

## Índice

<a href="#">Artigo 1 – Definições</a>	1
<a href="#">Artigo 2 – Identidade da Dokteronline</a>	3
<a href="#">Artigo 3 – Aplicação das Condições Gerais</a>	3
<a href="#">Artigo 4 – Descrição dos Serviços</a>	3
<a href="#">Artigo 5 – Website e Conteúdo</a>	4
<a href="#">Artigo 6 – Questionários Médicos e Consultas</a>	5
<a href="#">Artigo 7 – Conta</a>	5
<a href="#">Artigo 8 – Encomenda e Contrato</a>	5
<a href="#">Artigo 9 – Preços, descontos e promoções</a>	6
<a href="#">Artigo 10 – Pagamento e alterações de preços</a>	6
<a href="#">Artigo 11 – Fornecimento</a>	7
<a href="#">Artigo 12 – Cancelamento e devolução</a>	7
<a href="#">Artigo 13 – Direito de rescisão</a>	7
<a href="#">Artigo 14 – Indemnização e responsabilidade</a>	8
<a href="#">Artigo 15 – Utilização dos dados do Cliente</a>	9
<a href="#">Artigo 16 – Vírus, hacking e segurança digital</a>	9
<a href="#">Artigo 17 – Reclamações</a>	9
<a href="#">Artigo 18 – Direitos de propriedade intelectual</a>	9
<a href="#">Artigo 19 – Explicação e alteração de Condições Gerais</a>	10
<a href="#">Artigo 20 – Tribunal competente e lei aplicável</a>	10

## Artigo 1 – Definições

1. Nestes termos e condições gerais, aplicam-se as seguintes definições:

<b>'Conta':</b>	uma conta pessoal do Cliente na Dokteronline;
<b>'Condições Gerais':</b>	as presentes condições gerais;
<b>'Farmácia':</b>	uma farmácia independente e credenciada, localizada na União Europeia;
<b>'Médico':</b>	um médico independente e credenciado, a operar na União Europeia;
<b>'Tratamento':</b>	um tratamento de uma patologia (médica) com um Medicamento;
<b>'Consulta':</b>	uma consulta médica baseada num Questionário Médico online, em que um Médico determina, com base no seu diagnóstico médico, se o Cliente pode receber um Tratamento com um Medicamento sujeito a receita médica para o qual o Médico passará uma Receita;

<b>'Serviços':</b>	a informação constante no Website sobre saúde e estilo de vida, problemas de saúde, soluções e Produtos, bem como o serviço online que consiste na marcação de uma Consulta entre Clientes e Médicos, bem como a celebração de acordos com Farmácias, em nome e por conta e risco dos Clientes, no que diz respeito à venda e entrega de Artigos;
<b>'Dokteronline':</b>	eMedvertise NV, uma sociedade anónima estabelecida em Willemstad, Curaçau, Reino dos Países Baixos, registada na Câmara de Comércio e Indústria de Curaçau sob o número 108686, que opera sob o nome Dokteronline, e que é a operadora do Website e provedora dos Serviços;
<b>'Medicamento':</b>	uma substância química ou complexo de substâncias químicas com um efeito farmacológico, imunológico ou metabólico pretendido no organismo, quer seja um medicamento de venda livre ou um medicamento sujeito a receita médica; também denominados medicamentos;
<b>'Conteúdo':</b>	o conteúdo, como textos, informação, imagens e áudio, compilações de dados e outros dados disponíveis através do Website;
<b>'Cliente':</b>	qualquer visitante do Website que efetue uma Encomenda;
<b>'Serviço de assistência ao cliente':</b>	o serviço de assistência ao cliente da Dokteronline, que pode ser contactado através dos dados de contacto indicados no Website;
<b>'Conselho Médico Consultivo':</b>	órgão independente, composto por médicos especialistas, que aconselha proativamente sobre o Website, os Conteúdos, os Serviços e os Questionários Médicos e que também exerce supervisão consultiva sobre os serviços dos Médicos e Farmácias;
<b>'Questionário Médico':</b>	perguntas (online) de um Médico efetuadas através de um questionário, para fins de história clínica;
<b>'Encomenda':</b>	o pedido do Cliente à Dokteronline para efetuar uma Consulta e/ou comprar Artigos em seu nome e por sua conta e risco;
<b>'Medicamento de venda livre':</b>	um medicamento de venda livre, de automedicação;
<b>'Contrato':</b>	o contrato relativo aos Serviços celebrado entre o Cliente e a Dokteronline através da realização de uma Encomenda, ao qual são aplicáveis os Termos e Condições Gerais;
<b>'Declaração de Privacidade':</b>	a declaração de privacidade aplicável aos Serviços e ao Website, conforme disponibilizado no Website;
<b>'Artigos':</b>	Medicamentos ou outros, sobre os quais é disponibilizada informação no Website e que são vendidos e fornecidos por uma Farmácia;

