English Below

CONDIÇÕES GERAIS

SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA v3.6

---

1. Identificação da Entidade

O SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA é disponibilizado por DRONLINE, UNIPESSOAL LDA, pessoa coletiva número 514 402 849, com sede na Avenida 25 de Abril, Edifício Startup Alentejo, 7080-134 Vendas Novas, doravante designada por Dr.Online.

A DRONLINE, UNIPESSOAL LDA está registada na ERS com o número de registo 149907.

---

2. Objeto

2.1 A plataforma Dr.Online oferece modalidades de subscrição – SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA - com condições específicas de contratação.

Este documento estabelece os termos e condições aplicáveis à adesão e uso do serviço.

2.2 O Serviço confere ao Beneficiário, durante a vigência do contrato, acesso a consultas médicas ilimitadas nas tipologias abaixo indicadas, mediante utilização responsável, necessidade clínica efetiva e avaliação médica individual:

a) Consulta Dr.Família

b) Consulta Médica Urgente (Adultos);

c) Consulta médica infantil, dependendo da modalidade de subscrição e se o menor em causa estiver incluído no Serviço;

d) Renovação de receitas médicas;

e) Emissão de baixas médicas e atestados clínicos.

2.3 O regime de consultas ilimitadas, prescrições, renovação de receitas ou emissão de licenças ou atestados, encontra-se sempre dependente de avaliação médica concreta e fundamentada.

No que respeita à prescrição de medicamentos sujeitos a controlo especial é possível, mas depende da estrita avaliação clínica e justificação durante a consulta. O médico reserva-se o direito de recusar a prescrição se não considerar clinicamente seguro ou justificado.

Quanto a exames, o médico pode solicitar exames laboratoriais ou de imagem sempre que clinicamente indicado. As requisições são digitais e válidas em laboratórios e clínicas em Portugal.

2.4 Excluem-se do âmbito do Plano:

a) Exame psicotécnico presencial para renovação de carta de condução;

b) Atos médicos que, por imposição legal ou critério clínico, exijam observação física presencial obrigatória;

c) Serviços de urgência hospitalar;

d) Exames complementares de diagnóstico presenciais.

e) Encaminhamento para o SNS. Os prestadores de serviços – médicos - não têm acesso direto ao sistema de encaminhamentos do Serviço Nacional de Saúde (SNS). Não emitimos credenciais ou P1 para consultas de especialidade na rede pública.

2.5 O Plano poderá conferir descontos ou condições preferenciais em determinadas consultas ou serviços disponíveis na plataforma Dr.Online, não abrangendo necessariamente todas as especialidades ou atos clínicos. A lista de serviços elegíveis poderá ser atualizada pela Dr.Online.

---

3. Modalidades

O Serviço encontra-se disponível nas seguintes modalidades:

a) Subscrição Individual, válida para um Beneficiário;
b) Subscrição Casal, válida para dois Beneficiários;
c) Subscrição Familiar, válida para três ou mais Beneficiários.

---

4. Definições

Para efeitos do presente contrato:

a) Beneficiário é a pessoa singular no interesse da qual é subscrito o Serviço e cuja identificação consta das Condições Particulares;

b) Titular/Cliente é a pessoa singular maior de idade responsável pela adesão e pelo pagamento;

c) Condições Gerais correspondem a este documento, incluindo quaisquer alterações e/ou aditamentos que possam ser efetuados;

d) Condições Particulares são o documento que contém os elementos específicos da subscrição e que fazem parte integrante e indissociável do contrato celebrado para todos os efeitos legais e contratuais;

e) Contrato é o conjunto formado pelas Condições Gerais e Particulares estabelecendo, assim, as condições de adesão e de utilização do Serviço;

f) Preço é o valor devido pelo Titular como resultado da subscrição e que se encontra espelhado nas condições particulares;

g) Prestadores de Serviços são os profissionais de saúde que realizam as consultas e demais atos clínicos e com os quais a Dr.Online não mantêm qualquer relação de subordinação hierárquica e/ou funcional.

h) Serviço de Atendimento ao Cliente é o serviço de suporte fornecido pela Dr.Online para esclarecimento de questões que possam surgir sobre o Serviço ou a subscrição efetuada.

