

# VETIDEAL

## Termos e Condições

---

*Por favor leia estes Termos e Condições com atenção antes de utilizar a plataforma.*

### 1. Introdução

Os presentes Termos e Condições regulam a utilização dos serviços disponibilizados por Vetideal ("nós", "a Vetideal"), plataforma veterinária digital com o website [vetideal.pt](https://vetideal.pt) (o "Site"), incluindo todo o conteúdo, funcionalidades e serviços disponibilizados através dele (o "Serviço").

Ao criar uma conta ou utilizar o Site, o utilizador aceita e vincula-se a estes Termos e Condições. Caso não concorde com os mesmos, não deverá criar conta nem utilizar o Serviço.

É da responsabilidade do utilizador garantir a exatidão da informação fornecida no registo da conta, incluindo dados de contacto e de faturação, e mantê-la atualizada, nomeadamente o endereço de email e número de telefone através dos quais poderá ser contactado.

### 2. O Serviço

A Vetideal disponibiliza um serviço veterinário digital que permite ao utilizador comunicar, por telefone ou videochamada ("Consulta"), com um médico veterinário licenciado, inscrito na Ordem dos Médicos Veterinários (OMV), ou com um estudante finalista de Medicina Veterinária sob supervisão direta de um médico veterinário sénior, consoante o serviço escolhido:

- Teleconsulta de Triagem de Emergência (24h) — avaliação de gravidade e reencaminhamento, prestada por estudante finalista sob supervisão veterinária rigorosa.
- Vídeo Consulta "1º Pet" — aconselhamento informativo para tutores de primeira viagem, com escolha entre médica veterinária experiente ou estudante finalista supervisionado.
- Aconselhamento Dietético — orientação nutricional personalizada, prestada por especialista em nutrição animal.
- Vídeo Consulta de Comportamento Animal — aconselhamento comportamental especializado.

Antes da Consulta, poderá ser solicitado ao utilizador o preenchimento de um formulário de pré-consulta com informação sobre o animal, incluindo, quando aplicável, fotografias ou vídeos de apoio.

#### 2.1 Natureza informativa do Serviço — Sem diagnóstico nem prescrição

É fundamental que o utilizador compreenda a natureza dos serviços da Vetideal: em conformidade com o Código Deontológico Médico-Veterinário em vigor em Portugal (Regulamento n.º 730/2021), que veda ao médico veterinário efetuar diagnóstico ou prescrição terapêutica em qualquer forma de comunicação destinada ao público em geral, os serviços da Vetideal têm natureza informativa e de aconselhamento de especialidade, não constituindo, em caso algum, diagnóstico médico-veterinário nem prescrição de medicamentos.

A Vetideal não emite receitas nem fornece medicação sujeita a prescrição. Para questões relativas à medicação do seu animal, deve contactar o veterinário assistente habitual.

Estes serviços não substituem uma consulta clínica presencial, nomeadamente quando seja necessário exame físico direto do animal, meios complementares de diagnóstico, ou qualquer intervenção que exija observação presencial. A Vetideal não realiza exame físico do animal, limitando-se a facilitar a comunicação entre o utilizador e o profissional através da plataforma.

Sem exame físico presencial, nenhum médico veterinário pode emitir um diagnóstico definitivo. Nos casos em que a situação relatada indicie gravidade ou necessidade de observação presencial, o profissional encaminhará o utilizador para a rede de veterinários ao domicílio da Vetideal ou para o centro de atendimento/hospital veterinário mais próximo. Se o estado do animal se agravar, surgirem novos sintomas, ou nova informação relevante, o utilizador deve marcar nova Consulta ou procurar o seu veterinário assistente.

Nos termos do Artigo 24.º do Código Deontológico Médico-Veterinário, o exercício da telemedicina é permitido em situação de justificada urgência, nos casos em que o animal já tenha sido observado presencialmente pela mesma equipa a propósito da mesma situação clínica, ou em consultas de especialidade em que a avaliação à distância se revele especialmente benéfica. O utilizador reconhece e aceita estas limitações inerentes ao exercício da telemedicina.

O consentimento para a realização da Consulta remota é solicitado verbalmente no início de cada sessão e registado no processo clínico. Mediante consentimento do utilizador, os registos clínicos poderão ser partilhados com o veterinário assistente habitual, com a rede de veterinários ao domicílio para efeitos de encaminhamento, ou com a respetiva seguradora do animal para confirmação de cobertura.

