

Termos de Utilização e Prestação de Serviço do AgendaPet

Versão 1.0

Data de entrada em vigor: 20 de outubro de 2026

Estes Termos regulam a utilização do AgendaPet por profissionais, empresas e estabelecimentos que utilizem a plataforma para gerir a sua atividade. Procurámos escrevê-los de forma clara e direta; se tiver alguma dúvida sobre o seu conteúdo, pode contactar-nos antes de os aceitar.

O quadro resumo dos prazos de aviso previstos nestes Termos encontra-se na secção 37.

Parte I. O serviço e o contrato

1. Quem presta o serviço

O **AgendaPet** é uma plataforma de gestão destinada, nomeadamente, a salões de pet grooming, banho e tosquia e outros profissionais do cuidado animal.

O serviço é prestado por:

Cleiton de Paulo Marques, sob o nome comercial **AgendaPet** Morada: Rua Diogo Cassels, 237, 4430-076 Vila Nova de Gaia, Portugal NIF: **305542478** Email: **falecom@agendapet.pt** Website: <https://agendapet.pt>

Nestes Termos, **AgendaPet** significa a plataforma e o respetivo prestador; **Salão** significa a pessoa singular ou coletiva que cria ou utiliza uma conta profissional no AgendaPet; **Utilizador** significa o titular da conta ou qualquer membro da sua equipa autorizado a utilizá-la; **Tutor** significa o cliente final do Salão; e **Serviço** significa as funcionalidades disponibilizadas através do AgendaPet.

2. A quem se destinam estes Termos

O AgendaPet é um serviço destinado ao exercício de uma atividade profissional. Ao criar uma conta em nome de um Salão, o Utilizador declara que tem capacidade para o representar ou autorização para utilizar o serviço em seu nome.

Se, excecionalmente, alguma relação estiver abrangida por normas imperativas de proteção do consumidor, essas normas prevalecem sobre qualquer disposição incompatível destes Termos.

3. Aceitação, formação e arquivo do contrato

Ao criar uma conta e selecionar a opção de aceitação destes Termos, o Salão celebra eletronicamente um contrato com o AgendaPet. Antes da aceitação, o Utilizador tem acesso ao texto integral destes Termos e da Política de Privacidade e pode, através dos meios disponibilizados no próprio formulário, rever e corrigir os dados introduzidos antes de confirmar a criação da conta.

Após a aceitação, o AgendaPet envia para o endereço de email indicado uma confirmação com a identificação da versão aceite e a ligação para a consultar e descarregar, em formato que permita a sua conservação e reprodução.

O AgendaPet mantém um registo da aceitação, que inclui a identificação da conta e do Utilizador que aceitou, a versão destes Termos aceite, a versão da Política de Privacidade apresentada, a data e hora da aceitação, o endereço IP e as informações técnicas do dispositivo ou navegador necessárias para documentar essa aceitação.

O Salão pode consultar no website do AgendaPet a versão em vigor destes Termos e as versões anteriores. Cada versão é identificada por número e respetiva data de entrada em vigor, e o seu texto não é alterado depois de publicada: qualquer alteração dá origem a uma nova versão. O AgendaPet conserva uma cópia das versões aceites pelo Salão durante a vigência da relação contratual e pelo período necessário para defesa ou exercício de direitos relacionados com essa relação.

O contrato é celebrado em português.

4. O que o AgendaPet faz, e o que fica do lado do Salão

O AgendaPet disponibiliza, através da Internet, ferramentas de apoio à organização e gestão da atividade do Salão, nomeadamente na gestão de marcações, de clientes e animais, da equipa, das comunicações relacionadas com o serviço e da presença online do Salão. As funcionalidades efetivamente incluídas e os respetivos limites são os apresentados na página de preços ou na área de subscrição no momento da contratação, e o AgendaPet não assume qualquer outra prestação além dessas. Tratando-se de um serviço em desenvolvimento contínuo, as condições aplicáveis à introdução, alteração ou remoção de funcionalidades constam da secção 11.

O AgendaPet organiza informação e executa as operações que o Salão configura, mas não exerce a atividade do

Salão nem substitui as suas decisões profissionais. Continuam do lado do Salão, entre outras, as decisões técnicas sobre os animais e as condições da sua admissão, os preços praticados, a disponibilidade da equipa e o cumprimento das marcações, a relação contratual com os seus clientes, o cumprimento das suas obrigações legais, fiscais e contabilísticas, e ainda a licitude e a exatidão dos dados que introduz na plataforma.

Os valores de receita, projeções, ticket médio, indicadores financeiros e demais relatórios apresentados pelo AgendaPet são ferramentas de apoio à gestão. O AgendaPet não é um programa de contabilidade ou de faturação certificado, e os seus relatórios não substituem os registos contabilísticos, fiscais ou de faturação legalmente exigidos ao Salão.

5. Conta, credenciais e equipa

O Salão é responsável por manter atualizados os dados da sua conta e por proteger as respetivas credenciais de acesso. Sempre que o AgendaPet permita contas individuais, cada Utilizador deve usar as suas próprias credenciais.

