

TERMOS DE USO LGPD — PLANET PET CENTER

Regulamento de utilização da plataforma e do Programa de Convênios e Indicações — SinerVet

1. INTRODUÇÃO

Os presentes Termos de Uso estabelecem as regras, condições, direitos e obrigações para a utilização do site **www.planetpetcenter.com.br** e de todas as ferramentas tecnológicas nele disponíveis, incluindo, mas não se limitando, ao Programa de Convênios e Indicações destinado exclusivamente a Médicos Veterinários, e ao e-commerce de produtos pet disponível para o público em geral.

Ao realizar o cadastro e utilizar qualquer funcionalidade da plataforma, o usuário declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente as disposições aqui contidas. A aceitação destes termos é condição indispensável para o acesso aos benefícios oferecidos. Caso o usuário não concorde com qualquer disposição estabelecida neste documento, deverá abster-se imediatamente de utilizar a plataforma e seus serviços associados.

Estes Termos de Uso distinguem dois tipos de usuários: (i) o **Consumidor**, pessoa física ou jurídica que acessa o e-commerce para aquisição de produtos, protegido pelas normas do *Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)*, e (ii) o **Veterinário**, profissional cadastrado no Programa de Convênios e Indicações — SinerVet, sujeito às obrigações específicas descritas neste documento. As cláusulas que se referem especificamente ao Veterinário assim indicarão expressamente.

2. SEÇÃO 1 — IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

A plataforma é de propriedade e responsabilidade da **PET MOGI COMERCIO DE PRODUTOS VETERINÁRIOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, que utiliza o nome fantasia de **PLANET PET CENTER**, devidamente inscrita no **CNPJ sob o nº 29.061.318/0001-64**, com sede estabelecida no endereço AV. FRANCISCO FERREIRA LOPES, 2537 — BRÁS CUBAS — MOGI DAS CRUZES — SP — 08745-000.

Para questões relacionadas a estes Termos de Uso ou ao funcionamento da plataforma, o usuário poderá entrar em contato através do e-mail **sac@planetpetcenter.com.br**.

3. SEÇÃO 2 — DEFINIÇÕES

Para fins de interpretação deste documento, aplicam-se as seguintes definições:

- **Plataforma:** o site **www.planetpetcenter.com.br** (<http://www.planetpetcenter.com.br>) e todas as suas funcionalidades, ferramentas e subpáginas.
- **Consumidor:** qualquer pessoa física ou jurídica que adquira produtos no e-commerce da Plataforma, na condição de destinatário final, nos termos do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor.
- **Usuário:** qualquer pessoa física ou jurídica que acesse a Plataforma, independentemente de cadastro.
- **Veterinário:** o Médico Veterinário devidamente registrado no CRMV e cadastrado no Programa de Convênios e Indicações — SinerVet.
- **Programa:** o Programa de Convênios e Indicações da Planet Pet Center, que engloba benefícios de compra e ferramentas de indicação.
- **Fornecedor:** o fabricante ou parceiro comercial que oferece descontos exclusivos e condições especiais através do Programa.
- **Link de Indicação:** o endereço eletrônico ou QR Code personalizado gerado pelo Veterinário para direcionar clientes à Plataforma.
- **Sell-out:** relatório técnico de vendas efetivamente concretizadas a partir da utilização dos Links de Indicação.

- **Regulamento de Pontuação:** documento disponível na página de regulamento, que detalha as regras de pontuação, critérios de conversão e formas de resgate, podendo ser atualizado mediante comunicação prévia ao Veterinário.

4. SEÇÃO 3 — OBJETO

A Plataforma Planet Pet Center consiste em um ecossistema digital que oferece simultaneamente um e-commerce de produtos pet para o público em geral, regido pelas normas de proteção ao consumidor, e um ambiente restrito para profissionais. Este ambiente exclusivo disponibiliza o Programa de Convênios (SinerVet), que garante descontos diferenciados para Veterinários cadastrados junto a fornecedores parceiros, além de uma ferramenta tecnológica para a geração de Links de Indicação. Tais links permitem que o Veterinário recomende produtos específicos aos seus clientes, gerando benefícios para o consumidor final e o acúmulo de pontos para o profissional que originou a indicação.