' <b>Receita</b> ':	prescrição de um Médico, decorrente de uma Consulta, para um Medicamento sujeito a receita médica.
' <b>Medicamento sujeito a receita médica</b> ':	um medicamento sujeito a receita médica;
' <b>Transportadora</b> ':	serviços postais e de correio como UPS, DHL, Royal Mail e PostNL, entre outros;
' <b>Tratamento preferido</b> ':	a preferência manifestada pelo Cliente durante uma Consulta por um Medicamento sujeito a receita médica (tipo/quantidade/dose) para tratar o seu problema ou patologia, também designado por 'artigo preferido';
' <b>Condições da Farmácia</b> ':	as condições da Farmácia aplicáveis ao acordo entre a Farmácia e os Clientes; estes termos e condições, se aplicáveis, serão fornecidos ao Cliente durante o processo de candidatura;
' <b>Website</b> ':	o website <a href="https://www.dokteronline.com">https://www.dokteronline.com</a> , incluindo o Conteúdo e os Serviços, e também os canais de redes sociais da Dokteronline.

2. Os termos acima têm o mesmo significado no singular que no plural e vice-versa. Nos presentes Termos e Condições Gerais, as palavras e/ou termos escritos no género masculino, têm também o significado no género feminino ou neutro.

## Artigo 2 – Identidade da Dokteronline

eMedvertise N.V. operando sob o nome de Dokteronline  
Mahaaiweg 6  
Willemstad – Curaçau

Número de telefone: 00800-486-72968; nos dias úteis das 10:00 às 21:00 horas CET.

Endereço de e-mail: [info@dokteronline.com](mailto:info@dokteronline.com)

Número de registo: 108686

Número do CRIB | Autoridades fiscais do Caribe neerlandês: 102250881

## Artigo 3 – Aplicação das Condições Gerais

1. Os presentes Termos e Condições Gerais são aplicáveis a todas as Encomendas efetuadas pelo Cliente, a todos os Contratos celebrados entre a Dokteronline e o Cliente na sequência dessa Encomenda, e à utilização do Website pelo Cliente.
2. Antes da celebração do Contrato, o texto dos presentes Termos e Condições Gerais será disponibilizado de forma eletrónica ao consumidor, para que possa ser facilmente armazenado pelo consumidor.
3. Se, a qualquer momento, uma ou mais disposições dos presentes Termos e Condições Gerais se revelarem total ou parcialmente nulas ou inválidas, o Contrato e os Termos e Condições Gerais permanecerão em vigor quanto ao restante e a disposição relevante será substituída, em consulta mútua e sem demora, por outra disposição que se aproxime o mais possível da original.
4. As situações não reguladas nestes Termos e Condições Gerais devem ser avaliadas 'à letra' dos mesmos.

## Artigo 4 – Descrição dos Serviços

1. Dokteronline é um site informativo, para além de um serviço online para consumidores. O Website fornece informações sobre estilo de vida e questões de saúde e possíveis tratamentos. A

Dokteronline não é um médico nem uma farmácia, mas providencia Consultas com um Médico e/ou venda e entrega de Produtos por Farmácias a pedido do Cliente.