Dentro dos limites do plano contratado, o Salão pode autorizar colaboradores ou outras pessoas a utilizar a conta, cabendo-lhe decidir quem tem acesso, configurar as permissões disponíveis, remover acessos quando deixem de ser necessários e garantir que a equipa utiliza o AgendaPet de acordo com estes Termos. As ações realizadas pelos Utilizadores autorizados poderão ficar registadas para efeitos de segurança, auditoria, suporte e histórico de alterações.

Caso suspeite de acesso indevido, perda de credenciais ou utilização não autorizada da conta, o Salão deve informar o AgendaPet logo que tenha conhecimento da situação. Recebido esse aviso, o AgendaPet poderá terminar sessões ativas, solicitar a alteração da palavra-passe, bloquear credenciais comprometidas ou suspender temporariamente os acessos afetados.

6. Utilizações não permitidas e suspensão por segurança

Não é permitido utilizar o AgendaPet para praticar atos ilícitos, aceder ou tentar aceder aos dados de outro Salão, explorar vulnerabilidades sem autorização, interferir deliberadamente com a disponibilidade da plataforma, introduzir malware, enviar spam ou comunicações ilegais, utilizar credenciais obtidas sem autorização ou contornar deliberadamente os limites técnicos do plano contratado.

O AgendaPet poderá suspender imediatamente um acesso quando os registos técnicos, os sistemas de segurança ou a informação recebida demonstrem tentativa de acesso aos dados de outra conta, credenciais comprometidas, introdução ou execução de código malicioso, ataque à infraestrutura, envio de comunicações manifestamente ilícitas, utilização que esteja a causar interrupção ou degradação do serviço para outros Utilizadores, ou quando exista ordem de autoridade competente que determine o bloqueio.

Nas restantes violações destes Termos que possam ser corrigidas sem risco imediato para a segurança, o AgendaPet notifica o Salão e concede **5 dias úteis** para corrigir a situação antes de suspender a conta. A suspensão por motivos de segurança não implica a eliminação dos dados, aplicando-se os prazos de conservação previstos na secção 14.

Parte II. Condições comerciais

7. Período de avaliação

O AgendaPet pode disponibilizar um período gratuito de avaliação, cuja duração e condições são sempre as apresentadas ao Utilizador antes da criação da conta. A existência desse período não obriga o Salão a contratar posteriormente um plano pago e, se o Salão não tiver autorizado previamente uma subscrição paga, o seu termo não dá origem automaticamente a qualquer cobrança.

Findo o período gratuito, o AgendaPet poderá bloquear a criação de novas marcações ou limitar outras funcionalidades até que seja contratada uma subscrição, mantendo o acesso aos dados já existentes durante o período de conservação indicado na secção 14.

8. Planos, preços e subscrição

As funcionalidades, limites e preços aplicáveis a cada plano são os apresentados no website ou dentro da plataforma no momento da contratação. Os preços apresentados **incluem IVA** à taxa legal em vigor.

A subscrição pode ser mensal, anual ou assumir outra periodicidade expressamente indicada antes do pagamento e, quando exista renovação automática, essa condição é apresentada antes da contratação.

O Salão pode cancelar a renovação da sua subscrição através dos meios disponibilizados pelo AgendaPet. O cancelamento impede futuras renovações, mas não dá direito ao reembolso do período já iniciado, exceto quando a lei o determine ou quando estes Termos prevejam expressamente um reembolso.

9. Pagamentos, recibos e faturas

Os pagamentos do AgendaPet são processados por prestadores externos especializados. **O AgendaPet não recebe nem armazena dados de cartão bancário ou de conta bancária do Salão**, designadamente número de cartão ou parte dele, código de segurança, IBAN, número de conta bancária ou credenciais bancárias. Do prestador de pagamentos, o AgendaPet recebe apenas os dados técnicos necessários para relacionar a subscrição externa com a conta, nomeadamente um identificador atribuído por esse prestador, a referência que associa a subscrição ao Salão e o estado dessa subscrição. Os dados financeiros necessários para realizar o pagamento são tratados diretamente pelo respetivo prestador, de acordo com os seus próprios termos e políticas de privacidade.

Cada pagamento dá origem a um recibo, emitido automaticamente pelo prestador de pagamentos e disponível na área de subscrição do Salão.

Os elementos fiscais do Salão, nomeadamente o tipo de faturação, a denominação, o número de identificação fiscal e a morada de faturação, são indicados na área de subscrição. A fatura é emitida com base nos elementos registados à data do pagamento e fica disponível na mesma área.

Compete ao Salão manter esses elementos corretos e atualizados. A alteração dos dados de faturação produz efeitos nos pagamentos posteriores, seguindo a retificação de documentos já emitidos os termos legalmente aplicáveis.

10. Falta de pagamento e suspensão

Em caso de subscrição expirada, pagamento recusado ou contratação que deixe de estar ativa junto do prestador de pagamentos, o AgendaPet poderá limitar funcionalidades pagas ou bloquear a criação e alteração de marcações até que a situação seja regularizada, avisando previamente o Salão através dos meios de contacto associados à conta.

