Termos de Uso Serviço Veterinário

Atualizado dia 31 de Janeiro de 2022

**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DO SITE – SERVIÇO VETERINÁRIO A DOMICÍLIO**

# ****1. Informações Preliminares****

A PRONTO PET HOME Agência Online de Serviços para Animais de Estimação Ltda., registrada no CNPJ sob nº. 00.000.000/0001-13 (doravante referida como "PRONTO PET HOME", "nós" ou "nosso") fornece, através de seu site PRONTOPETHOME.COM.BR, hospedado sob o domínio PRONTOPETHOME.COM.BR e disponibilizado através da URL WWW.PRONTOPETHOME.COM.BR (doravante referido como “Site”), uma plataforma online que conecta os donos de pets a apaixonados por pets que desejam efetuar consultas para seus pets em sua casa e/ou oferecer outros serviços relacionados à pets (esta plataforma online, juntamente com o Site e todo o conjunto de softwares, aplicativos ou funcionalidades necessários ao seu funcionamento, são doravante, em conjunto, referidos como a "Plataforma").

Para os fins destes Termos e Condições Gerais de Uso do Site – Usuário (doravante referidos como "Termos"), serão doravante referidos como “Veterinário(s), que desejam efetuar consultas para seus pets em sua casa e/ou oferecer outros serviços relacionados a pets, e serão doravante referidos como “Usuário(s) os donos de pets que acessam o Site e/ou utilizam a Plataforma para entrar em contato com e/ou contratar “Veterinário(s).

Ao acessar o Site e/ou utilizar a Plataforma, Usuário e Herói concordam em cumprir integralmente e estar legalmente vinculado aos termos e condições destes Termos, mesmo que o Usuário não realize seu registro no Site. Estes Termos regem o acesso e uso do Usuário do Site e da Plataforma, e constituem um acordo legal entre o Usuário e a PRONTO PET HOME. O Usuário que não concordar com estes Termos não tem direito de obter informações ou continuar a utilizar o Site e a Plataforma, não devendo utilizá-los.

A aceitação destes Termos é absolutamente indispensável à utilização da Plataforma.

O Usuário deverá ler e certificar-se de haver entendido e aceitar todas as condições estabelecidas nestes Termos antes de seu cadastro como Usuário no site e/ou na Plataforma.

Em caso de dúvidas, o Usuário deverá consultar a ajuda online e, caso não encontre o que precisa, ligar para o nosso Suporte (011) 2093-3777 / ou enviar um e-mail para contato@prontopethome.com.br.

# ****2. Objeto****

A PRONTO PET HOME, por meio da Plataforma, realiza o agenciamento entre Usuários e Veterinário(s): os Veterinário(s) se registram e criam seus perfis na Plataforma, descrevendo os serviços relacionados a cachorros por eles prestados, e os Usuários, após se registrarem na Plataforma, podem examinar os perfis dos Veterinário(s) e, eventualmente, se assim desejarem, contratar os serviços relacionados à pets por eles prestados, que incluem serviços associados (doravante referidos como “Serviços”).

Portanto, Usuários e Veterinários expressamente reconhecem e concordam que a PRONTO PET HOME não é parte de quaisquer acordos celebrados entre os Usuários e os Veterinários, uma vez que a atuação da PRONTO PET HOME se limita exclusivamente a disponibilizar a Plataforma, a qual é utilizada por livre e espontânea vontade pelos Usuários e Veterinários. A PRONTO PET HOME também não atua como corretora, representante comercial, distribuidora e/ou seguradora.

Também, assim sendo, Usuários e Veterinários expressamente reconhecem e concordam que a PRONTO PET HOME não tem controle sobre a conduta dos Usuários, Veterinários, cães, donos de cães ou funcionários e colaboradores dos Veterinários, não sendo responsável, em nenhuma hipótese, a este respeito.

**NÃO OBSTANTE, A PRONTO PET HOME NÃO ATUA COMO AGENTE AUTORIZADO DOS VETERINÁRIOS, COM A FINALIDADE DE NÃO ACEITAR PAGAMENTOS DOS USUÁRIOS, EM NOME DOS VETERINÁRIOS , SENDO DE RESPONSABILIDADE DOS USUÁRIOS O PAGAMENTO DIRETO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS VETERINÁRIOS.**