2. Se o Cliente desejar uma Consulta, a Dokteronline procura o Médico adequado (por exemplo, com base na disponibilidade). O Médico Consulta diretamente o Cliente com base no Questionário Médico. Durante a Consulta, o Cliente pode eventualmente indicar qualquer Tratamento preferido. A Dokteronline comunica este Tratamento preferido ao Médico, no entanto, não tem influência sobre a Consulta, sobre a avaliação do Questionário Médico, sobre o fornecimento da Receita, nem sobre o fornecimento da receita para o Tratamento preferido pelo Médico. O Médico é completamente independente e não é de forma alguma influenciado pela Dokteronline para a prescrição de quaisquer Medicamentos.
3. A Dokteronline em si não fornece qualquer Artigo, mas garante que o Cliente possa receber Artigos genuínos de forma segura, rápida e discreta. No caso de Medicamentos, estes são sempre vendidos e fornecidos por Farmácias controladas e independentes.
4. Se o Cliente instruir a Dokteronline a encomendar um Artigo a uma Farmácia em seu nome e por sua conta e risco, a Dokteronline procurará uma Farmácia adequada (com base, por exemplo, na disponibilidade do Artigo, na distância do Cliente e no preço do Artigo). A Dokteronline não está vinculada a determinadas Farmácias. A Dokteronline também não recebe comissões das Farmácias. Isso aplica-se também vice-versa: as Farmácias são livres de aceitar Clientes da Dokteronline e não recebem qualquer comissão da Dokteronline. A Dokteronline, não oferece quaisquer Artigos, mas sim serviços, o que significa que solicita às Farmácias em nome e por conta e risco dos Clientes a venda e entrega de determinados Artigos diretamente aos mesmos. Os preços dos Artigos das Farmácias são geralmente conhecidos antecipadamente na Dokteronline e não são negociados em nome dos Clientes nem das Farmácias. O preço dos Artigos de Farmácia, incluindo os custos de envio, está incluído no preço dos Serviços conforme indicado no Website. Não existe por isso qualquer mediação.
5. A venda e entrega dos Artigos é acordada entre o Cliente e uma Farmácia, independentemente de quem recebe o pagamento. As Condições da Farmácia aplicam-se, quando aplicáveis, à relação entre a Farmácia e o Cliente e são fornecidas no ato da Encomenda.
6. Os Serviços estão disponíveis apenas nos países indicados no Website.

### **Artigo 5 – Website e Conteúdo**

1. As informações fornecidas pela Dokteronline são de natureza informativa geral e não substituem o aconselhamento médico profissional (incluindo avaliação ou atendimento por um especialista médico). Nada no Website pode ser usado para diagnosticar ou tratar uma patologia médica, ou servir como substituto para o relacionamento com o médico (de família) ou outro especialista. As informações de saúde fornecidas por ou em nome da Dokteronline não constituem aconselhamento médico profissional. O próprio Cliente deve consultar outras fontes para confirmação das informações fornecidas e consultar o seu próprio médico ou outro especialista médico sobre os seus sintomas ou patologia. Em casos graves, o Cliente deve recorrer de imediato a ajuda médica (de emergência) e nunca desconsiderará o aconselhamento médico nem adiará a procura de aconselhamento médico devido a algo que leu no Website. O uso das informações oferecidas pelo Website é da inteira responsabilidade do Cliente.
2. O Conteúdo não deve ser interpretado de forma alguma como promocional ou de incentivo ao consumo. Todas as informações contidas no Website são de natureza meramente informativa e não se destinam de forma alguma a promover Medicamentos ou a incentivar a utilização dos mesmos.
3. A Dokteronline faz todos os esforços para garantir a exatidão e exaustividade do Conteúdo, mas infelizmente não pode as pode garantir. A Dokteronline não é responsável por erros ou omissões não intencionais.
4. Todas as imagens, especificações e dados relativos aos Serviços e Artigos são indicativos e não podem levar a indemnização ou rescisão do Contrato.
5. Os enganos ou erros manifestos relativos a Serviços, Consultas ou Artigos, incluindo erros de preço, não são vinculativos para a Dokteronline, para o Médico nem para a Farmácia.

6. Uma vez que a própria Dokteronline não oferece, nem vende nem entrega quaisquer Artigos, ela reserva-se o direito de ajustar a disponibilidade dos Artigos listados no Website e de remover Artigos do Website. A Dokteronline reserva-se também o direito de alterar ou de terminar Serviços.