A suspensão por falta de pagamento não implica a eliminação dos dados, seguindo a conservação e eliminação os prazos previstos na secção 14. Aos montantes vencidos e não pagos poderão ser aplicados juros de mora à taxa legal aplicável às transações comerciais, nos termos da legislação em vigor.

11. Alterações ao serviço, às funcionalidades e aos preços

Alteração de preços

Qualquer aumento do preço de uma subscrição já contratada é comunicado ao Salão **com pelo menos 30 dias de antecedência** relativamente à primeira renovação à qual o novo preço seja aplicável. O preço já pago por um período de subscrição não é alterado durante esse período e, se o Salão não aceitar o novo preço, pode cancelar a renovação antes da entrada em vigor do novo valor.

Alteração de funcionalidades

O AgendaPet pode melhorar, reorganizar ou substituir funcionalidades sem aviso prévio quando a alteração não retire ao Salão uma funcionalidade incluída no seu plano. Estando prevista a remoção definitiva de uma funcionalidade que constava como incluída no plano contratado, o AgendaPet comunica essa alteração **com pelo menos 30 dias de antecedência**.

Esta antecedência não se aplica quando a alteração seja necessária imediatamente para cumprir uma obrigação legal, corrigir uma vulnerabilidade ou risco de segurança, impedir uma utilização ilícita ou responder à descontinuação imediata de uma tecnologia ou serviço externo sobre o qual o AgendaPet não tenha controlo. Nesses casos, o AgendaPet informa os Salões afetados **até 5 dias úteis após a alteração**, explicando o motivo sempre que essa informação possa ser divulgada sem comprometer a segurança.

Se uma funcionalidade expressamente incluída num plano pago for removida durante um período já pago, sem que seja disponibilizada uma funcionalidade equivalente e sem que a remoção resulte de obrigação legal ou risco de segurança, o Salão pode cancelar o serviço e solicitar o reembolso proporcional do período pago e ainda não utilizado.

12. Cancelamento pelo Salão

O Salão pode cancelar a renovação da sua subscrição através dos meios disponibilizados pelo AgendaPet, o que impede a cobrança de futuras renovações. Salvo quando estes Termos ou a lei determinarem o contrário, o Salão continua a poder utilizar o plano contratado até ao final do período já pago.

13. Cessação definitiva do AgendaPet

Se o AgendaPet decidir descontinuar definitivamente o serviço por decisão comercial, sem incumprimento do Salão, comunica essa decisão com pelo menos **90 dias de antecedência**. Durante esse período, o Salão pode continuar a utilizar o serviço e exportar os seus dados e, se existir um período de subscrição já pago que ultrapasse a data de encerramento, o AgendaPet devolve o valor proporcional correspondente ao período que já não poderá ser utilizado.

A cessação imediata apenas pode ocorrer quando a continuação do serviço seja impedida por obrigação legal, decisão de autoridade competente, impossibilidade técnica definitiva causada por evento externo ou incidente de segurança que torne a continuação do serviço incompatível com a proteção dos dados ou dos sistemas. Nestes casos, os Salões são informados assim que a comunicação possa ser efetuada sem violar uma obrigação legal ou comprometer a segurança.

14. Exportação, mudança de prestador e eliminação dos dados

Enquanto a conta estiver ativa, o Salão pode utilizar as funcionalidades de exportação disponibilizadas no seu plano.

Mudança de prestador

Quando o Salão pretenda mudar para outro prestador ou passar a tratar os dados nos seus próprios sistemas, o AgendaPet colabora no processo de transição nos seguintes termos:

o AgendaPet disponibiliza, nos formatos por si fornecidos, os dados introduzidos pelo Salão e os dados gerados pela utilização do serviço que lhe digam respeito;

o período de transição é de **30 dias** a contar do pedido, prorrogável quando o Salão o solicite por motivo justificado e a prorrogação seja tecnicamente possível;

durante o período de transição, o Salão mantém o acesso ao serviço nas condições do plano contratado;

o AgendaPet não cobra encargos pela mudança de prestador, sem prejuízo do preço do serviço durante o período de transição;

concluída a transição, o Salão dispõe de um período mínimo de **30 dias** para recuperar os dados, findo o qual se aplica o processo de eliminação previsto nesta secção.

O AgendaPet informa o Salão sobre a natureza, o formato e o âmbito dos dados exportáveis, bem como sobre eventuais limitações técnicas conhecidas. Esta secção aplica-se sem prejuízo do disposto no Regulamento (UE) 2023/2854 quanto a serviços de tratamento de dados.

Conservação e eliminação após o fim da subscrição

Após o fim da subscrição, os dados do Salão são mantidos disponíveis para recuperação durante **30 dias**.

Decorrido esse prazo, os dados deixam de estar disponíveis para utilização normal, os dados da base de dados operacional são eliminados no prazo máximo de **30 dias adicionais** e as cópias existentes exclusivamente em sistemas de backup são eliminadas através do ciclo normal dos backups, num prazo máximo de **90 dias após a eliminação da base operacional**.