# ****3. Cadastro no Site****

### ****3.1. Usuários****

O Usuário deverá necessariamente se cadastrar na Plataforma, por meio do Site, para contratar os Serviços prestados pelos Veterinários. Para que o Usuário esteja apto a se cadastrar na Plataforma, os seguintes requisitos deverão ser cumpridos: (a). o Usuário deverá ter 18 anos ou mais; e (b). o Usuário deverá ser pessoa plenamente capaz, no sentido legal, conforme as normas do Código Civil brasileiro. Os Serviços prestados pelos Veterinários cadastrados na Plataforma estão disponíveis apenas para os Usuários que tenham 18 anos ou mais e sejam pessoas plenamente capazes, no sentido legal, conforme as normas do Código Civil brasileiro. Qualquer acesso ao Site ou uso da Plataforma por qualquer pessoa menor de 18 anos ou pessoa incapaz, é expressamente proibido. O USUÁRIO EXPRESSAMENTE RECONHECE QUE, AO ACESSAR O SITE OU UTILIZAR A PLATAFORMA, DECLARA E GARANTE QUE TEM 18 ANOS OU MAIS E QUE É PESSOA PLENAMENTE CAPAZ. O Usuário se compromete a fazer com que todas as suas informações pessoais inseridas no Site para a realização do cadastro na Plataforma sejam verdadeiras e integralmente precisas, devendo o Usuário, em caso de quaisquer eventuais alterações de referidas informações pessoais, tomar a iniciativa de acessar seu cadastro na Plataforma e atualizá-las.

### ****3.2. Veterinários****

Para ser um veterinário parceiro da Pronto Pet Home você precisa:

**3.2.1.** Ter graduação completa no curso de Medicina Veterinária;

**3.2.2.** Ser inscrito no Conselho Regional de Medicina Veterinária e possuir registro ativo;

**3.2.3.** Ter disponibilidade e utensílios necessários para atender pets a domicílio;

**3.2.4.** Ser dedicado e apaixonado por pets.

# ****4. Serviço****

A PRONTO PET HOME informa que realiza um rigoroso procedimento prévio de seleção dos Veterinários cadastrados na Plataforma, consistente em avaliação das expertises, tempo de experiência, formação regulamentada e reconhecida pelo MEC e a devida inscrição no CRMV - Conselho Regional de Medicina Veterinária.

O veterinário selecionado e cadastrado na plataforma será identificado como um “veterinário”. A PRONTO PET HOME será responsável pela intermediação do serviço, provendo da tecnologia e meios adequados para conectar o veterinário ao usuário, receber o pagamento pelo atendimento e realizar o devido repasse ao herói veterinário.

Portanto, veterinários expressamente reconhecem e concordam que a PRONTO PET HOME não é parte de quaisquer acordos celebrados entre os Usuários e os Veterinários, uma vez que a atuação da PRONTO PET HOME se limita, exclusivamente, a disponibilizar a Plataforma, a qual é utilizada por livre e espontânea vontade pelos Usuários e Veterinários. A PRONTO PET HOME também não atua como corretora, representante comercial, distribuidora e/ou seguradora.

Também, assim sendo, Usuários e Veterinários expressamente reconhecem e concordam que a PRONTO PET HOME não tem controle sobre a conduta dos Usuários, Veterinários, pets , donos de pets ou não sendo responsável, em nenhuma hipótese, a este respeito.

# ****5. Atendimento****

O Usuário solicitará um atendimento veterinário para o seu pet através do nosso site ou aplicativo. Após finalizada a solicitação, a PRONTO PET HOME disponibilizará o atendimento para os nossos heróis e o veterinário que puder atendê-la irá aceitar a solicitação e fará o contato com o Usuário através da plataforma da PRONTO PET HOME.

**5.1.** Se houver a necessidade de cancelar o atendimento, por parte do Usuário, deve-se avisar a PRONTO PET HOME. com um prazo de até 24 horas de antecedência, para que seja possível evitar o deslocamento do Herói. Exceto em casos de emergências, que devem ser informados cancelamentos em até 10 minutos após a confirmação.

**5.2**. Após localizar o profissional para atendimento, o Veterinário é conectado ao Usuário para entender a necessidade do pet e realizar a primeira triagem, preferencialmente pelo chat disponibilizado no aplicativo. As duas partes confirmam a data, horário e local de atendimento, conforme necessidade e localidade do Usuário.

**5.3.** O Veterinário comparece ao atendimento na hora e data combinada previamente e realiza todos os procedimentos necessários e adequados à situação, com vestimentas que possibilitem a identificação do veterinário. É responsabilidade do veterinário ter consigo todos os materiais e instrumentos para prestar o atendimento que se disponibilizou.