---

5. Subscrição do SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA

5.1 A subscrição do Serviço, qualquer que seja a modalidade, pressupõe que:

O titular seja maior de idade (18 anos ou mais) e com plena capacidade jurídica;

Sejam aceites, integral, prévia e incondicionalmente, os Termos e Condições;

Seja fornecida informação/dados do titular e / ou dos beneficiários do Serviço verdadeiros, completos e atualizados, incluindo o nome, email. Com efeito, deverá manter tais dados sempre atualizados. Para os devidos efeitos e dependendo da modalidade de subscrição, o titular deverá assegurar perante a Dr.Online que assegurou junto dos beneficiários as devidas autorizações e consentimento prévio;

Seja criada uma de conta cliente na plataforma com definição de credenciais de acesso seguras;

Seja consentido o tratamento do dados pessoais de acordo com a Política de Privacidade, incluindo eventual envio de comunicações de marketing e newsletters, caso o cliente aceite receber;

A seleção da modalidade de pagamento e que seja efetuado o respetivo pagamento;

Seja preenchido o formulário de débito direto, caso tenha sido essa a modalidade de pagamento escolhida e enviar à Dr.Online por email para info@dronline.pt ;

O titular e beneficiário compreendam que a subscrição não condiciona o acesso a cuidados médicos essenciais, sendo o envio de newsletters ou promoções apenas um benefício adicional opcional. Tal não constituirá indução ao consumo desnecessário ou nocivo dos atos ou serviços de saúde que se pretende divulgar.

5.2 Quando o Beneficiário seja menor de 18 anos:

a) A adesão deverá ser efetuada exclusivamente pelo respetivo representante legal;

b) O representante legal declara deter legitimidade para prestar consentimento;

c) O consentimento para tratamento de dados do menor é prestado pelo representante legal;

d) Todas as consultas exigem obrigatoriamente a presença do representante legal;

e) A ausência do representante legal determina a impossibilidade de realização da consulta.

5.3 A Dr.Online poderá solicitar prova documental da qualidade de representante legal ou qualquer elemento adicional necessário para a validação da adesão.

5.4 A Dr.Online, sendo a subscrição efetuada à distância e fora do estabelecimento comercial, deverá remeter ao titular um link para confirmação dos dados pessoais por si facultados, incluindo os dados dos beneficiários, consoante a modalidade de subscrição. Ainda, deverá enviar uma cópia dos termos e condições gerais e particulares do Serviço para o email do titular. Informar o titular de todas as alterações aos presentes termos e condições.

---

6. Utilização do Serviço

6.1 As consultas são realizadas por vídeo consulta através de plataforma segura.

6.2 Após o agendamento de cada consulta, a Dr.Online enviará um email, para o email previamente facultado, com o link que dará acesso à vídeo consulta. Para aceder à mesma, basta, à hora agendada, clicar e seguir as instruções. As consultas serão realizadas em língua portuguesa, podendo decorrer em língua inglesa, espanhola ou francesa, mediante pedido.

6.3 A identidade do Beneficiário será confirmada no início de cada consulta.

6.4 O Beneficiário compromete-se a prestar informações verdadeiras, completas e atualizadas sendo essencial explicar e não omitir todo o historial clínico que for questionado pelo profissional de saúde.

6.5 O profissional de saúde poderá recusar ou interromper a consulta quando:

a) Não estejam reunidas condições técnicas adequadas;

b) Exista comportamento ofensivo, abusivo ou inadequado;

c) Haja suspeita fundamentada de tentativa de obtenção indevida de medicação ou documentação;

d) A situação clínica exija avaliação presencial obrigatória;

e) Quando o profissional de saúde tiver dúvidas fundamentadas sobre a identidade do Beneficiário.

6.6 O acompanhamento é individual (salvo exceções como consulta de psicologia em grupo ou quando houver um pedido do paciente autorizado pelo profissional de saúde ou, ainda, quando sugerido pelo profissional de saúde com a devida autorização do paciente).

6.7 Caso o paciente não tenha uma boa ligação de internet e a consulta online não seja viável, o profissional reserva-se ao direito de terminar a consulta e reagendar.

6.8 O titular não pode ceder a sua posição contratual a terceiro, qualquer que seja o motivo subjacente.

6.9 Em caso de falecimento de um dos membros associados, que não seja o titular, este deverá informar imediatamente a Dr.Online para que sejam tomadas as devidas diligências. No caso de falecimento do titular, não havendo qualquer comunicação de tal circunstância à Dr.Online por familiares, o contrato cessará com a verificação do seu termo, não podendo ser exigido à Dr.Online a restituição de qualquer quantia paga pelo titular, então falecido.