Enquanto permanecerem exclusivamente em backups, esses dados não são utilizados para nenhuma finalidade diferente de recuperação de desastre, segurança ou cumprimento de obrigação legal. Se existir obrigação legal de conservar determinada informação por período superior, apenas essa informação é mantida e apenas pelo período exigido.

Parte III. Dados e conteúdos

15. Responsabilidades do Salão sobre os dados introduzidos

O Salão decide quais os dados dos seus clientes, animais, marcações e serviços que pretende introduzir no AgendaPet, competindo-lhe assegurar que tem fundamento jurídico para recolher e utilizar os dados pessoais dos seus clientes, que lhes fornece as informações legalmente necessárias e respeita os seus direitos, que não introduz dados desnecessários para a finalidade pretendida, que utiliza os meios de comunicação do AgendaPet de forma lícita e que mantém os dados tão corretos e atualizados quanto possível dentro da sua atividade.

O Salão não deve introduzir em campos de texto livre dados pessoais especialmente sensíveis relativos a pessoas quando essa informação não seja necessária para a prestação dos seus serviços.

16. Titularidade dos dados e papéis na proteção de dados

Os dados relativos aos clientes, animais, marcações, fotografias, serviços e demais informação introduzida pelo Salão não passam a pertencer ao AgendaPet.

Relativamente aos dados pessoais dos clientes finais tratados através da plataforma, **o Salão atua como Responsável pelo Tratamento e o AgendaPet atua como Subcontratante**, nos termos do Acordo de Tratamento de Dados que integra estes Termos. Já quanto aos dados pessoais do titular da conta e dos membros da equipa enquanto Utilizadores do AgendaPet, nomeadamente os dados de registo, autenticação, faturação, suporte e segurança do acesso à plataforma, **o AgendaPet atua como Responsável pelo Tratamento**, nos termos descritos na Política de Privacidade.

Os membros da equipa do Salão podem, por isso, estar abrangidos pelas duas relações: enquanto profissionais registados na organização do Salão, os seus dados são tratados pelo AgendaPet na qualidade de Subcontratante do Salão; enquanto Utilizadores da plataforma, os dados relativos ao acesso, autenticação e segurança são tratados pelo AgendaPet na qualidade de Responsável.

17. Conteúdos, página pública e marcações online

O AgendaPet pode disponibilizar ao Salão uma página pública, endereço personalizado ou sistema de marcações online, bem como o armazenamento de fotografias e outros conteúdos relacionados com a prestação dos seus serviços.

O Salão é responsável pelos conteúdos que carrega ou publica, incluindo logótipos, fotografias, textos, preços, serviços, horários e demais informação comercial, e declara possuir os direitos ou autorizações necessários para a respetiva utilização. Sempre que uma fotografia inclua uma pessoa identificada ou identificável, compete ao Salão assegurar que a respetiva recolha e utilização é lícita.

O Salão concede ao AgendaPet, durante a existência da conta, autorização para alojar, processar e apresentar esses conteúdos exclusivamente para disponibilizar as funcionalidades contratadas. O AgendaPet não adquire direitos de propriedade sobre esses conteúdos pelo facto de serem armazenados na plataforma.

18. Comunicações enviadas aos clientes do Salão

O AgendaPet pode disponibilizar o envio de emails, SMS, WhatsApp ou outras comunicações relacionadas com marcações e com a atividade do Salão. É o Salão que determina se pretende utilizar essas funcionalidades, a finalidade da comunicação, os destinatários, as configurações disponíveis e, quando aplicável, o conteúdo enviado, cabendo-lhe assegurar que dispõe de fundamento jurídico adequado para as comunicações efetuadas aos seus clientes.

A entrega depende também de fornecedores externos de email, telecomunicações, SMS, WhatsApp e Internet, pelo que o AgendaPet não garante que uma mensagem seja entregue, recebida ou aberta pelo destinatário.

19. Análise da utilização do AgendaPet

Para desenvolver, manter e melhorar o produto, o AgendaPet pode analisar a forma como cada conta utiliza a plataforma, nomeadamente as funcionalidades ativadas e utilizadas, as configurações escolhidas, a frequência e a sequência de utilização, os volumes de utilização, os erros apresentados, o desempenho das páginas e a informação técnica do dispositivo e do navegador. Essa informação pode ser utilizada para melhorar funcionalidades e interfaces, melhorar o processo de configuração inicial, produzir artigos, vídeos e guias, apresentar sugestões ao próprio Salão e decidir que funcionalidades desenvolver.

Limites desta análise

A análise de adoção e utilização de funcionalidades **não inclui a leitura sistemática do conteúdo das fichas dos Tutores ou animais**. Para perceber como uma funcionalidade está a ser utilizada, o AgendaPet não necessita, por regra, de analisar nomes, números de telefone, emails, fotografias ou o conteúdo das notas relativas a Tutores ou animais.