**5.4.** É responsabilidade do Usuário estar na residência ou deixar alguém que também seja responsável pelo pet durante o atendimento, obrigatoriamente, sendo maior de 18 anos. Na ausência do solicitante do atendimento (Usuário), o Usuário se compromete a deixar uma pessoa responsável que possa receber o veterinário e acompanhar todos os procedimentos. Autorizações de procedimentos aceitos por tal pessoa, serão efetuadas pelo veterinário.

**5.5.**O pagamento far-se-á, de maneira exclusiva ao veterinário, fornecidas no ato da contratação do veterinário dentro da plataforma. O pagamento disponível é exclusivamente no modo crédito.

**5.6.** Para consultas, há o direito de um retorno gratuito dentro de um prazo máximo de 30 dias corridos, contados a partir da data do atendimento presencial. Deverão ser solicitados pelo Usuário ao Veterinário com ao menos um dia de antecedência.

**5.6.1**. Procedimentos extras, que não sejam apenas o check up do animal, serão cobrados conforme o que for realizado e/ou utilizado pelo veterinário.

**5.6.2**. Define-se como retorno a ida do veterinário à casa do Usuário após já ter atendido o pet. O retorno é válido para tratar sobre a afecção do primeiro atendimento, sendo quaisquer outras finalidades sujeitas à cobranças adicionais. Informações solicitadas para os veterinários via Whatsapp ou telefone também não serão cobrados, dentro do período de 30 dias corridos.

**5.7.** Dúvidas e orientações poderão ser sanadas nos 30 dias do período que pode ser realizado o retorno.

**5.8.** O Usuário reconhece que a PRONTO PET HOME terá acesso a todas as informações referentes à consulta do pet, para que seja possível realizar o acompanhamento do caso.

**5.9.** O veterinário reconhece que a PRONTO PET HOME terá acesso a todas as informações referentes à consulta do pet, deixando em prontuário na plataforma no perfil do usuário todo o atendimento prestado para o pet.

# ****6. Fluxo de atendimento pelo Veterinário****

**6.1.** O veterinário cadastrado e selecionado pela PRONTO PET HOME, será contatado para realizar o atendimento solicitado pelo usuário que se encaixe em suas atribuições e preferências cadastradas previamente no momento de inscrição na plataforma. Caso aceite, a PRONTO PET HOME fará a conexão, através do aplicativo, entre as duas partes para que o serviço seja realizado conforme necessidade apontada pelo Usuário.

**6.2.** Todo herói veterinário possui a flexibilidade de aceitar ou não a realização do atendimento, devendo avisar a PRONTO PET HOME de maneira imediata a possibilidade de aceitação ou não da consulta.

**6.3.** Se houver a necessidade de cancelar o atendimento, por parte do veterinário, o veterinário deve avisar a PRONTO PET HOME com um prazo de até 6 horas de antecedência, para que seja possível localizar um herói substituto. Exceto em casos de emergências que devem ser informados cancelamentos em até 2 horas após a aceitação.

**6.4.** Após aceitar o atendimento, o veterinário é conectado ao usuário para entender a necessidade do pet e realizar a primeira triagem, preferencialmente através do chat no aplicativo. As duas partes acordam a data, horário e local de atendimento, conforme necessidade do Usuário.

**6.5.** O herói veterinário comparece ao atendimento na hora e data combinada previamente e realiza todos os procedimentos necessários e adequados à situação, com vestimentas que possibilitem a identificação do veterinário. É responsabilidade do veterinário ter consigo todos os materiais e instrumentos para prestar o atendimento que se disponibilizou.

**6.6.** O pagamento far-se-á, de maneira exclusiva ao veterinário, via cartão de crédito pelo Usuário após atendimento do pet. O não pagamento acarretará multa e sanções de acordo com a lei.

**6.6.1.** Em TODOS os atendimentos é imprescindível que TODOS os procedimentos sejam cobrados pelo veterinário no cartão de crédito do Usuário, sendo de exclusiva responsabilidade do veterinário seguir esse processo.

**6.7.** Para consultas, há o direito de um retorno gratuito dentro de um prazo máximo de 30 dias corridos, contados a partir da data do atendimento presencial. Deverão ser solicitados pelo Usuário ao veterinário com ao menos um dia de antecedência.

**6.7.1.** Procedimentos extras, que não sejam apenas o check up do animal, serão cobrados conforme o que for realizado e/ou utilizado pelo veterinário.