### **3. Alterações ao Serviço ou a estes Termos**

A Vetideal pode, periodicamente, atualizar o Site e modificar o Serviço para melhorar o seu desempenho, funcionalidade, ou para responder a questões de segurança.

Podemos ainda alterar estes Termos para refletir alterações legislativas, mudanças nos padrões de mercado, ou novas funcionalidades. Alterações materiais serão comunicadas através do Site, por email, ou na próxima utilização do Serviço. Se não aceitar as alterações comunicadas, deve deixar de utilizar o Site e o Serviço. A utilização continuada do Site após a comunicação de alterações implica a aceitação dos novos Termos.

### **4. Disposições gerais sobre contas e o Site**

É necessário ter 18 anos ou mais para aceitar estes Termos e utilizar o Site.

O utilizador não pode transferir o acesso ao Site para terceiros nem permitir que outras pessoas utilizem a sua conta registada, sendo responsável por todas as ações realizadas através da mesma, bem como pela confidencialidade dos respetivos dados de acesso.

É proibida a utilização do Site ou do Serviço de forma ilícita, fraudulenta, ou de qualquer modo que possa prejudicar, sobrecarregar ou comprometer os sistemas e a segurança da plataforma, ou interferir com outros utilizadores.

### **5. Disponibilidade**

Procuramos assegurar que o Site esteja sempre disponível, mas problemas técnicos ou tarefas de manutenção poderão, ocasionalmente, restringir o acesso ao Site e/ou à conta do utilizador. Sempre que possível, procuraremos avisar previamente sobre interrupções programadas.

### **6. Responsabilidade e limitações**

O Site e o Serviço são disponibilizados "tal como estão" e "conforme disponíveis", sem garantias de qualquer tipo, expressas ou implícitas, salvo as que resultem imperativamente da lei portuguesa aplicável à proteção do consumidor.

A Vetideal é responsável pelo funcionamento da plataforma que facilita a Consulta entre o utilizador e o profissional. A responsabilidade pelo conteúdo do aconselhamento prestado durante a Consulta é do profissional que a realiza, no âmbito da sua responsabilidade profissional individual perante a Ordem dos Médicos

Veterinários. Caso o utilizador considere que ocorreu uma prática negligente ou contrária às boas práticas por parte de um profissional, pode apresentar queixa junto da Ordem dos Médicos Veterinários (OMV).

Nada nestes Termos exclui ou limita a responsabilidade da Vetideal nos casos em que a lei portuguesa não o permita, nomeadamente em caso de dolo, negligência grave, ou de danos pessoais ou morte causados por negligência da Vetideal, dos seus colaboradores ou prestadores.

Nos restantes casos, e na medida do permitido por lei, a responsabilidade da Vetideal por incumprimento destes Termos limita-se aos danos diretos e previsíveis decorrentes desse incumprimento, excluindo-se a responsabilidade por danos indiretos ou consequenciais.

O Site pode conter ligações a websites de terceiros que não são operados pela Vetideal. Não somos responsáveis pelo conteúdo ou pelas políticas de privacidade desses websites independentes.

## **7. Direitos de propriedade intelectual**

Todos os direitos de propriedade intelectual sobre as marcas, o Site e o Serviço pertencem à Vetideal ou aos seus licenciadores. O utilizador não adquire quaisquer direitos de propriedade intelectual sobre o Site ou o Serviço, para além do direito de os utilizar nos termos aqui previstos. É proibida a cópia, modificação, engenharia inversa ou qualquer outra utilização não expressamente autorizada dos materiais ou direitos de propriedade intelectual da Vetideal.

As imagens e vídeos carregados pelo utilizador permanecem da sua propriedade, mas a Vetideal e o profissional têm o direito de os utilizar para efeitos de prestação do Serviço, incluindo o seu armazenamento, cópia, e partilha com outros prestadores de cuidados (nomeadamente para facilitar o encaminhamento presencial) e com a seguradora do animal ou outros parceiros que suportem o custo da utilização do Serviço, quando aplicável. A Vetideal reserva-se ainda o direito de gravar a Consulta para efeitos de controlo de qualidade e formação.

## **8. Utilização não autorizada do Site**

A Vetideal pode agir contra a utilização não autorizada de contas e do Site, incluindo a suspensão da conta a qualquer momento e sem aviso prévio, sempre que detete utilização indevida do Serviço ou comportamento manifestamente inadequado, sem qualquer responsabilidade pelas consequências dessa suspensão.

Caso o utilizador viole estes Termos ou a lei aplicável, ou utilize o Site de forma ilícita ou não autorizada, compromete-se a indemnizar a Vetideal por quaisquer danos daí resultantes.