6.10 A utilização abusiva do SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA pelo titular ou qualquer membro, designadamente, mas sem limitar, introdução de novos membros com desrespeito pelo aqui estabelecido nas videoconsultas; confere à Dr.Online o direito de suspender imediatamente o serviço, bem como resolver o contrato sendo o cliente e/ou beneficiários responsáveis pelos danos que dessa utilização possam resultar para a Dr.Online e/ou prestadores /parceiros. Neste caso, a Dr.Online não terá que devolver qualquer quantia já paga pelo cliente.

6.11 É considerada utilização abusiva, ainda, a cedência da conta a terceiros; utilização para fins não clínicos; comportamento ofensivo, abusivo ou desrespeitoso para com os profissionais de saúde; tentativa de obtenção indevida de atestados, prescrições ou outros documentos médicos; utilização do Serviço para fins ilícitos, fraudulentos ou contrários à lei; gravação, captura de imagem ou divulgação não autorizada das videoconsultas; uso automatizado ou massivo da plataforma.

6.12 CRIAÇAO DA CONTA Dr.Online na plataforma:

a. O Titular do SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA deverá criar obrigatoriamente uma conta cliente no site da Dr.Online sendo que, para tanto, deverá seguir as instruções e os passos que são pedidos no momento da sua criação.

b. A conta Dr.Online criada dará acesso à marcação de consultas, consulta de preçário, consulta de histórico de consultas marcadas, entre outras informações e funcionalidades.

c. Cada beneficiário, se maior de 18 anos, poderá ter acesso à conta DrOnline criada pelo titular e usufruir das suas funcionalidades.

---

7. Política de Utilização Responsável

7.1 O regime de consultas ilimitadas pressupõe utilização pautada por boa-fé, proporcionalidade e necessidade clínica efetiva.

7.2 A Dr.Online poderá monitorizar padrões de utilização com o objetivo de assegurar adequação clínica, sustentabilidade do serviço e prevenção de fraude ou abuso.

7.3 Sempre que seja identificado padrão de utilização atípico ou potencialmente abusivo, a Dr.Online poderá solicitar esclarecimentos prévios ao Titular.

7.4 Considera-se utilização abusiva, designadamente:

a) Solicitações reiteradas sem fundamento clínico válido;
b) Utilização sistemática para fins meramente administrativos;
c) Tentativa de obtenção indevida de medicação ou documentação;
d) Utilização por pessoa não incluída no Plano;
e) Prestação de informações falsas ou omissão deliberada de dados relevantes.

7.5 Antes da resolução definitiva do contrato por utilização abusiva, será concedida ao Titular oportunidade de apresentar esclarecimentos, salvo em situações de gravidade manifesta.

7.6 Em caso de utilização abusiva comprovada, a Dr.Online poderá:

a) Suspender temporariamente o Serviço;
b) Limitar determinadas tipologias;
c) Resolver o contrato com justa causa e efeitos imediatos.

7.7 A resolução por justa causa poderá implicar perda das quantias já pagas quando tal se revele proporcional à gravidade do incumprimento.

---

8. Regime Específico de Baixas Médicas e Atestados

8.1 A emissão de baixas médicas e atestados depende exclusivamente de avaliação clínica individual realizada por profissional de saúde habilitado.

8.2 A subscrição do Plano não garante a emissão automática de qualquer documento clínico.

8.3 O profissional poderá recusar a emissão sempre que não estejam reunidos os pressupostos clínicos e legais aplicáveis.

8.4 A Dr.Online poderá implementar mecanismos internos de controlo clínico e auditoria para assegurar conformidade com boas práticas médicas e enquadramento legal.

8.5 A prestação de informações falsas ou incompletas constitui fundamento para recusa de emissão, suspensão do Serviço ou resolução do contrato.

8.6 A Dr.Online não se responsabiliza por decisões de entidades empregadoras, seguradoras ou quaisquer terceiros quanto à aceitação dos documentos emitidos.

---

9. Inclusão e Exclusão de Beneficiários

9.1 O Titular poderá solicitar inclusão ou exclusão de Beneficiários mediante comunicação escrita a todo o tempo, bem como solicitar a alteração da modalidade inicialmente contratada. Para o efeito, deverá enviar um email para info@dronline.pt .