#### **Artigo 6 – Questionários Médicos e Consultas**

1. Os Questionários Médicos foram cuidadosamente compilados em consulta com o Conselho Médico Consultivo, com os Médicos e com as Farmácias e cumprem as diretrizes médicas e éticas.
2. Se um Médico determinar, com base na avaliação do Questionário Médico, que o Cliente se qualifica para o Tratamento preferido por ele indicado, o Médico pode prescrever uma Receita para tal. Esta Receita será enviada para uma Farmácia ou, se isso for solicitado, diretamente para o Cliente. O Médico não tem qualquer obrigação de prescrever o Tratamento preferido solicitado nem quaisquer Medicamentos em geral. O Médico pode também prescrever uma quantidade, dose ou tipo de Medicamento diferente do Tratamento preferido solicitado. O Cliente será sempre informado sobre isso e terá também o direito de cancelar gratuitamente a sua Encomenda.
3. O Tratamento preferido solicitado ou o Tratamento prescrito pelo Médico pode estar sujeito a limitações de frequência e/ou quantidade. Cabe sempre exclusivamente ao Médico ou à Farmácia decidir sobre isso.
4. O Médico deve determinar se o Tratamento preferido pode ser prescrito ao Cliente sem risco, por isso, é essencial que o Cliente preencha o Questionário Médico de forma fiel, precisa e completa. O não fornecimento de informações relevantes pode resultar na prescrição de Artigos que são, ou podem ser, prejudiciais à saúde do Cliente.
5. Se o Cliente não puder ou não quiser preencher o Questionário Médico, não poderá ser efetuada qualquer Consulta e a Farmácia não poderá fornecer qualquer Artigo.
6. O preenchimento do Questionário Médico só pode ocorrer a título pessoal e para uso pessoal, a menos que haja autorização de um terceiro para realizar tais atos em nome desse terceiro e a Dokteronline tenha recebido essa autorização desse terceiro.
7. Cada Cliente informará o seu próprio médico e/ou farmacêutico sobre a Consulta e sobre os Artigos prescritos.

#### **Artigo 7 – Conta**

1. Para poder utilizar os Serviços, o Cliente deve criar uma Conta.
2. A Conta é estritamente pessoal e só pode ser utilizada pelo Cliente e em benefício próprio.
3. Não é permitida a utilização de nomes, endereços (de e-mail), dados bancários ou outros dados falsos, incorretos e/ou incompletos.
4. Por cada Cliente, apenas pode ser criada uma Conta.
5. Em determinados casos, a Dokteronline pode controlar ou verificar os detalhes de contato ou a identidade do Cliente. Sempre que isso acontecer, o Cliente será informado disso.
6. Ao criar uma Conta, o Cliente cria um dossier eletrónico online seguro, no qual o seu histórico de encomendas é armazenado de acordo com a Declaração de Privacidade.
7. O direito do Cliente de utilizar o Website será rescindido de imediato e sem aviso prévio caso os Termos e Condições Gerais sejam violados ou não forem cumpridos (na íntegra) pelo Cliente, a critério exclusivo da Dokteronline. Neste caso, a Conta do Cliente será também bloqueada.
8. Os créditos na Conta do Cliente serão válidos enquanto a Conta estiver ativa. Uma Conta, incluindo os respetivos dados pessoais, será eliminada ('inativada') pela Dokteronline.com caso não tenha sido iniciada sessão nos últimos 3 anos, ou 3 anos após a última Encomenda do Cliente à Dokteronline.com. Quando uma Conta é eliminada, quaisquer créditos vinculados à mesma prescreverão por força de lei. Tais créditos não podem ser trocados por numerário.

#### **Artigo 8 – Encomenda e Contrato**

1. Para efetuar uma Encomenda é necessária uma Conta.
2. O Cliente só poderá efetuar uma Encomenda se:
  - a) for legalmente capaz para celebrar o Contrato;
  - b) tiver a idade mínima de 18 anos;