**6.7.2.** Define-se como retorno a ida do veterinário à casa do Usuário após já ter atendido o pet. O retorno é válido para tratar sobre a afecção do primeiro atendimento, sendo quaisquer outras finalidades sujeitas à cobranças adicionais. Informações solicitadas para os veterinários via Whatsapp ou telefone também não serão cobrados, dentro do período de 30 dias corridos.

# ****7. Exames e outros procedimentos****

**7.1.** Os Veterinários PRONTO PET HOME são aptos a prestar procedimentos específicos em uma consulta, e estará munido de instrumentos e materiais que se façam necessários, além de ter o conhecimento e prática pertinentes ao procedimento.

**7.2.** Se caso o veterinário não possua algum dos requisitos citados no tópico 7.1, deverá comunicar a PRONTO PET HOME imediatamente, pois irá encaminhar um outro profissional para a residência do Usuário.

**7.3.1.** Fica a critério do Veterinário coletar qualquer tipo de exame de necessidade, o veterinário irá fazer a prescrição do mesmo e fica a critério do Usuário realizar tal exame com o veterinário em atendimento ou com laboratório que preferir. A PRONTO PET HOME não tem vínculo com nenhuma clínica, hospital ou laboratório. Caso o veterinário possua a opção de coleta de exames, deve descreve-los na plataforma para que seja localizado de acordo com a necessidade do usuário.

# ****8. Responsabilidades do veterinário****

O herói PRONTO PET HOME, que atua como veterinário em nossa plataforma, deve se atentar às regras que possuímos para que consigam prestar o atendimento.

**8.1.** Utilizar todos os atendimentos de vestimenta oficial (jaleco ou pijama cirúrgico) com sinalização com o logo da marca, em caráter de identificação pelos Usuários.

**8.2.** Todas as taxas administrativas dos pagamentos realizados pela plataforma serão absorvidos pela PRONTO PET HOME.

**8.2.1.** Os pagamentos são obrigatoriamente realizados pelos usuários, devendo ser repassado a porcentagem acordada entre veterinários e PRONTO PET HOME por meio de assinatura mensal e anual da plataforma.

**8.2.2.** Qualquer valor recebido que não seja citado no presente Termo ou que não tenha sido cadastrado na plataforma, será considerado desintermediação e o veterinário sujeito ao descadastramento permanente da plataforma.

**8.3.**Todos os atendimentos devem haver o preenchimento de uma ficha cadastral do pet com o relatório do atendimento para acompanhamento, assim como a nota descrevendo todos os procedimentos e valores cobrados ao usuário.

**8.4.** Todas as comunicações devem ser feitas preferencialmente através do chat disponível na plataforma.

**8.5.** É responsabilidade do herói o armazenamento de medicamentos, vacinas e esterilização de instrumentos de maneira adequada, segura e que sigam todas as recomendações dos órgãos que possuem competência para orientar sobre melhores práticas.

**8.6.** No caso de prestação de serviços de vacinação, o veterinário é responsável pela compra, devido armazenamento, transporte e administração das vacinas. o valor cobrado pela vacinação será determinado pelo veterinário.

**8.7.**É responsabilidade do veterinário adquirir insumos e instrumentos para os atendimentos.

# ****9. Termos Financeiros****

A PRONTO PET HOME, no papel de intermediadora e responsável pelo agenciamento do serviço veterinário a domicílio, estipulou que o método de pagamento aceito para esse serviço, será feito exclusivamente ao veterinário. Cada valor é definido de acordo com o procedimento e o veterinário deve, obrigatoriamente, cobrar pelos valores. Caso ocorra algum problema em relação ao pagamento, a PRONTO PET HOME deverá ser imediatamente comunicada.

**9.1.**O pagamento far-se-á, de maneira exclusiva ao veterinário , no cartão de crédito cadastrado pelo Usuário no momento da realização do cadastro na plataforma. O pagamento disponível é exclusivamente no modo crédito, sendo proibido pagar o veterinário em dinheiro ou outro meio.

**9.2.**Assim como em outros serviços, o serviço veterinário também emite nota fiscal dos atendimentos que são realizados. Porém, a nota fiscal é emitida sempre no nome do veterinário e com o valor condizente a quanto ele recebeu em relação a aquele serviço (sem incluir o valor da taxa da PRONTO PET HOME ). A taxa deverá ser paga de forma mensal de acordo com os atendimentos prestados e disponibilizados na plataforma.

### ****9.3. Pagamento ao Herói****

**9.3.1.** O veterinário receberá pelo serviço prestado no ato do atendimento a domicílio, será descontado apenas os valores referentes a taxa da PRONTO PET HOME.