9.2 Aplicar-se-á o preço em vigor à data da alteração.

9.3 A inclusão de novo beneficiário, implica a obtenção, por parte do titular, das devidas autorizações e consentimentos do novo beneficiário para que a Dr.Online possa efetuar o tratamento dos seus dados pessoais para prossecução do contrato.

---

10. Duração do Serviço

10.1 O contrato tem duração de 3 ou 12 meses, consoante a modalidade escolhida.

10.2 Renova-se automaticamente por igual período, salvo oposição escrita com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de renovação enviada para info@dronline.pt.

---

11. Cessação

11.1 Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato pode ser denunciado por qualquer das partes com 30 dias de antecedência relativamente ao termo do período em curso.

11.2 A Dr.Online poderá rescindir resolver o contrato com justa causa com efeitos imediatos em caso de:

a) Falta de pagamento;

b) Incumprimento contratual ou cumprimento defeituoso;

c) Utilização abusiva do Serviço;

d) Violação das regras clínicas.

11.3 A falta de pagamento determina a suspensão imediata do Serviço.

---

12. Preço, Faturação e Pagamento

12.1 O preço e modo de pagamento é o constante das Condições Especiais Particulares.

12.2 Dependendo da modalidade, o mesmo poderá ser efetuado por Cartão de Débito/Crédito, transferência bancária, débito direto, Pagamento de Serviços Multibanco, MBWay, PayPal, PayShop ou Klarna.

12.3 A Dr.Online poderá emitir e enviar fatura eletrónica para o email do titular, caso este preste o seu consentimento, nos termos da legislação aplicável.

12.4 O preço poderá ser atualizado aquando da renovação.

12.5 O não pagamento pelo cliente do preço, originará a suspensão imediata das obrigações contratuais assumidas pela Dr.Online, sem prejuízo da possibilidade de resolução do contrato.

---

13. Direito de Livre Resolução

13.1 Sendo o contrato celebrado à distância, o Cliente dispõe de um prazo de 14 dias de calendário, a partir da data da celebração do contrato, para resolver livremente o contrato sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo.

13.2 Se o cliente ou qualquer beneficiário/membro, antes de decorridos os 14 dias de calendário, utilizar o SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA, nomeadamente, realizar a consulta de check up, expressa a vontade em iniciar a prestação do serviço e, nesse caso, não se aplica o direito à livre resolução.

13.3. Para o exercício deste direito, o cliente deverá comunicar à Dr.Online a vontade de resolver o contrato por meio de declaração inequívoca, por exemplo, carta enviada por correio registado ou email) para:

. Sede social da Dr.Online: Avenida 25 de Abril, Edifício Startup Alentejo, 7080-134 Vendas Novas

. E-mail: info@dronline.pt

. Alternativa: Também poderá utilizar o modelo anexo às condições gerais e enviá-lo para a sede ou por email.

13.4 Em caso de resolução do contrato, todos os pagamentos efetuados ser-lhe-ão reembolsados. O reembolso será efetuado através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo cliente, salvo acordo expresso em sentido contrário e no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que a Dr.Online tenha sido informada da decisão do Cliente de resolução do contrato.

13.5 Caso o reembolso tenha custos associados, estes ficarão a cargo da Dr.Online.

---

14. Tratamento de Dados Pessoais

14.1 A Dr.Online atua como responsável pelo tratamento de dados pessoais nos termos da legislação aplicável.

14.2 O tratamento destina-se à execução do contrato e cumprimento de obrigações legais.

14.3 Os titulares dos dados podem exercer os seus direitos através de contacto com o Encarregado de Proteção de Dados.

14.4 Os dados serão conservados pelo período necessário ao cumprimento contratual ou legal.

---

15. Mecanismos Extrajudiciais De Resolução Alternativa De Litígios

Em caso de litígio de consumo, o Cliente, caso seja um consumidor, pode recorrer à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, disponível em http://ec.europa.eu/consumers/odr ou às entidades de Resolução Alternativa Litígios de Consumo listadas na Direção Geral do Consumidor.

---

16. Reclamações e Sugestões

Poderá apresentar as suas reclamações e sugestões por email para info@dronline.pt .
Tratando-se de uma reclamação, a Dr.Online irá analisar e no prazo de 30 dias a contar da data em que a mesma foi recepcionada, entrará em contacto com o cliente para resolução da questão. Quando enviar o email, deverá colocar no “assunto” o tema “reclamação SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA”
Todas as sugestões são sempre bem-vindas e, por isso, desde já agradecemos o envio das mesmas. Quando enviar o email, deverá colocar no “assunto” o tema “sugestão SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA”.