O acesso ao conteúdo concreto dessas informações pode ocorrer apenas quando seja necessário para executar uma funcionalidade solicitada pelo Salão, responder a um pedido de suporte do próprio Salão, investigar um erro que afete essa informação, investigar um incidente de segurança ou cumprir uma obrigação legal.

Quando o AgendaPet utilizar padrões de utilização de vários Salões para produzir estatísticas, materiais educativos ou decisões gerais de produto, esses resultados são apresentados de forma a não identificar os Salões ou os respetivos clientes. O AgendaPet não publica capturas de ecrã, dados ou exemplos que identifiquem um Salão ou Tutor real sem autorização prévia do Salão, salvo obrigação legal.

O que não fazemos

O AgendaPet não vende dados dos Salões ou dos seus clientes, não utiliza dados identificáveis dos Tutores para criar listas comerciais próprias, não utiliza contactos dos Tutores para lhes fazer publicidade do AgendaPet, não utiliza dados dos clientes de um Salão para benefício comercial de outro Salão e não trata os dados dos Tutores para finalidades próprias incompatíveis com a prestação do serviço.

20. Comunicações do AgendaPet ao Salão

O AgendaPet pode enviar ao Salão comunicações diretamente relacionadas com a utilização do serviço, nomeadamente avisos de segurança, alterações na conta, informações de subscrição, problemas técnicos, alterações ao serviço, instruções de utilização e recomendações baseadas na utilização identificada nos termos da secção 19. Por exemplo, se o AgendaPet identificar que uma conta criou dezenas de serviços que poderiam ser simplificados através das regras de preço, poderá enviar ao Salão uma explicação ou material sobre essa funcionalidade.

Estas comunicações fazem parte da prestação do serviço e não dependem de subscrição de marketing. Newsletters, campanhas promocionais e outras comunicações de marketing seguem as preferências de comunicação e a Política de Privacidade do AgendaPet.

As comunicações previstas nestes Termos consideram-se validamente efetuadas quando enviadas para o endereço de email associado à conta do Salão ou apresentadas dentro da plataforma, sendo o Salão responsável por manter esse endereço atualizado.

21. Propriedade intelectual do AgendaPet

O software, estrutura, design, código, identidade visual, documentação e demais elementos próprios do AgendaPet pertencem aos respetivos titulares e encontram-se protegidos pela legislação aplicável. A subscrição concede ao Salão o direito, não exclusivo e não transmissível, de utilizar o serviço durante o período contratado.

Salvo quando autorizado pelo AgendaPet ou expressamente permitido pela lei, não é permitido copiar ou comercializar o software, obter o código-fonte através de engenharia inversa, contornar mecanismos de segurança, contornar limites técnicos dos planos ou obter acesso não autorizado a elementos internos da plataforma. Nada nesta cláusula impede o desenvolvimento ou utilização legítima de outros produtos com

funcionalidades semelhantes desenvolvidas de forma independente.

22. Confidencialidade

O AgendaPet trata como confidencial a informação não pública do Salão a que tenha acesso no âmbito da prestação do serviço, sendo o acesso interno concedido apenas às pessoas ou prestadores que necessitem da informação para executar uma função relacionada com o serviço e que estejam sujeitos a deveres de confidencialidade.

Esta obrigação não abrange informação que já seja pública sem violação destes Termos, que tenha sido legitimamente obtida através de outra fonte ou que tenha de ser divulgada em cumprimento de obrigação legal ou decisão de autoridade competente.

Parte IV. Operação do serviço

23. Segurança

O AgendaPet aplica medidas técnicas e organizativas adequadas ao risco para proteger a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos dados tratados, que podem incluir comunicações cifradas, autenticação, controlo de acessos, separação lógica entre contas, registos de segurança, cópias de segurança, atualização de software, mecanismos de recuperação e mecanismos de prevenção e deteção de acessos indevidos. Estas medidas são revistas quando existam alterações relevantes na infraestrutura, no tipo de dados tratados ou nos riscos conhecidos para o serviço.

Nenhum sistema informático pode garantir risco zero, pelo que o AgendaPet não promete invulnerabilidade absoluta.

24. Disponibilidade e manutenção

O AgendaPet procura manter o serviço disponível de forma contínua, mas não garante uma percentagem específica de disponibilidade salvo se tal vier a ser contratado separadamente.

Quando exista uma manutenção planeada que se preveja causar indisponibilidade total do AgendaPet durante mais de **30 minutos**, os Utilizadores afetados são avisados com pelo menos **24 horas de antecedência**. Não é exigido aviso prévio para intervenções necessárias para corrigir uma vulnerabilidade, responder a um incidente, evitar perda ou exposição de dados, recuperar uma falha inesperada ou responder a falhas de infraestrutura externa.

Quando uma intervenção não planeada causar indisponibilidade generalizada superior a **60 minutos**, o AgendaPet comunica aos Utilizadores afetados a existência do problema através de um dos canais disponíveis, desde que os sistemas de comunicação necessários continuem operacionais.

25. Suporte

O AgendaPet presta suporte relativo à utilização da plataforma através dos canais indicados no website ou dentro da plataforma, em português, em dias úteis e dentro do horário indicado nesses canais.