**9.3.2.** Os custos de processamento do pagamento e administração do Site e da Plataforma (doravante referida como “Taxa de Serviço”).

**9.3.3.** O repasse será feito diretamente na conta informada pelo veterinário no momento do cadastro em nossa plataforma e podendo alterar quando julgar necessário, desde que avise previamente a PRONTO PET HOME

**9.3.4.** Os valores podem ser modificados sem aviso prévio, mas serão disponibilizados para consulta do veterinário o mais breve possível, caso haja modificações/reajustes.

**10. Definições de casos de exclusão da GARANTIA VETERINÁRIA**

Para os fins de Garantia Veterinária, doenças e/ou condições pré-existentes são doenças ou problemas de saúde que o animal do Usuário já possuía antes do início da prestação dos Serviços, incluindo, mas não se limitando às seguintes situações: (a). se o animal manifestar qualquer sintoma ou sinal clínico de doença depois da visita; (b). qualquer doença reincidente ou crônica; (c). doenças para as quais o animal já passou ou está em tratamento veterinário; (d). doenças provenientes de particularidades da raça; (e). infestação por parasitas (pulgas, carrapatos, sarnas, vermes e protozoários intestinais, etc.), bem como problemas provenientes dos mesmos; (f). babesiose, erliquiose e anaplasmose; (g). problemas decorrentes de obesidade; (h). problemas dentários decorrentes de má-oclusão e cálculo dentário (tártaro); (i). qualquer tipo de neoplasia benigna ou maligna (câncer); (j). doenças decorrentes de malformações; e (k). doenças características de animais idosos.

Para os fins de Garantia Veterinária, doenças infecciosas são doenças cuja prevenção exista por meio de vacina, como: cinomose, parvovirose, hepatite infecciosa canina, parainfluenza, coronavirose, adenovirose, leptospirose, traqueobronquite infecciosa canina (tosse dos canis), leishmaniose, raiva, giárdia, esporotricose, vírus da leucemia felina (FeLV), vírus da imunodeficiência felina (FIV).

Para os fins de Garantia Veterinária, síndromes e condições raras são patologias que não tenham relação com traumas, incluindo, mas não se limitando a, doenças auto-imunes, entre outras.

Para os fins de Garantia Veterinária, problemas ortopédicos e neurológicos são patologias que não tenham sido causadas por trauma, incluindo, mas não se limitando a, doenças de disco intervertebral, doenças vertebrais degenerativas, displasia coxofemoral, luxação de patela, síndrome da disfunção cognitiva canina, epilepsia, entre outras.

Para os fins de Garantia Veterinária, condições crônicas são patologias recorrentes e/ou continuadas no animal visitado, incluindo, mas não se limitando a, diabetes, hipoadrenocorticismo, hiperadrenocorticismo, hipotireoidismo, hipertireoidismo, insuficiência cardíaca crônica, insuficiência renal crônica, cirrose, doenças nutricionais crônicas, entre outras.

Para os fins de Garantia Veterinária, doenças de pele e olhos são patologias que não tenham sido causados por trauma, incluindo, mas não se limitando a, alergia de pele, dermatite atópica, dermatite alérgica à picada de pulga, dermatite por lambedura (dermatite úmida), doenças causadas por fungos, otite, catarata, ceratoconjuntivite seca, conjuntivite, entrópio, cílio ectópico, entre outras.

Para os fins de Garantia Veterinária, doenças de gestação e parto são complicações decorrentes de gestações e partos ocorridos antes, durante ou após a hospedagem, incluindo-se também condições relacionadas a alterações hormonais como a pseudociese (gravidez psicológica).

Para os fins de Garantia Veterinária, doenças idiopáticas são doenças que surgiram espontaneamente sem causa definida, ou para a qual não foi realizado um diagnóstico preciso, ou que é necessário um "diagnóstico de exclusão", ou cuja apresentação clínica indique se tratar de doenças consideradas nas Condições de Exclusão de Cobertura (10.4.), incluindo, mas não se limitando a, gastrite, enterite, colite, gastroenterite, gastroenterite hemorrágica, traqueíte, bronquite, rinite, hepatite, pancreatite, cistite, cardiopatias, piometra, doenças causadas por estresse e doenças causadas por alterações emocionais incluindo, mas não se limitando a, ansiedade de separação.