17. Disposições Finais

17.1 O presente contrato rege-se pela lei portuguesa.

17.2 A todas as questões reguladas pelo contrato, designadamente relativos à sua validade, eficácia, interpretação, integração, aplicação ou cumprimento, serão submetidos à jurisdição exclusiva do Tribunal da Comarca de Lisboa, com CONDIÇÕES GERAIS com expressa renúncia a qualquer outro, sem prejuízo da aplicação de leis imperativas.

17.3 Caso alguma das disposições do contrato seja julgada nula ou por qualquer forma inválida, ineficaz ou inexequível, por uma entidade competente para o efeito, tal nulidade, invalidade, ineficácia ou inexequibilidade não afetará a validade das restantes disposições do contrato.

17.4 Em caso de divergência, o disposto nas Condições Particulares prevalecerá sobre o previsto nestas Condições Gerais.

17.5 Salvo quando do contexto resultar de outro modo, qualquer referência feita no contrato a uma disposição legal ou contratual inclui as alterações a que a mesma tiver sido e/ou vier a ser sujeita.

Formulário de Livre Resolução (Anexo – Modelo)

(Preencher e devolver o presente formulário apenas se pretender resolver o contrato, nos termos do ponto 13.)

Para:
DRONLINE UNIPESSOAL, LDA
Avenida 25 de Abril, Edifício Startup Alentejo
7080-134 Vendas Novas
Email: info@dronline.pt

Pela presente comunico/comunicamos que resolvo/resolvemos o meu/nosso contrato de compra e venda relativo ao **SERVIÇO DOUTOR FAMÍLIA**.

- Solicitado em: _____
- Nome do(s) consumidor(es):

_____

- Endereço do(s) consumidor(es):

_____
_____
_____

Assinatura do(s) consumidor(es) *(apenas no caso de o presente formulário ser enviado em papel para a morada da sede da DRONLINE UNIPESSOAL, LDA)*:

_____

Data: _____

(Riscar o que não interessa)

English

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

DOUTOR FAMÍLIA SERVICE v3.5

---

1. Identification of the Entity

The **DOUTOR FAMÍLIA SERVICE** is provided by **DRONLINE, UNIPESSOAL LDA**, corporate entity number **514 402 849**, with registered office at **Avenida 25 de Abril, Edifício Startup Alentejo, 7080-134 Vendas Novas, Portugal**, hereinafter referred to as **Dr.Online**.

DRONLINE, UNIPESSOAL LDA is registered with the **Entidade Reguladora da Saúde (ERS)** under registration number **149907**.

---

2. Purpose

2.1

The Dr.Online platform offers subscription plans — **DOUTOR FAMÍLIA SERVICE** — with specific contractual conditions.

This document sets out the **terms and conditions governing subscription to and use of the Service**.

2.2

During the validity of the contract, the Service grants the **Beneficiary** access to **unlimited medical consultations**, subject to responsible use, genuine clinical need and individual medical assessment, in the following categories:

a) Urgent Medical Consultation (Adults);
b) Pediatric Medical Consultation, depending on the subscription modality and provided the minor is included in the Service;

c) Renewal of medical prescriptions;
d) Issuance of medical leave certificates and medical statements.

2.3

The regime of unlimited consultations, prescriptions, prescription renewals or issuance of medical certificates is **always subject to concrete and justified clinical assessment**.

With regard to **medications subject to special control**, prescriptions may be issued but depend strictly on clinical assessment and justification during the consultation. The physician reserves the right to refuse a prescription if it is not considered clinically safe or justified.

Regarding diagnostic exams, the physician may request **laboratory or imaging tests whenever clinically indicated**. Such requests are issued digitally and are valid in laboratories and clinics in Portugal.

2.4

The following are **excluded from the scope of the Plan**:

a) In-person psychotechnical examinations required for driving licence renewal;
b) Medical acts that, by law or clinical criteria, require mandatory in-person physical examination;
c) Hospital emergency services;
d) In-person complementary diagnostic examinations;
e) Referrals to the **Serviço Nacional de Saúde (SNS)**. Service providers (physicians) do not have direct access to the SNS referral system. Dr.Online does not issue referral credentials or **P1 forms** for specialist consultations within the public healthcare network.