O suporte abrange a utilização das funcionalidades disponibilizadas, o esclarecimento de dúvidas sobre a plataforma e a análise de erros do serviço, mas não a atividade profissional do Salão, as suas decisões de negócio, nem a configuração de equipamentos, redes ou software de terceiros. O AgendaPet procura responder com a brevidade possível, dando prioridade a situações que impeçam a utilização do serviço.

26. Funcionalidades experimentais

O AgendaPet pode disponibilizar funcionalidades em teste, beta ou acesso antecipado. Quando uma funcionalidade seja experimental e possa sofrer alterações ou ser retirada sem as garantias aplicáveis às funcionalidades normais do plano, é identificada como **Beta**, **Experimental**, **Teste** ou designação equivalente.

27. Prestadores externos e subcontratantes

Para prestar o serviço, o AgendaPet pode recorrer a fornecedores de infraestrutura, armazenamento, email, telecomunicações, SMS, WhatsApp, pagamentos, monitorização técnica, segurança ou outros serviços necessários à operação da plataforma. A lista atualizada dos fornecedores que tratam dados pessoais por conta dos Salões encontra-se disponível em <https://agendapet.pt/subcontratantes>.

Quando esses fornecedores tenham acesso a dados pessoais tratados pelo AgendaPet em nome do Salão, são considerados subcontratantes posteriores e ficam sujeitos às condições previstas na secção 34.

28. Responsabilidade

O AgendaPet responde pelos danos que lhe sejam legalmente imputáveis nos termos da legislação aplicável, mas não responde por prejuízos causados exclusivamente por:

informação incorreta introduzida pelo Salão;

decisões profissionais tomadas pelo Salão;

incumprimento das obrigações legais do próprio Salão;

ações praticadas por Utilizadores aos quais o próprio Salão tenha concedido acesso;

utilização das credenciais do Salão quando este tenha partilhado deliberadamente essas credenciais;

falha direta de uma rede pública de telecomunicações, fornecedor de Internet ou serviço externo cuja interrupção não tenha resultado de ação ou omissão do AgendaPet;

utilização da plataforma contra estes Termos.

Na medida permitida pela legislação aplicável, a responsabilidade contratual total do AgendaPet por danos relacionados com o serviço fica limitada ao maior dos seguintes valores: o montante efetivamente pago pelo Salão ao AgendaPet nos **12 meses anteriores** ao acontecimento que originou a responsabilidade, ou **500 euros**.

Esta limitação não se aplica quando a responsabilidade não possa legalmente ser limitada, incluindo situações de dolo ou culpa grave, danos causados à vida, integridade física ou saúde, e demais casos protegidos por normas imperativas.

29. Força maior

Nenhuma das partes responde pelo incumprimento ou atraso no cumprimento das suas obrigações quando este resulte de acontecimento fora do seu controlo razoável, nomeadamente catástrofe natural, incêndio, interrupção generalizada de energia ou de comunicações, ataque informático de larga escala dirigido a infraestruturas de terceiros, ato de autoridade pública ou conflito armado. A parte afetada informa a outra logo que possível e adota as medidas razoáveis para limitar os efeitos da situação.

Se a situação se mantiver por período superior a **30 dias** e impedir a prestação do serviço, qualquer das partes pode cessar o contrato, sendo devolvido ao Salão o valor proporcional ao período pago e não utilizado.

Parte V. Acordo de Tratamento de Dados

Esta Parte integra os Termos e constitui o acordo de tratamento de dados celebrado entre o Salão, enquanto **Responsável pelo Tratamento**, e o AgendaPet, enquanto **Subcontratante**, para efeitos do artigo 28.º do Regulamento (UE) 2016/679. Aplica-se aos dados que o Salão introduz na plataforma nos termos da secção 15 e que a secção 16 identifica como tratados pelo AgendaPet por conta do Salão.

30. Objeto, duração, natureza e finalidade do tratamento

O AgendaPet trata dados pessoais por conta do Salão enquanto a conta estiver ativa e durante os períodos posteriores de conservação estabelecidos na secção 14. Findos esses períodos, os dados são eliminados, salvo quando a respetiva conservação seja exigida por lei.

O tratamento pode incluir recolha, registo, organização, armazenamento, consulta, alteração, transmissão, recuperação, disponibilização, limitação e eliminação necessárias ao funcionamento do AgendaPet. As finalidades do tratamento são a execução das funcionalidades ativadas pelo Salão, nomeadamente a gestão de clientes, animais, marcações, historial de serviços e equipa, as comunicações relacionadas com marcações, a página pública e as marcações online, o suporte solicitado pelo Salão, a segurança do serviço e as cópias de segurança.

31. Categorias de titulares e de dados

Os dados tratados por conta do Salão podem respeitar a clientes e potenciais clientes do Salão, Tutores, membros da equipa do Salão e pessoas que utilizem o sistema público de marcações disponibilizado ao Salão.