# ****11. Informações no Site****

Embora a PRONTO PET HOME tente manter a integridade e precisão das informações no Site e na Plataforma, não damos qualquer garantia de sua correção, completude ou precisão. O Site pode conter erros tipográficos, imprecisões ou outros erros ou omissões. Além disso, acréscimos, exclusões ou alterações não autorizadas no Site podem ser feitas por terceiros sem o nosso conhecimento ou consentimento. Se você julgar que há informações imprecisas ou não autorizadas no Site, entre em contato com a nossa equipe seguindo as informações fornecidas no link Fale Conosco disponível em nosso Site.

# ****12. Limite de Responsabilidade e Exoneração****

A PRONTO PET HOME caracteriza-se como intermediadora do serviço veterinário a domicílio, se limitando a conectar pais e mães de pets à veterinários devidamente cadastrados na plataforma.

Sendo assim, a PRONTO PET HOME se isenta e não reembolsará qualquer custo relacionado à:

**12.1.** Custos com meios de locomoção e deslocamento; vestimentas (jalecos, pijamas cirúrgicos, entre outros), materiais de atendimento (vacinas, medicamentos, agulhas, seringas, entre outros) instrumentos de atendimento (termômetro, estetoscópio, entre outros).

**12.2.**O veterinário reconhece que a PRONTO PET HOME não é responsável por incidentes de saúde envolvendo o veterinário ou terceiros antes, durante ou posterior ao atendimento.

A PRONTO PET HOME SUJEITA-SE ÀS DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO NO TOCANTE À SUA RESPONSABILIZAÇÃO PELA RELAÇÃO ENTRE O USUÁRIO E OS VETERINÁRIOS. NÃO OBSTANTE, O USUÁRIO EXPRESSAMENTE RECONHECE E CONCORDA QUE, NO CASO DE QUAISQUER EVENTUAIS PERDAS E DANOS CAUSADOS AO USUÁRIO, À PROPRIEDADE DO USUÁRIO, A PRONTO PET HOME NÃO PODERÁ, EM NENHUMA HIPÓTESE, SER RESPONSABILIZADA POR REFERIDAS PERDAS E DANOS ALÉM DA RESPONSABILIDADE A ELA ESTABELECIDA PELAS DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO. O USUÁRIO SE COMPROMETE A NÃO INGRESSAR COM AÇÃO OU PROCEDIMENTO JUDICIAL EM QUE A PRONTO PET HOME FIGURE COMO PARTE DEMANDADA ALÉM DA RESPONSABILIDADE A ELA ESTABELECIDA PELAS DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO.

A PRONTO PET HOME reserva-se o direito de, a qualquer momento e sem aviso prévio, suspender, remover ou desabilitar o acesso do Veterinário de nossa plataforma, por qualquer motivo, caso considere censuráveis por qualquer motivo, em violação destes Termos ou de outra forma prejudicial para o Site e/ou a Plataforma.

EM NENHUM CASO, A PRONTO PET HOME OU SUAS AFILIADAS, ADMINISTRADORES, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS, AGENTES OU TERCEIROS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS, ALÉM DAS DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO, POR QUAISQUER DANOS DIRETOS E/OU INDIRETOS, INCLUINDO, MAS SEM SE LIMITAR A ISTO, PERDAS E DANOS E LUCROS CESSANTES, QUE RESULTEM DE SEU USO OU INCAPACIDADE DE USAR O SITE E/OU A PLATAFORMA, BEM COMO A CONTRATAÇÃO OU PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUINDO A SUA CONFIANÇA EM QUALQUER INFORMAÇÃO OBTIDA ATRAVÉS DO SITE E/OU DA PLATAFORMA, QUE RESULTAR EM ERROS, OMISSÕES, INTERRUPÇÕES, EXCLUSÃO E/OU CORRUPÇÃO DE ARQUIVOS, VÍRUS, ATRASOS NA OPERAÇÃO OU TRANSMISSÕES OU QUALQUER FALHA DE DESEMPENHO.

O LIMITE DE RESPONSABILIDADE E A EXONERAÇÃO PREVISTOS NESTES TERMOS SERÁ APLICÁVEL EM QUALQUER PROCEDIMENTO OU AÇÃO, SEJA CONTRATUALMENTE, EM ATO ILÍCITO OU QUALQUER OUTRA RECLAMAÇÃO, MESMO QUE UM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA PRONTO PET HOME TENHA SIDO AVISADO OU DEVA TER CONHECIMENTO DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. PELO USO DO SITE E/OU DA PLATAFORMA, USUÁRIOS E VETERINÁRIOS RECONHECEM QUE A PRESENTE LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E EXONERAÇÃO SE APLICAM A TODO O CONTEÚDO, BENS E SERVIÇOS DISPONÍVEIS POR MEIO DA PLATAFORMA.