- c) estiver ciente que é de sua responsabilidade determinar se é legalmente permitido utilizar os Serviços da Dokteronline, obter uma Consulta, bem como receber os Artigos através da Transportadora no país onde reside;
  - d) os Artigos se destinarem exclusivamente para seu uso pessoal;
  - e) antes da utilização, ler atentamente todas as informações contidas na embalagem e no folheto informativo dos Artigos e verificar sempre a validade dos mesmos;
  - f) verificar que os Artigos fornecidos pela Farmácia são os prescritos pelo Médico;
  - g) tiver acesso ao Website e ao Questionário Médico num idioma que entenda/domine, e se consultar o seu profissional de saúde regular caso não entenda (completamente) os conselhos ou informações fornecidos no Website ou as perguntas do Questionário Médico;
  - h) concordar com a aplicabilidade dos Termos e Condições Gerais e com a Declaração de Privacidade.
3. A Dokteronline é totalmente livre de aceitar ou rejeitar uma Encomenda e também se reserva o direito de cancelar uma Encomenda.
  4. O Médico e a Farmácia têm o direito de recusar, alterar ou cancelar uma Encomenda a qualquer momento, sem mais explicações.

### **Artigo 9 – Preços, descontos e promoções**

1. Os custos totais de uma Encomenda são compostos pelos custos da Consulta, os custos dos Artigos vendidos e entregues ao Cliente pela Farmácia, a taxa de serviço da Dokteronline e, se aplicável, os custos de envio, processamento e IVA.
2. Se o Cliente efetuar uma Encomenda de diversos Artigos, parte da taxa de serviço cobrada pela Dokteronline é eliminada. Este desconto não é, expressamente, um desconto no Artigo selecionado, mas sim um desconto sobre a referida taxa de serviço.
3. As ofertas, descontos ou outras promoções (de preço) referem-se à taxa de serviço da Dokteronline ou, quando expressamente indicado, aos custos da Consulta e nunca ao preço dos Artigos.

### **Artigo 10 – Pagamento e alterações de preços**

1. Os preços apresentados no Website são expressos na moeda do país a que se refere a extensão do país. Se isto não estiver mencionado ou em caso de falta de clareza sobre isso, os preços apresentados são sempre em euros.
2. Todos os pagamentos devem ser efetuados através dos meios de pagamento indicados no Website.
3. Os custos totais de uma Encomenda, conforme disposto no artigo 9.1 serão cobrados pela Dokteronline em benefício das entidades com direito aos mesmos.
4. Caso o Cliente não cumpra (totalmente) a sua obrigação de pagamento e após ter sido informado do atraso no pagamento e de lhe ter sido concedido um prazo de 14 dias para cumprir as suas obrigações de pagamento e de não ter efetuado o pagamento nesse prazo, o Cliente deve à Dokteronline juros de 4% ao ano sobre o valor ainda devido. Além disso, a Dokteronline tem o direito de cobrar os custos de cobrança extrajudicial incorridos. Estes custos de cobrança ascendem a um máximo de: 15% sobre montantes em dívida até 2.500 euros; 10% sobre os 2.500 euros seguintes e 5% sobre os 5.000 euros seguintes, com um mínimo de 40 euros.
5. Ao fornecer informações de fatura e pagamento, o Cliente declara que está autorizado a usar essas informações.
6. O uso de informações de cobrança e pagamento falsas ou de informações pertencentes a terceiros, sem a autorização desse terceiro, implicará o bloqueio imediato da Conta e o cancelamento da Encomenda. Nestes casos, a Dokteronline reserva-se o direito de denunciar isto às autoridades legais locais.
7. A Dokteronline reserva-se o direito de alterar os preços dos Artigos e/ou Consultas indicados no Website. Os preços mostrados no momento da realização de uma Encomenda são válidos durante todo o processo. Se, devido a erro de software ou humano, forem indicados preços incorretos no Website, a Dokteronline não está vinculada aos mesmos e reserva-se o direito de ajustar esses

preços, tendo o Cliente sempre a opção de cancelar a Encomenda. O Cliente será notificado dessa situação.