2.5

The Plan may grant **discounts or preferential conditions** on certain consultations or services available on the Dr.Online platform, which may not necessarily include all medical specialties or clinical procedures. The list of eligible services may be updated by Dr.Online at any time.

---

3. Subscription Modalities

The Service is available in the following modalities:

a) **Individual Subscription**, valid for one Beneficiary;
b) **Couple Subscription**, valid for two Beneficiaries;
c) **Family Subscription**, valid for three or more Beneficiaries.

4. Definitions

For the purposes of this contract:

a) **Beneficiary** – the natural person for whose benefit the Service is subscribed and whose identification appears in the Particular Conditions;

b) **Holder / Client** – the adult natural person responsible for subscribing to the Service and making the corresponding payments;

c) **General Conditions** – this document, including any amendments and/or additions that may be introduced;

d) **Particular Conditions** – the document containing the specific elements of the subscription, forming an integral and inseparable part of the contract;

e) **Contract** – the set of General and Particular Conditions establishing the rules governing subscription to and use of the Service;

f) **Price** – the amount payable by the Holder as a result of the subscription and reflected in the Particular Conditions;

g) **Service Providers** – healthcare professionals responsible for carrying out consultations and clinical acts, who **do not maintain any hierarchical or employment relationship with Dr.Online**;

h) **Customer Support Service** – the support service provided by Dr.Online to clarify any questions regarding the Service or the subscription.

5. Subscription to the DOUTOR FAMÍLIA SERVICE

5.1

Subscription to the Service, regardless of the chosen modality, requires that:

- The Holder is **at least 18 years old and has full legal capacity**;
- The Terms and Conditions are **fully, previously and unconditionally accepted**;

- Accurate, complete and up-to-date information regarding the Holder and/or Beneficiaries is provided, including **name and email address**, and that such data is kept updated. Where applicable, the Holder must ensure that the necessary authorizations and prior consent have been obtained from the beneficiaries;
- A **client account is created on the platform**, with secure login credentials;
- Consent is given for the **processing of personal data** in accordance with the Privacy Policy, including the possible sending of marketing communications and newsletters if accepted by the client;
- A payment method is selected and the corresponding payment is made;
- The **direct debit form** is completed, where applicable, and sent to Dr.Online by email to **info@dronline.pt** ;
- The Holder and Beneficiaries understand that subscription **does not restrict access to essential medical care**, and that the sending of newsletters or promotional information is merely an optional additional benefit and does not constitute inducement to unnecessary healthcare consumption.

5.2

Where the Beneficiary is **under 18 years of age**:

a) Subscription must be carried out exclusively by the **legal representative**;
b) The legal representative declares that they have the authority to provide consent;
c) Consent for processing the minor's personal data is provided by the legal representative;
d) All consultations require the **mandatory presence of the legal representative**;
e) If the legal representative is absent, the consultation **cannot take place**.

5.3

Dr.Online may request **documentary proof of legal representation** or any additional information necessary to validate the subscription.

5.4

Since subscription is carried out **remotely and outside a commercial establishment**, Dr.Online shall send the Holder a **link to confirm the personal data provided**, including the details of the Beneficiaries, depending on the subscription modality.

Dr.Online shall also send a copy of the **General and Particular Terms and Conditions** of the Service to the Holder's email address and inform the Holder of any amendments to these terms.

---

6. Use of the Service

6.1

Consultations are conducted via **video consultation using a secure digital platform**.

6.2

After scheduling each consultation, Dr.Online will send an **email containing the access link**. At the scheduled time, the Beneficiary must click the link and follow the instructions.

Consultations are normally conducted **in Portuguese**, but may also be conducted in **English, Spanish or French upon request**.

6.3

The **identity of the Beneficiary will be verified** at the beginning of each consultation.

6.4

The Beneficiary undertakes to provide **truthful, complete and updated information**, including full disclosure of relevant medical history when requested by the healthcare professional.

6.5

The healthcare professional may **refuse or interrupt the consultation** if:

a) Adequate technical conditions are not present;
b) The patient displays offensive, abusive or inappropriate behaviour;
c) There is a justified suspicion of attempts to improperly obtain medication or medical documentation;
d) The clinical situation requires mandatory in-person assessment;
e) The healthcare professional has justified doubts regarding the identity of the Beneficiary.