5. SEÇÃO 4 — CADASTRO E CONTA

O acesso às áreas restritas e aos benefícios do Programa é condicionado a um cadastro gratuito, exclusivo para Médicos Veterinários que possuam registro ativo e regular junto ao Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV). O Veterinário compromete-se a fornecer dados verdadeiros, completos e atualizados, sob pena de responsabilidade civil e criminal.

É terminantemente proibido ceder, emprestar, vender ou compartilhar a conta de acesso com terceiros, sendo o titular o único responsável pela segurança de sua senha e por todas as atividades realizadas em sua conta. A Planet Pet Center reserva-se o direito de recusar, suspender ou cancelar cadastros que não atendam aos requisitos profissionais ou que violem as diretrizes estabelecidas nestes Termos.

6. SEÇÃO 5 — PROGRAMA DE CONVÊNIOS — SINERVET

O Veterinário cadastrado poderá aderir aos convênios individuais disponibilizados pelos Fornecedores parceiros dentro da Plataforma. Cada Fornecedor detém autonomia para definir suas próprias regras de desconto, tabelas de preços, produtos elegíveis e volume máximo de compra permitido por período.

Os produtos adquiridos através destes convênios destinam-se exclusivamente ao consumo próprio do Veterinário ou ao uso profissional dentro de sua clínica veterinária, sendo expressamente vedada a revenda comercial de tais itens. A Planet Pet Center e os Fornecedores realizarão o monitoramento constante dos volumes de compra para prevenir desvios de finalidade e concorrência desleal com o varejo, podendo o descumprimento destas regras resultar na suspensão imediata dos benefícios e exclusão do profissional do Programa.

O Veterinário compromete-se a não utilizar informações, dados ou ferramentas obtidas através da Plataforma para criar, desenvolver ou participar de programa concorrente que replique o modelo de convênios e indicações aqui descrito, durante a vigência de seu cadastro e pelo prazo de **12 (doze) meses** após seu encerramento ou cancelamento, independente da motivação do encerramento e ou cancelamento.

7. SEÇÃO 6 — LINKS DE INDICAÇÃO E PONTUAÇÃO

O Veterinário participante terá à sua disposição uma ferramenta para geração de Links de Indicação e QR Codes, que poderão ser enviados aos seus clientes por meio de aplicativos de mensagem, e-mail ou SMS. Estes links direcionam o cliente para páginas específicas da Planet Pet Center, onde o consumidor poderá adquirir os produtos recomendados com condições especiais.

O Veterinário acumulará pontos sempre que uma compra for efetivamente concluída através de seu link exclusivo. As regras de pontuação, os critérios de conversão e as formas de resgate estão detalhados no Regulamento de Pontuação, disponível para consulta no painel do Veterinário dentro da Plataforma. O Regulamento poderá ser alterado mediante comunicação prévia de, no mínimo, **15 (quinze) dias** antes da entrada em vigor das alterações.

É estritamente proibida a prática de spam ou o envio massivo de links para listas de contatos sem o consentimento prévio dos destinatários, sendo o Veterinário o único responsável por garantir que o cliente deseja receber a recomendação digital.

8. SEÇÃO 7 — RELATÓRIOS DE SELL-OUT

A Planet Pet Center utiliza tecnologias de rastreamento para identificar a origem das vendas realizadas na plataforma. Esse monitoramento permite identificar quais links foram gerados, quais foram acessados e quais resultaram em conversão de venda. Tais dados são utilizados para a geração de relatórios de sell-out, que poderão ser compartilhados com os Fornecedores parceiros, para demonstrar a efetividade das campanhas e das indicações profissionais.

A elaboração destes relatórios priorizará o uso de dados em formato agregado ou anonimizado, visando a proteção da privacidade dos envolvidos, conforme as normas vigentes. Os dados pessoais coletados, armazenados e tratados no contexto destes relatórios regem-se pela Política de Privacidade da Planet Pet Center, que detalha as finalidades do tratamento, prazos de retenção, bases legais e direitos do titular dos dados.