Dependendo das funcionalidades utilizadas, podem ser tratadas as seguintes categorias de dados:

dados de identificação e contacto (nome, telefone, email, morada quando introduzida);

dados relativos aos animais (nome, raça, porte, pelagem e demais informação de ficha);

dados relativos às marcações, serviços realizados e histórico de visitas;

comunicações relacionadas com o serviço e respetivos registos de envio;

registos de aceitação ou consentimento, quando aplicável;

fotografias e notas introduzidas pelo Salão;

informação de saúde ou comportamental do animal introduzida pelo Salão em fichas ou notas, incluindo informação que possa indiretamente respeitar ao Tutor;

informação técnica e de segurança associada à utilização.

O AgendaPet não trata números de cartão, dados de conta bancária, IBAN ou outros dados bancários dos Salões no âmbito da prestação da plataforma. Os identificadores técnicos recebidos do prestador de pagamentos e o estado da subscrição são tratados no âmbito da relação comercial entre o AgendaPet e o Salão e não constituem dados tratados pelo AgendaPet por conta do Salão.

32. Instruções do Salão

O AgendaPet trata os dados pessoais dos clientes do Salão apenas para executar funcionalidades ativadas ou utilizadas pelo Salão, de acordo com as configurações por este definidas, em resposta a pedidos de suporte do Salão, para garantir a segurança e integridade do serviço, nos restantes casos previstos nestes Termos e quando o tratamento seja exigido por lei. As ações realizadas pelo Salão através da própria plataforma constituem instruções documentadas para efeitos deste Acordo.

Se o AgendaPet concluir que uma instrução específica do Salão viola a legislação de proteção de dados, informa o Salão antes de executar essa instrução e suspende apenas a operação afetada, salvo se a lei proibir essa comunicação.

33. Confidencialidade e segurança do tratamento

Qualquer pessoa que tenha acesso autorizado a dados pessoais tratados por conta do Salão fica sujeita a obrigação de confidencialidade por contrato, dever profissional ou outra obrigação juridicamente vinculativa.

O AgendaPet aplica medidas técnicas e organizativas adequadas ao risco, nos termos do artigo 32.º do RGPD, destinadas a preservar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos sistemas e a capacidade de recuperação após incidentes. Estas medidas são revistas após alterações relevantes da infraestrutura ou quando seja identificado um novo risco que exija alteração das proteções existentes.

34. Subcontratantes posteriores

O Salão concede ao AgendaPet autorização geral para recorrer a outros subcontratantes necessários à prestação do serviço, nos termos do artigo 28.º, n.º 2, do RGPD. O AgendaPet mantém disponível a relação atualizada desses prestadores no endereço indicado na secção 27 e impõe-lhes, por contrato, obrigações de proteção de dados não menos exigentes do que as previstas neste Acordo.

Quando o AgendaPet pretenda adicionar ou substituir um subcontratante que terá acesso a dados pessoais tratados por conta do Salão, comunica a alteração com pelo menos **30 dias de antecedência**. O Salão dispõe de **15 dias após a comunicação** para apresentar uma objeção relacionada especificamente com proteção de dados, indicando o risco concreto que o novo subcontratante representa para os dados do Salão.

O AgendaPet analisa a objeção e responde antes da entrada em vigor da alteração. Não sendo possível eliminar o risco identificado, o AgendaPet pode não utilizar o novo subcontratante para esse Salão, quando tecnicamente possível, deixar de disponibilizar a funcionalidade que depende desse subcontratante, ou permitir ao Salão cessar a subscrição antes da alteração, com devolução proporcional do período pago e não utilizado quando a funcionalidade afetada faça parte do plano contratado.

A antecedência de 30 dias não é aplicável quando seja necessário substituir imediatamente um fornecedor devido a falha de segurança, cessação inesperada do fornecedor ou outro acontecimento que impossibilite continuar a utilizá-lo; nestes casos, o AgendaPet informa os Salões afetados no prazo máximo de **5 dias úteis após a alteração**.

O AgendaPet continua plenamente responsável perante o Salão pelo cumprimento das obrigações dos subcontratantes posteriores.

35. Transferências internacionais

Quando um subcontratante utilizado pelo AgendaPet trate dados pessoais fora do Espaço Económico Europeu, o AgendaPet assegura a existência de um mecanismo legalmente válido para essa transferência, nomeadamente uma decisão de adequação da Comissão Europeia, as Cláusulas Contratuais-Tipo aprovadas pela Comissão Europeia ou outro mecanismo permitido pelo RGPD.

Se o AgendaPet receber de uma autoridade de país terceiro um pedido de acesso a dados tratados por conta do Salão, notifica-o salvo quando a lei o proíba, e apenas dá seguimento ao pedido quando este assente num mecanismo juridicamente válido.

36. Pedidos dos titulares, avaliações de impacto, incidentes e auditorias

Pedidos dos titulares dos dados

Quando um Tutor exercer junto do Salão um direito de acesso, correção, eliminação, limitação, oposição, portabilidade ou outro direito previsto na legislação de proteção de dados, o Salão continua responsável por responder ao pedido. Sendo necessária intervenção técnica do AgendaPet, o Salão pode solicitar essa assistência, e o AgendaPet responde no prazo máximo de **10 dias úteis** após receber todas as informações necessárias para identificar a conta e os dados a que o pedido se refere.