OS USUÁRIOS E VETERINÁRIOS EXPRESSAMENTE CONCORDAM E RECONHECEM QUE A PRONTO PET HOME NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS DIRETOS E/OU INDIRETOS, INCLUINDO, MAS SEM SE LIMITAR A ISTO, PERDAS E DANOS E LUCROS CESSANTES, QUE DECORRAM DE CASOS DE CULPA EXCLUSIVA E/OU CONCORRENTE DOS USUÁRIOS E VETERINÁRIOS, MOLÉSTIAS E OUTRAS CONDIÇÕES PRÉ-EXISTENTES NO ANIMAL, CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR E, AINDA, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTRAS RELAÇÕES ESTABELECIDAS ENTRE USUÁRIOS E VETERINÁRIOS MEDIANTE OUTROS MEIOS QUE NÃO A UTILIZAÇÃO DIRETA DA PLATAFORMA DA PRONTO PET HOME.

# ****13. Indenização****

Os Usuário e veterinários expressamente concordam e reconhecem que manterão, em quaisquer hipóteses, a PRONTO PET HOME e suas afiliadas, administradores, diretores, empregados, agentes e terceiros fornecedores (coletivamente, as "Partes Indenizadas") livres e indenes de quaisquer reivindicações, custos, danos, perdas, responsabilidades e despesas (incluindo custas judiciais e honorários advocatícios) incorridos pelas Partes Indenizadas em conexão com uma reivindicação por um terceiro em relação ao Site, à Plataforma e/ou aos Serviços. As Partes Indenizadas reservam-se o direito, às suas próprias custas, de assumir a defesa exclusiva e o controle de qualquer assunto sujeito à sua indenização. Usuários e Veterinários, de modo algum, poderão resolver qualquer Responsabilidade sem o consentimento por escrito das Partes Indenizadas relevantes. A PRONTO PET HOME e suas afiliadas, diretores, administradores, funcionários, agentes e terceiros fornecedores não terão qualquer obrigação de indenização ou outra responsabilidade por qualquer reivindicação de infração decorrente (a). do uso do Site, da Plataforma e/ou do conteúdo associado com o Site e/ou com a Plataforma que não esteja integralmente de acordo com estes Termos; e (b). quaisquer Serviços.

# ****14. Direitos de Propriedade Intelectual****

Todos os materiais fornecidos pela PRONTO PET HOME no Site e/ou na Plataforma, incluindo, entre outros, o conteúdo, informações, documentos, produtos, logotipos, gráficos, sons, imagens, compilações e outros materiais são protegidos por leis nacionais e internacionais de direitos autorais e marcas registradas. O proprietário dos direitos autorais e marcas comerciais, nomes, logotipos e marcas de serviço é a PRONTO PET HOME. Exceto conforme indicado nestes Termos, nenhum de referidos materiais poderá ser modificado, copiado, impresso, reproduzido, distribuído, republicado, executado, baixado, exibido, enviado, transmitido e/ou utilizado em qualquer forma ou por qualquer meio, incluindo, entre outros, meios eletrônicos, mecânicos, fotocópias, gravações ou outros meios, sem a prévia autorização expressa por escrito da PRONTO PET HOME. Além disso, Usuários e Veterinários não poderão "espelhar" ou "arquivar" qualquer conteúdo exibido ou não acessível do site em qualquer outro servidor sem a prévia autorização expressa por escrito da PRONTO PET HOME.

# ****15. Emprego e Outras Relações****

Usuários e Veterinários expressamente reconhecem e concordam que a PRONTO PET HOME não é um serviço de emprego e não atua como um empregador de qualquer Usuário e qualquer Veterinário. Como tal, a PRONTO PET HOME não será responsável por quaisquer responsabilidades e tributos relativos a relações de trabalho, incluindo, entre outros, seguro-desemprego, previdência social ou imposto retido na fonte da folha de pagamento em relação aos Serviços (doravante referidas como “Responsabilidades Trabalhistas”). Usuários e Veterinários expressamente reconhecem e concordam que, se a PRONTO PET HOME for considerada responsável por quaisquer Responsabilidades Trabalhistas, o Usuário e/ou o Veterinário em questão irá reembolsá-la imediatamente e pagar à PRONTO PET HOME um montante equivalente, incluindo quaisquer juros ou multas correspondentes.

Da mesma forma, o cadastro e a utilização do Site e/ou da Plataforma, em nenhuma hipótese, cria relações de trabalho, representação comercial, distribuição, corretagem, franquia, joint venture e outras relações de mesmo caráter entre a PRONTO PET HOME e os Usuários e Veterinários.