9. SEÇÃO 8 — OBRIGAÇÕES DO VETERINÁRIO

Ao utilizar a Plataforma, o Veterinário obriga-se a cumprir as seguintes diretrizes:

- Fornecer informações cadastrais verídicas e manter seus dados profissionais sempre atualizados.
- Utilizar a Plataforma e os benefícios do Programa de forma ética, respeitando a finalidade profissional do sistema.
- Abster-se de revender produtos adquiridos com descontos exclusivos de convênio.
- Obter o consentimento prévio e expresso dos clientes antes de realizar o envio de Links de Indicação.
- Não praticar spam, envio massivo ou qualquer forma de comunicação invasiva utilizando as ferramentas da plataforma.
- Não utilizar a Plataforma para atividades ilícitas, fraudulentas ou que violem direitos de propriedade intelectual de terceiros.
- Não tentar burlar, hackear, descompilar ou comprometer a segurança e a integridade tecnológica da Plataforma.
- Indenizar a Planet Pet Center por quaisquer danos, prejuízos, reclamações ou custos decorrentes de atos praticados pelo Veterinário em desacordo com estes Termos, incluindo, mas não se limitando a, envio de spam que gere reclamação de clientes, uso indevido da Plataforma ou violação de direitos de terceiros.

10. SEÇÃO 9 — OBRIGAÇÕES DA PLANET PET CENTER

A Planet Pet Center compromete-se a cumprir as seguintes obrigações perante o usuário:

- Manter a Plataforma e suas ferramentas em funcionamento adequado e seguro.
- Processar com diligência os pedidos de compra realizados pelos usuários e veterinários.
- Creditar corretamente os pontos devidos ao Veterinário, conforme as regras de conversão vigentes.
- Realizar o rastreamento técnico dos links e fornecer transparência sobre a efetividade das indicações.
- Garantir a proteção dos dados pessoais coletados, em estrita observância à Política de Privacidade e à legislação de proteção de dados vigente (*Lei nº 13.709/2018 — LGPD*).
- Notificar o Veterinário, através dos canais cadastrados, sobre alterações relevantes no Programa ou nas condições destes Termos.
- Informar o Consumidor de forma clara e ostensiva sobre preços, prazos de entrega, condições de pagamento e direito de arrependimento nos termos do *art. 49 do Código de Defesa do Consumidor*.

11. SEÇÃO 10 — PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todo o conteúdo disponibilizado na Plataforma, incluindo textos, elementos gráficos, imagens, logotipos, marcas, layout, bases de dados e código-fonte, é de propriedade exclusiva da Planet Pet Center ou de seus licenciadores, estando protegido pelas leis de direitos autorais e propriedade industrial.

É expressamente proibido copiar, reproduzir, distribuir, transmitir ou utilizar qualquer conteúdo da plataforma para fins comerciais ou públicos sem autorização prévia e por escrito da Planet Pet Center. Os Links de Indicação gerados são para uso estritamente pessoal e profissional do Veterinário no âmbito do Programa, não podendo ser comercializados ou cedidos a terceiros sob qualquer pretexto.

12. SEÇÃO 11 — LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A Planet Pet Center não se responsabiliza por danos indiretos decorrentes do uso indevido da Plataforma pelo usuário ou por falhas técnicas externas alheias ao seu controle, como problemas de conexão à internet do usuário. A Plataforma poderá sofrer interrupções temporárias para manutenções preventivas ou corretivas, sem que isso gere direito a indenização.

A Planet Pet Center não se responsabiliza pelas decisões clínicas ou prescrições adotadas pelo Veterinário, sendo este o único responsável técnico por suas recomendações.

Os produtos estão sujeitos à disponibilidade de estoque dos fabricantes. Nos termos do *art. 18 do Código de Defesa do Consumidor*, a Planet Pet Center, na qualidade de comerciante, responde solidariamente com o fabricante por vícios e defeitos de qualidade ou quantidade dos produtos comercializados na Plataforma, garantindo ao Consumidor o direito de exigir a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. A Planet Pet Center reservar-se-á o direito de regresso contra o fabricante responsável.

A Planet Pet Center atua como intermediadora tecnológica no âmbito do Programa de Convênios e Indicações. Questões relativas a defeitos de fabricação, após a responsabilidade solidária do comerciante ser exercida em favor do Consumidor, serão direcionadas aos respectivos fabricantes para regularização.