6.6

Consultations are **individual**, except in situations such as group psychology sessions or where the patient expressly authorises participation of a third party and the healthcare professional agrees.

6.7

If internet connectivity is insufficient and the consultation cannot proceed adequately, the healthcare professional may **terminate the consultation and reschedule it**.

6.8

The Holder **may not transfer their contractual position** to any third party under any circumstances.

6.9

If an associated member (other than the Holder) dies, the Holder must immediately inform Dr.Online so appropriate measures can be taken.
If the Holder dies and Dr.Online is not informed by relatives, the contract will terminate upon reaching its natural term, and **no refund of amounts already paid shall be due**.

6.10

Abusive use of the Service by the Holder or any member — including, but not limited to, the introduction of additional members in violation of these terms — grants Dr.Online the right to **immediately suspend the Service and terminate the contract**, without refund of amounts already paid.

6.11

Abusive use includes, among others:

- Sharing account access with third parties;
- Use for non-clinical purposes;
- Offensive, abusive or disrespectful behaviour towards healthcare professionals;
- Attempting to improperly obtain certificates, prescriptions or medical documentation;
- Use for unlawful or fraudulent purposes;
- Recording or distributing video consultations without authorization;
- Automated or large-scale use of the platform.

6.12 Creation of the Dr.Online Account

a) The Holder must create a **Dr.Online account on the website**, following the steps requested during registration.

b) The account will allow access to consultation scheduling, price lists, consultation history and other functionalities.

c) Each Beneficiary aged **18 or older may access the account** created by the Holder.

---

7. Responsible Use Policy

7.1

The unlimited consultation regime assumes **good-faith use, proportionality and genuine clinical need**.

7.2

Dr.Online may **monitor usage patterns** to ensure clinical appropriateness, sustainability of the service and prevention of fraud or abuse.

7.3

Where unusual or potentially abusive usage patterns are identified, Dr.Online may request clarification from the Holder.

7.4

Abusive use includes:

a) Repeated requests without valid clinical grounds;
b) Systematic use for administrative purposes only;
c) Attempts to obtain medication or documentation improperly;
d) Use by persons not included in the Plan;
e) Providing false information or deliberately omitting relevant information.

7.5

Before terminating the contract for abusive use, the Holder shall be given the opportunity to provide clarification, except in cases of manifest seriousness.

7.6

Where abusive use is confirmed, Dr.Online may:

a) Temporarily suspend the Service;
b) Limit certain consultation types;
c) Terminate the contract with immediate effect for just cause.

7.7

Termination for just cause may imply **loss of amounts already paid**, where such measure is proportionate to the seriousness of the breach.

---

8. Specific Regime for Medical Leave and Certificates

8.1

The issuance of medical leave certificates and medical statements depends exclusively on **individual clinical assessment by a qualified healthcare professional**.

8.2

Subscription to the Plan **does not guarantee automatic issuance** of any clinical document.

8.3

The healthcare professional may refuse issuance if **clinical or legal requirements are not met**.

8.4

Dr.Online may implement **internal clinical audit and monitoring mechanisms** to ensure compliance with medical best practices and legal requirements.

8.5

Providing false or incomplete information may justify **refusal, suspension of the Service or termination of the contract**.

8.6

Dr.Online shall not be responsible for decisions taken by **employers, insurers or any third parties** regarding acceptance of the issued documents.

---

9. Inclusion and Exclusion of Beneficiaries

9.1

The Holder may request the **inclusion or removal of Beneficiaries** at any time by written communication sent to info@dronline.pt .

9.2

The **price in force at the time of the change** shall apply.

9.3

The inclusion of a new Beneficiary requires the Holder to obtain the **necessary authorisations and consent** from that person for the processing of personal data by Dr.Online.

---

10. Duration of the Service

10.1

The contract has a **duration of 12 months**, regardless of the chosen modality.

10.2

It shall be **automatically renewed for equal periods**, unless written opposition is sent at least **30 days before the renewal date** to info@dronline.pt .

---

11. Termination

11.1

Without prejudice to the above, the contract may be terminated by either party **with 30 days' prior notice before the end of the current contractual period**.

11.2

Dr.Online may terminate the contract **with immediate effect for just cause**, including:

a) Non-payment;
b) Breach or defective performance of contractual obligations;
c) Abusive use of the Service;
d) Violation of clinical rules.

