente na plataforma, e a BESTVET se reserva o direito de analisar cada caso conforme suas diretrizes de faturamento e assinaturas.

X – DAS ALTERAÇÕES NOS TERMOS DE USO

Esta seção trata da possibilidade de alteração destes Termos e Condições de Uso, garantindo que os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES 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 PROFISSIONAIS E FORNECEDORES consultem a versão mais recente.

Caso o PROFISSIONAL e FORNECEDOR 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 PROFISSIONAIS e FORNECEDORES 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.

XI - POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REEMBOLSO E DEVOLUÇÃO DE AGENDAMENTOS

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

11.1. Direito ao Cancelamento

Os PROFISSIONAIS E FORNECEDORES cadastrados têm o direito de cancelar atendimentos agendados pelos TUTORES, desde que observados os prazos e condições estipulados nesta política e nos Termos de Uso, com a devida comunicação prévia à plataforma e ao TUTOR.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4 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.

11.5. Comunicação com o Usuário

É obrigação do PROFISSIONAL e FORNECEDOR comunicar ao TUTOR, por meio da plataforma, qualquer necessidade de cancelamento, alteração de horário ou reagendamento de atendimentos, desde que respeitado o prazo mínimo previsto nesse documento item 11.2,b, garantindo transparência e respeito ao cliente.

11.6. Penalidades por Cancelamentos Indevidos

Cancelamentos frequentes, sem justificativa válida ou realizados de forma intempestiva, poderão sujeitar o PROFISSIONAL E FORNECEDOR a:

- a) Redução de visibilidade no marketplace da plataforma.
- b) Suspensão temporária ou definitiva do cadastro na BESTVET.

11.7. 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.

11.8. Transparência, Segurança e Proteção de Dados Pessoais

11.9. 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 PROFISSIONAIS e FORNECEDORES sejam respeitados e que as operações sejam conduzidas de forma ética e segura.

11.10. Os dados fornecidos pelos PROFISSIONAIS e FORNECEDORES 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.

11.11. Gerenciamento e Exclusão de Dados:

Os PROFISSIONAIS e FORNECEDORES poderão 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.

XII – DO ENCERRAMENTO DO SERVIÇO E DA CONTA DO PROFISSIONAL E FORNECEDOR

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

12.1. Encerramento Voluntário pelo PROFISSIONAL e FORNECEDOR

O PROFISSIONAL e FORNECEDOR poderão solicitar o encerramento de sua conta na BESTVET a qualquer momento, mediante comunicação formal à plataforma, sendo responsável por:

- a) **Quitar todas as pendências financeiras existentes** até a data da solicitação de encerramento.
- b) **Concluir ou resolver todas as obrigações pendentes** com a BESTVET ou com TUTORES relativas a atendimentos contratados ou serviços agendados antes do encerramento.
- c) **Responder por todas as atividades realizadas até a data do encerramento**, incluindo atendimentos prestados, transações realizadas e quaisquer disputas ou responsabilidades decorrentes desses atos.

12.2. Consequências do Encerramento

O encerramento da conta pelo PROFISSIONAL e FORNECEDOR não o exime de responsabilidades por ações ou omissões realizadas antes da rescisão. Caso existam valores devidos à BESTVET, a plataforma poderá tomar as medidas legais cabíveis para a cobrança desses valores, incluindo notificações e ações judiciais.

12.3. Rejeição de Solicitação de Encerramento

A BESTVET reserva-se o direito de rejeitar solicitações de encerramento de contas que:

- a) **apresentem pendências financeiras** ou débitos em aberto;
- b) estejam **envolvidas em disputas ou investigações** relacionadas à violação de normas ou políticas da plataforma;
- c) Sejam objeto de reclamações não resolvidas por parte de TUTORES.

12.4. Comunicação e Notificação

A BESTVET comunicará ao PROFISSIONAL E FORNECEDOR as razões para qualquer suspensão ou encerramento de conta, salvo nos casos em que a natureza da violação dispense a necessidade de notificação, como práticas fraudulentas ou ilícitas evidentes.

XIII – 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 PROFISSIONAL E FORNECEDOR não poderá **ceder ou transferir seus direitos e obrigações** decorrentes destes Termos de Uso a terceiros sem o **consentimento prévio por escrito da BESTVET**.

a) Qualquer tentativa de transferência não autorizada será considerada inválida e poderá resultar na **suspensão ou bloqueio de contato** do PROFISSIONAL E FORNECEDOR.

A BESTVET poderá **transferir seus direitos e obrigações** a qualquer momento, **sem a necessidade de consentimento do PROFISSIONAL E FORNECEDOR**, 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 PROFISSIONAIS E FORNECEDORES** sobre qualquer transferência significativa de seus direitos e obrigações, garantindo a transparência e o respeito às condições acordadas nos Termos de Uso.

XIV - DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Termo de Uso e a Política de Privacidade constituem o **acordo integral entre o BESTVET e o PROFISSIONAL E FORNECEDOR**, 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: 10/3/2025.