13. SEÇÃO 12 — CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

A Planet Pet Center não será responsável por inexecução ou atraso no cumprimento de suas obrigações quando decorrentes de caso fortuito ou força maior, entendidos como eventos imprevisíveis e inevitáveis, incluindo, mas não se limitando a: desastres naturais, quedas de servidores de terceiros, ataques cibernéticos, decisões governamentais, pandemias, interrupções de serviços de telecomunicações ou quaisquer outros eventos fora do controle razoável da empresa.

14. SEÇÃO 13 — SUSPENSÃO, ADVERTÊNCIA E CANCELAMENTO

A Planet Pet Center reserva-se o direito de advertir, suspender ou cancelar o cadastro do Veterinário, conforme a gravidade da infração cometida, observando os seguintes critérios graduados:

a) **Advertência:** aplicada para infrações leves, como envio de links sem consentimento prévio de clientes em primeira ocorrência, ou descumprimento de regras operacionais de menor gravidade. A advertência será formalizada por e-mail cadastrado e o Veterinário terá prazo de 10 (dez) dias para regularizar a conduta.

b) **Suspensão temporária:** aplicada em caso de reincidência de infração leve após advertência, ou em caso de infração de gravidade média, como descumprimento de limites de compra do convênio. A suspensão será comunicada previamente, exceto quando houver risco iminente de dano, e terá duração determinada conforme a gravidade.

c) **Cancelamento imediato:** aplicado em situações de infração grave, como suspeita fundamentada de fraude, revenda indevida e reiterada de produtos, prática de spam em larga escala, ou qualquer atividade ilícita. Nesses casos, a suspensão e o cancelamento poderão ocorrer de forma imediata e sem aviso prévio, visando proteger a integridade do Programa e dos demais usuários.

O cancelamento do cadastro implica na perda dos benefícios e descontos associados ao Programa de Convênios. Quanto aos pontos acumulados, observar-se-á o seguinte:

- Em caso de cancelamento por infração grave (alínea "c"), os pontos acumulados serão imediatamente cancelados, sem direito a resgate.
- Em caso de cancelamento por infração leve ou média, o Veterinário terá prazo de **30 (trinta) dias**, contados da comunicação de cancelamento, para resgatar os pontos acumulados até a data da infração, após o qual os pontos expirarão.

15. SEÇÃO 14 — ALTERAÇÕES DOS TERMOS

A Planet Pet Center poderá atualizar ou modificar estes Termos de Uso a qualquer momento para refletir melhorias na plataforma ou mudanças legislativas. Alterações que impactem significativamente os direitos do Veterinário ou do Consumidor serão comunicadas através do e-mail cadastrado com, no mínimo, **30 (trinta) dias** de antecedência à entrada em vigor.

Durante o prazo de aviso prévio, o usuário que discordar das alterações poderá solicitar o encerramento de sua conta sem penalidade, preservando o direito de resgatar pontos acumulados até a data do encerramento. A continuidade da utilização da Plataforma após o prazo de aviso prévio constituirá a aceitação expressa dos novos Termos.

16. SEÇÃO 15 — RESOLUÇÃO AMIGÁVEL DE CONFLITOS

Antes de qualquer medida judicial, as partes comprometem-se a buscar a resolução amigável de eventuais controvérsias oriundas destes Termos ou da utilização da Plataforma, mediante diálogo e boa-fé, pelo prazo de **30 (trinta) dias** contados da notificação extrajudicial da parte interessada.

17. SEÇÃO 16 — INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO

A relação estabelecida entre a Planet Pet Center e o Veterinário, por meio destes Termos, não constitui, nem se interpreta como, sociedade, emprego, franquia, representação comercial, agência ou joint venture. O Veterinário atua de forma autônoma e independente, sem qualquer subordinação jurídica ou trabalhista em relação à Planet Pet Center.

18. SEÇÃO 17 — LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Estes Termos de Uso são regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste documento ou da utilização da Plataforma, as partes elegem o foro da comarca de **MOGI DAS CRUZES — SP**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.