### **Artigo 11 – Fornecimento**

1. Os prazos de entrega indicados são aproximados e baseiam-se na disponibilidade e nos prazos de entrega padrão. Alguns Artigos não são enviados para determinados países, conforme indicado no Website.
2. Ao efetuar uma Encomenda, o Cliente designa uma Transportadora como seu representante e mandatário para a receção na Farmácia e posterior transporte dos Artigos desde o local onde se encontra a Farmácia até à morada de entrega indicada. A entrega dos Artigos ocorre na farmácia à Transportadora para entrega ao Cliente. Após o fornecimento dos Artigos à Transportadora, considera-se que a Farmácia cumpriu as suas obrigações decorrentes do(s) contrato(s) e o risco e a propriedade dos Artigos passa para o Cliente. A Dokteronline não aceita qualquer responsabilidade em relação ao transporte. Cada Cliente é responsável por todos os impostos e taxas de importação aplicáveis no seu país.
3. Os códigos de conduta profissional e as restrições legais podem limitar o número de Artigos que podem ser fornecidos pelas Farmácias e a frequência de entrega permitida. Não existe obrigação de entregar quantidades que excedam o máximo permitido aplicável.

### **Artigo 12 – Cancelamento e devolução**

1. Após a realização de uma Encomenda, mas antes do envio dos Produtos pela Farmácia, o Cliente pode cancelar uma Encomenda contactando para isso o Serviço de assistência ao cliente. Se já tiver sido efetuada uma Consulta, os custos da mesma, incluindo a taxa de serviço aplicável da Dokteronline, serão cobrados ao Cliente.
2. Se um Artigo se tornar inutilizável devido a danos durante o transporte, ou se não corresponder ao que foi encomendado ou prescrito pelo Médico, o Cliente tem a opção de solicitar à Farmácia a substituição do Artigo, ou de devolver o Artigo, em consulta com o Serviço de assistência ao cliente, no prazo de sete (7) dias após o recebimento. O reembolso será efetuado ao Cliente no prazo de 30 (trinta) dias a contar da receção do Artigo pela Farmácia. Apenas serão reembolsados os custos de devolução de Artigos defeituosos, danificados ou entregues incorretamente.
3. Por motivos de proteção da saúde e higiene, e exceto no caso do disposto no artigo 13.º, o Cliente não poderá devolver os Artigos.

### **Artigo 13 – Direito de rescisão**

1. O Cliente possui o direito legal de rescindir o Contrato dentro de 14 dias sem necessidade de apresentar motivo. O prazo de rescisão termina 14 dias após o dia de recebimento do Artigo.
2. Durante o período de reflexão acima mencionado, o Cliente deve manusear o Artigo e a embalagem cuidadosamente. Os Clientes só devem desembalar ou usar os Artigos na medida necessária para avaliar se desejam manter o Artigo. Se o Cliente exercer o direito de rescisão, deve devolver o Artigo à Farmácia com todos os acessórios fornecidos (como por exemplo o folheto informativo) e, se razoavelmente possível, nas condições e embalagens originais, de acordo com as instruções fornecidas pelo Serviço de assistência ao cliente. Os custos de envio da devolução são sempre por conta do Cliente.
3. Para exercer o direito de rescisão, o Cliente deve informar a Dokteronline através de uma declaração inequívoca e por escrito (por exemplo, por correio ou e-mail) da decisão de rescindir o Contrato, que deve ser enviada à Dokteronline dentro do período de rescisão. Para tal, o Cliente poderá usar o seguinte texto modelo:

*“Pela presente, informo que desejo revogar o Contrato estabelecido em [data].*

*Nome do cliente:*

*Endereço do cliente:*

*Número de encomenda:*

*Compreendo que não poderei fazer uso do meu direito de rescisão se a encomenda já tiver sido totalmente processada. O momento do recebimento do pedido de rescisão pela Dokteronline é o fator determinante."*

4. No caso de uma rescisão válida, o Cliente receberá o pagamento integral da Encomenda o mais rapidamente possível e o mais tardar 14 dias após ter indicado que deseja fazer uso do direito de rescisão. O reembolso será efetuado pelo mesmo método de pagamento com o qual o Cliente pagou, a menos que outro método seja acordado.

#### *Medicamentos excluídos do direito de rescisão*

5. Os Medicamentos podem não poder ser devolvidos por motivos de saúde e/ou higiene. Os Medicamentos estão, portanto, excluídos do direito de rescisão.