# ****16. Exclusão da plataforma****

**16.1.** O veterinário reconhece que a PRONTO PET HOME é veemente contra qualquer tipo de preconceito, assédio, falta de cordialidade, violência física e psicológica.

**16.2.** O veterinário poderá solicitar a exclusão do seu perfil em nossa base a qualquer momento, mas a exclusão ocorrerá apenas após finalizados os procedimentos pendentes ou no momento em que a PRONTO PET HOME esteja ciente de todas as pendências para poder deliberar outro veterinário.

**16.3** Você pode rescindir este contrato a qualquer momento enviando-nos um email ou excluindo sua conta pelo aplicativo. Ao desejar excluir sua conta, todas as pendências com a plataforma deverão ser resolvidas, desta forma o pedido de deleção da conta poderá ser processado se não houver nenhum serviço em andamento ou pendente. Você perderá seu acesso à plataforma após a deleção, e seu perfil de cliente também será excluído. Caso tenha interesse em manter seu cadastro somente como cliente, é necessário realizar a desativação do cadastro de veterinário e não a exclusão. Caso desista da ação de deleção, deverá informá-lo ao suporte dentro de um prazo de 7 dias corridos após a realização do procedimento. O prazo para deleção definitiva da conta é de até 30 dias corridos.

# ****17. Tributos****

Usuários e Veterinários são integralmente responsáveis pelo cumprimento de todas as leis e regulamentos tributários aplicáveis relacionados ao cadastro e utilização do Site e da Plataforma, incluindo, mas sem se limitar a isto, dos Serviços prestados pelos Veterinários.

# ****18. Política de Privacidade e Direitos de Imagem****

Todas as informações referentes à Política de Privacidade poderá ser consultada em nossa página disponibilizada especificamente para esse fim, através do link[https://sites.google.com/a/prontopethome.com.br/pp/pol%C3%ADtica-de-privacidade]( https://sites.google.com/a/prontopethome.com.br/pp/pol%C3%ADtica-de-privacidade%20)

# ****19. Outras Disposições****

Estes Termos, juntamente com a nossa Política de Privacidade, constituem o acordo completo entre Usuários e a PRONTO PET HOME e rege sua utilização do Site e/ou da Plataforma, substituindo quaisquer contratos anteriores entre Usuários e a PRONTO PET HOME. Ao utilizar o Site, você concorda com tal condição. A PRONTO PET HOME reserva-se o direito de alterar estes Termos ou políticas relativas ao Site e/ou à Plataforma a qualquer momento e periodicamente, e tais alterações entrarão em vigor imediatamente após a sua inserção nestes Termos. Os Usuários deverão visitar esta página periodicamente para rever os Termos então vigentes, pois eles são vinculantes. Certas disposições destes Termos podem ser substituídas e/ou complementadas por avisos legais expressamente designados ou disposições localizadas em páginas específicas do Site. A utilização do Site e/ou da Plataforma após quaisquer alterações nestes Termos implicará a aceitação automática e tácita de Usuários e Veterinários à totalidade das disposições destes Termos.

Se qualquer disposição destes Termos for considerada por um tribunal de jurisdição competente como inválida ou inexequível, essa disposição deverá ser interpretada de forma a refletir as intenções da disposição inválida ou inexequível, e as demais disposições restantes permanecerão em pleno vigor e efeito.

A abstenção do exercício de qualquer direito ou a não aplicação de qualquer sanção previstos nestes Termos serão considerados atos de mera tolerância e não implicarão, em nenhuma hipótese, novação ou renúncia.

Usuários e Veterinários não poderão ceder os direitos e obrigações previstos nestes Termos. Fica expressamente autorizada a cessão deste contrato pela PRONTO PET HOME, independentemente de autorização prévia de Usuários e Veterinários.

Para todos os fins e efeitos, considera-se que Usuários e Veterinários aceitam integralmente estes Termos por meio da confirmação de leitura e aceite destes Termos no momento da realização de seus respectivos cadastros na Plataforma.

A aplicação destes Termos será regida pelas leis brasileiras e demais tratados internacionais dos quais o Brasil for signatário.

Usuários, Veterinários e PRONTO PET HOME elegem desde já o Foro da Comarca de São Paulo como sendo o único competente para dirimir quaisquer litígios e/ou demandas que venham a envolvê-los em relação ao uso e acesso do Site e/ou da Plataforma, em detrimento de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.