## **9. Preços e pagamento das Consultas**

Os preços dos serviços disponíveis encontram-se indicados no Site e podem ser atualizados periodicamente. O pagamento da Consulta é efetuado antecipadamente, no momento da marcação, não sendo possível iniciar a Consulta sem confirmação do pagamento.

A fatura correspondente é emitida automaticamente após a confirmação do pagamento, através dos meios de pagamento disponibilizados no Site (nomeadamente cartão de crédito/débito, MB WAY, ou transferência bancária).

## **10. Cancelamento e reembolsos**

Nos termos da legislação portuguesa relativa a contratos celebrados à distância (Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), o utilizador, na qualidade de consumidor, tem o direito de resolver o contrato de prestação de serviço no prazo de 14 dias a contar da sua celebração, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

No entanto, tratando-se de serviços cuja execução se inicia com o acordo prévio e expresso do consumidor antes do termo do prazo de 14 dias — como é o caso de uma Consulta agendada e efetivamente realizada — o direito de livre resolução não é aplicável após a Consulta ter sido integralmente prestada, em conformidade com o disposto no artigo 17.º do referido diploma.

O utilizador pode cancelar uma Consulta agendada, sem qualquer custo e com direito a reembolso integral, até 30 minutos antes da hora marcada. Cancelamentos realizados posteriormente a esse prazo, ou a não comparência do animal em Consultas que o exijam (nomeadamente em videochamada), não conferem direito a reembolso.

Sempre que o reembolso seja devido, este será processado através do mesmo meio de pagamento utilizado na transação original, podendo demorar até 14 dias a ser refletido na conta do utilizador.

## **11. Eliminação de conta e suspensão**

Estes Termos mantêm-se em vigor enquanto o utilizador tiver uma conta registada na Vetideal. Caso pretenda deixar de estar vinculado a estes Termos, deve solicitar a eliminação da sua conta, removendo-se a informação armazenada, salvo a que a Vetideal seja legalmente obrigada a conservar, nomeadamente para efeitos de registo clínico (mínimo de 10 anos, nos termos do Código Deontológico Médico-Veterinário) ou fiscal.

Em caso de violação destes Termos, a Vetideal reserva-se o direito de suspender ou eliminar a conta do utilizador, sem direito a reembolso de serviços já prestados.

## **12. Dados pessoais**

No âmbito do registo de conta e da utilização do Site e do Serviço, a Vetideal recolhe e trata dados pessoais do utilizador, incluindo dados de saúde do animal, em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e a legislação nacional aplicável. Estes dados são tratados nos termos descritos na nossa Política de Privacidade, que o utilizador declara ter lido e compreendido ao criar uma conta.

Os dados relativos à condição de saúde do animal e aos registos clínicos são tratados com especial cuidado, sendo o seu acesso limitado aos profissionais diretamente envolvidos na prestação do Serviço, e apenas partilhados com terceiros mediante consentimento do utilizador, nos termos descritos na secção 2.1.

O utilizador é informado de que as comunicações através da internet nunca são totalmente privadas ou seguras, ainda que sejam utilizados mecanismos de encriptação nas transmissões realizadas através do Site.

## **13. Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação portuguesa aplicável aos prestadores de serviços ao público, a Vetideal disponibiliza um Livro de Reclamações eletrónico, acessível através do Site, onde o utilizador pode apresentar reclamações relativas ao Serviço prestado.

## **14. Lei aplicável e resolução de litígios**

Estes Termos regem-se pela lei portuguesa. Para a resolução de qualquer litígio emergente da utilização do Site ou do Serviço, é competente o tribunal da comarca de Lisboa, sem prejuízo das normas imperativas de proteção do consumidor que confirmem competência a outro tribunal.

Em alternativa aos tribunais judiciais, o utilizador, na qualidade de consumidor, pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo, nos termos da Lei n.º 144/2015. Mais informação sobre as entidades RAL disponíveis está indicada no Site e no Portal do Consumidor ([www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)).

## **15. Comunicação e contactos**

Para qualquer questão relacionada com estes Termos ou com o Serviço, o utilizador pode contactar a Vetideal através do email e demais contactos indicados no Site.

A Vetideal poderá contactar o utilizador através do Site, por email ou telefone, utilizando os dados de contacto fornecidos no registo, nomeadamente para comunicações relativas ao Serviço ou a ofertas promocionais. O utilizador pode, a qualquer momento, solicitar que a Vetideal deixe de enviar comunicações promocionais.

---

*Última atualização: [a preencher antes da publicação]*