11.3

Failure to pay will result in **immediate suspension of the Service**.

---

12. Price, Billing and Payment

12.1

The price and payment method are those set out in the **Particular Conditions**.

12.2

Depending on the selected modality, payment may be made through:

- Debit or Credit Card
- Bank Transfer
- Direct Debit
- Multibanco Service Payment
- MBWay
- PayPal
- PayShop
- Klarna

12.3

Dr.Online may issue **electronic invoices**, sent to the Holder's email address, provided that consent is given in accordance with applicable legislation.

12.4

The price may be **updated upon renewal of the contract**.

12.5

Failure to pay the price by the client will result in **immediate suspension of the contractual obligations of Dr.Online**, without prejudice to the possibility of contract termination.

---

13. Right of Withdrawal

13.1

As this is a **distance contract**, the Client has **14 calendar days from the date of conclusion of the contract** to withdraw freely without incurring any costs and without providing any reason.

13.2

If the client or any beneficiary uses the Service before the 14-day period has elapsed — namely by performing the **check-up consultation** — the client expressly requests the start of the service and the **right of withdrawal no longer applies**.

13.3

To exercise this right, the client must notify Dr.Online of the decision to withdraw through an **unequivocal declaration**, such as a registered letter or email sent to:

Dr.Online Headquarters
Avenida 25 de Abril, Edifício Startup Alentejo
7080-134 Vendas Novas, Portugal

Email:
info@dronline.pt

Alternatively, the client may use the **withdrawal form attached to the General Conditions**.

13.4

If the contract is withdrawn, **all payments received shall be reimbursed**. The refund will be made using the same payment method used by the client, unless otherwise agreed, within **14 days from the date Dr.Online is informed of the withdrawal decision**.

13.5

If any costs are associated with the refund process, they will be **borne by Dr.Online**.

---

14. Processing of Personal Data

14.1

Dr.Online acts as **data controller** in accordance with applicable data protection legislation.

14.2

Personal data processing is carried out **for the execution of the contract and compliance with legal obligations**.

14.3

Data subjects may exercise their rights by contacting the **Data Protection Officer**.

14.4

Personal data will be retained for the **period necessary to fulfil contractual and legal obligations**.

---

15. Alternative Dispute Resolution

In the event of a consumer dispute, the Client may use the **European Online Dispute Resolution Platform**, available at:

http://ec.europa.eu/consumers/odr

or the **Alternative Consumer Dispute Resolution entities listed by the Portuguese Consumer Authority (Direção-Geral do Consumidor)**.

---

16. Complaints and Suggestions

Complaints and suggestions may be submitted by email to:

info@dronline.pt

In the case of a complaint, Dr.Online will analyse the matter and respond **within 30 days from the date of receipt**.

When sending the email, the subject line should include:

“Complaint DOUTOR FAMÍLIA SERVICE”

Suggestions are also welcome. For suggestions, the subject line should include:

17. Final Provisions

17.1

This contract shall be governed by **Portuguese law**.

17.2

All matters relating to the validity, interpretation, integration, application or performance of this contract shall fall under the **exclusive jurisdiction of the Lisbon District Court**, with express waiver of any other jurisdiction, without prejudice to mandatory legal provisions.

17.3

If any provision of this contract is declared **null, invalid, ineffective or unenforceable** by a competent authority, such invalidity shall not affect the validity of the remaining provisions.

17.4

In the event of conflict, the **Particular Conditions shall prevail over these General Conditions**.

17.5

Unless the context indicates otherwise, any reference in the contract to a legal or contractual provision includes **any amendments to which that provision has been or may be subject**.

Withdrawal Form (Annex – Template)

(Please complete and return this form only if you wish to withdraw from the contract, under the terms set out in clause 13.)

To:
DRONLINE UNIPESSOAL, LDA
Avenida 25 de Abril, Edifício Startup Alentejo
7080-134 Vendas Novas
Email: info@dronline.pt

I/We hereby give notice that I/we withdraw from my/our contract of sale relating to the **DOUTOR FAMÍLIA SERVICE**.

- Requested on: _____
- Name of consumer(s):

_____

- Address of consumer(s):

_____
_____
_____

Signature of consumer(s) *(only if this form is notified on paper to the registered address of DRONLINE UNIPESSOAL, LDA)*:

_____

Date: _____

(Delete as appropriate)