#### *Serviços excluídos do direito de rescisão*

6. O direito de rescisão é excluído para serviços executados diretamente com a autorização do Cliente, como os Serviços da Dokteronline.com e a Consulta médica. Ao fazer uma Encomenda e efetuar o seu pagamento, o Cliente autoriza expressamente a execução imediata dos Serviços e da Consulta. O Cliente declara renunciar ao período legal de reflexão e ao seu direito de rescisão assim que a Dokteronline.com e/ou o Médico tiverem cumprido totalmente o serviço. A Receita eventualmente prescrita pelo Médico é adaptada à situação e às necessidades pessoais (médicas) do Cliente. Para esta Receita, o direito de rescisão está também excluído.

### **Artigo 14 – Indemnização e responsabilidade**

1. O Conteúdo do Website destina-se apenas a informações gerais e não se destina a aconselhamento diagnóstico nem terapêutico, nem a substituir o aconselhamento médico de qualquer outra forma. A Dokteronline não se responsabiliza pela eficácia dos Artigos, pelo conteúdo dos folhetos informativos, textos informativos, descrições dos métodos de tratamento e outras descrições no Website, nem pode fornecer garantias sobre isto. A Dokteronline não fornece aconselhamento jurídico nem médico, nem presta serviços médicos nem de diagnóstico. Se o Cliente confiar em informações obtidas no Website ou através do mesmo, fá-lo-á inteiramente por sua conta e risco.
2. O Cliente deve estar ciente de que existem limitações para Consultas ou outros serviços sem exame físico, aconselhamento presencial ou exames aprofundados.
3. Nem a Dokteronline nem nenhum dos seus proprietários, gerentes, diretores, funcionários, representantes, parceiros, anunciantes ou afiliados é responsável por qualquer informação falsa, imprecisa, incompleta ou enganosa no Website ou em outros canais, quer seja ou não de terceiros.
4. A Dokteronline é responsável por danos resultantes de dolo, negligência grave ou fraude, mas apenas no que diz respeito aos seus próprios atos ou omissões. Sempre que um Médico e/ou Farmácia seja responsável por danos causados ao Cliente, a responsabilidade da Dokteronline será sempre excluída.
5. Na medida permitida por lei, a Dokteronline exclui expressamente qualquer responsabilidade:
  - a) por qualquer dano ou perda direta ou indireta sofrida por qualquer utilizador (incluindo o Cliente) em conexão com a utilização, incapacidade de utilização ou os resultados da utilização do Website e do Conteúdo;
  - b) pela exatidão de um diagnóstico, Tratamento, Medicamentos prescritos ou utilização de Artigos e/ou seus efeitos;
  - c) como resultado da falta do Cliente em fornecer (e manter atualizadas) informações completas, verdadeiras e precisas na sua Conta e no Questionário Médico que ele preenche ou fornece à Dokteronline e/ou ao Médico.
6. Em caso de responsabilidade da Dokteronline, esta só será responsável até três vezes o valor do Contrato subjacente. Caso tal limitação de responsabilidade não seja permitida por lei, a responsabilidade da Dokteronline é sempre limitada a um valor de 10.000 euros. Uma condição para qualquer direito a compensação é sempre que o Cliente comunique o dano por escrito à Dokteronline o mais rapidamente possível, mas o mais tardar dentro de seis (6) meses após o seu surgimento. Os danos indiretos nunca são suscetíveis de compensação.

### **Artigo 15 – Utilização dos dados do Cliente**

1. A Dokteronline recolhe e utiliza os dados do Cliente para executar o Contrato. Os dados médicos só são partilhados com Médicos e/ou Farmácias com a autorização do Cliente.
2. A Declaração de Privacidade aplica-se sempre aos Serviços.

### **Artigo 16 – Vírus, hacking e segurança digital**

1. O Cliente não pode fazer uso indevido do Website introduzindo conscientemente vírus, trojans, worms, bombas lógicas ou outro material malicioso ou tecnologicamente prejudicial. Além disso, não é permitido obter acesso não autorizado ao Website, ao servidor no qual o Website está armazenado ou a qualquer servidor, computador ou banco de dados ligado ao Website. A violação desta disposição é uma ofensa criminal e a Dokteronline comunicará tais violações às autoridades responsáveis pela aplicação da lei e cooperará com as autoridades mencionadas, divulgando a identidade do Cliente às mesmas. No caso de tal violação, o direito do Cliente de usar o Website será imediatamente cancelado e a Conta será bloqueada.
2. A Dokteronline não será responsável por qualquer perda ou dano causado por um ataque de 'recusa de serviço', vírus ou outro material tecnologicamente prejudicial distribuído que infete equipamentos de computador, programas de computador, dados ou outro material de propriedade como resultado da utilização do Website ou do download de material postado nele, ou em qualquer website vinculado a ele.
3. Quando o Cliente cria uma Conta, necessita de uma palavra-passe para aceder aos seus dados. O Cliente é totalmente responsável por:
  - a) manter a sua palavra-passe secreta;
  - b) não permitir que outra pessoa utilize a sua palavra-passe para fazer Encomendas no Website;
  - c) custos, danos ou prejuízos decorrentes de não manter a sua palavra-passe secreta; e
  - d) notificação oportuna por escrito à Dokteronline de que sua Conta deve ser desativada devido a problemas de segurança.
4. A Dokteronline nunca é responsável perante os Clientes por quaisquer danos relacionados com o roubo da sua palavra-passe, pela divulgação da sua palavra-passe ou pela autorização para permitir que outra pessoa ou outra entidade aceda e utilize a sua Conta utilizando a sua palavra-passe. O Cliente notificará imediatamente a Dokteronline de qualquer utilização não autorizada da sua palavra-passe e/ou Conta.

### **Artigo 17 – Reclamações**

Em caso de reclamação sobre os Serviços ou Artigos fornecidos, o Cliente poderá contactar o Serviço de assistência ao cliente. A Dokteronline esforça-se para:

- resolver a reclamação o mais rapidamente possível;
- informar o Cliente do prazo em que a sua reclamação será resolvida; e
- manter o Cliente informado durante o processo.

### **Artigo 18 – Direitos de propriedade intelectual**

1. Todo o Conteúdo é propriedade da Dokteronline ou de seus provedores de conteúdo e está protegido por direitos de autor. Sem a autorização expressa por escrito da Dokteronline não é permitido modificar, reproduzir, republicar, copiar, vender, revender, visitar, aceder ou carregar o Conteúdo, incluindo códigos (fonte) e software, ou qualquer parte dele, publicar, transmitir, divulgar, criar trabalhos derivados ou explorar de outra forma para fins comerciais. É permitido imprimir ou usar uma cópia do Conteúdo para uso pessoal.
2. O Conteúdo descarregado ou impresso não pode ser modificado de forma alguma e deve conter todos os direitos de autor e avisos de propriedade contidos em tal Conteúdo. É proibida qualquer forma de enquadramento do Website. A utilização não autorizada ou incompetente de qualquer Conteúdo constitui violação dos direitos de autor. A violação de direitos de autor é uma ofensa

criminal e está sujeita a processos civis e criminais de acordo com as disposições da lei nacional e internacional de direitos de autor.

#### **Artigo 19 – Explicação e alteração de Condições Gerais**

1. O texto dos presentes Termos e Condições Gerais é disponibilizado em neerlandês e noutros idiomas. Em caso de contradição ou falta de clareza das disposições ou sua interpretação em diferentes idiomas, o texto da versão neerlandesa é sempre decisivo.
2. A Dokteronline reserva-se o direito de alterar os Termos e Condições a qualquer momento sem aviso prévio. Qualquer versão modificada das Condições Gerais será publicada imediatamente no Website e as alterações entrarão em vigor imediatamente após a publicação. É da responsabilidade do Cliente verificar sempre (o conteúdo de) a versão mais recente das Condições Gerais. O Cliente concorda que este procedimento de notificação de alterações às Condições Gerais é razoável. A utilização do Website pelo Cliente após a alteração das Condições Gerais implica que o Cliente concorda com a versão alterada das mesmas.

#### **Artigo 20 – Tribunal competente e lei aplicável**

1. A menos que contrário às disposições (nacionais) obrigatórias, a lei do Curaçau é aplicável aos presentes Termos e Condições Gerais, bem como aos Serviços, Encomendas e Contrato. Todas as disputas que daqui possam surgir, direta ou indiretamente, serão resolvidas exclusivamente pelo tribunal competente do Curaçau, salvo disposição em contrário por lei.
2. A Convenção de Vendas de Viena não é aplicável.