Se um Tutor contactar diretamente o AgendaPet sobre dados tratados por conta de um Salão, o AgendaPet encaminha o pedido ao respetivo Salão no prazo máximo de **5 dias úteis**, salvo se existir obrigação legal que

determine procedimento diferente.

Avaliações de impacto e autoridades

Se uma avaliação de impacto sobre proteção de dados ou uma consulta à autoridade de controlo relacionada com a utilização do AgendaPet exigir informação técnica que apenas o AgendaPet possua, o Salão pode solicitá-la, e o AgendaPet fornece a informação disponível e relacionada com o tratamento em causa no prazo máximo de **10 dias úteis** após receber a descrição do que é necessário.

Se uma autoridade estabelecer um prazo inferior, o Salão comunica esse prazo ao AgendaPet juntamente com o pedido, e o AgendaPet dá prioridade à resposta dentro do prazo legal aplicável.

Incidentes de dados pessoais

Quando o AgendaPet confirme uma violação de dados pessoais que afete dados tratados por conta de um Salão, notifica o Salão afetado **no prazo máximo de 24 horas após a confirmação do incidente**. A primeira comunicação inclui a informação disponível nesse momento e, quando nem todos os elementos sejam conhecidos nas primeiras 24 horas, os restantes são enviados à medida que forem confirmados.

Sempre que disponível, são fornecidas informações sobre a natureza do incidente, as categorias de dados e de titulares afetados, a quantidade aproximada de registos, as consequências conhecidas e as medidas adotadas ou previstas. A decisão sobre eventual notificação à CNPD ou aos titulares cabe ao Salão enquanto Responsável pelo Tratamento, sem prejuízo das próprias obrigações legais do AgendaPet.

Demonstração de conformidade e auditorias

O AgendaPet disponibiliza ao Salão a documentação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações que lhe competem enquanto Subcontratante, devendo o pedido identificar as obrigações ou controlos que o Salão pretende verificar. Antes de uma auditoria direta, devem ser utilizados os documentos e evidências que permitam responder à questão sem acesso aos sistemas internos.

O Salão pode solicitar uma auditoria direta no máximo **uma vez em cada período de 12 meses**, mediante aviso com **30 dias de antecedência**. Estes limites não se aplicam quando uma autoridade de proteção de dados determine a auditoria, tenha ocorrido uma violação de dados que afete o Salão ou existam evidências documentadas de incumprimento material das obrigações de proteção de dados.

A auditoria não pode permitir acesso aos dados de outros clientes do AgendaPet, a segredos comerciais, credenciais, chaves de segurança ou elementos cuja divulgação possa comprometer a segurança da plataforma. Os custos de uma auditoria solicitada exclusivamente pelo Salão são suportados pelo Salão; se a auditoria demonstrar um incumprimento material imputável ao AgendaPet, diretamente relacionado com o seu objeto, o AgendaPet suporta os seus próprios custos de correção e não cobra ao Salão pela colaboração necessária à auditoria.

Devolução e eliminação dos dados

Findo o contrato, aplicam-se os prazos e o processo de exportação e eliminação previstos na secção 14. Se a legislação obrigar o AgendaPet a conservar determinada informação, apenas essa informação é conservada e apenas durante o período legalmente exigido.

Parte VI. Disposições finais

37. Quadro de prazos de aviso

Situação	Antecedência do aviso
Aumento de preço de subscrição já contratada (secção 11)	30 dias antes da renovação aplicável
Remoção definitiva de funcionalidade incluída no plano (secção 11)	30 dias
Novo subcontratante com acesso a dados pessoais (secção 34)	30 dias
Alteração destes Termos que crie obrigação ou reduza direito (secção 38)	30 dias
Manutenção planeada com indisponibilidade prevista superior a 30 minutos (secção 24)	24 horas
Cessaç�o definitiva do servi�o por decis�o comercial (sec�o 13)	90 dias
Corre�o de viola�o destes Termos antes de suspens�o (sec�o 6)	5 dias �teis para corrigir
Alter�o urgente por obriga�o legal, seguran�a ou fornecedor (sec�es 11, 34 e 38)	Comunica�o at� 5 dias �teis ap�s a altera�o
Viola�o de dados pessoais confirmada (sec�o 36)	24 horas ap�s a confirma�o
Obje�o do Sal�o a novo subcontratante (sec�o 34)	15 dias ap�s a comunica�o

Em caso de diverg ncia entre este quadro e o texto das sec es indicadas, prevalece o texto das sec es.

38. Altera o destes Termos

O AgendaPet pode atualizar estes Termos devido a altera es no servi o, novas funcionalidades, altera es legais, quest es de seguran a ou evolu o da atividade. Altera es que n o modifiquem direitos ou obriga es das partes, como corre es ortogr ficas, atualiza o de contactos ou melhoria da reda o sem altera o do seu significado, podem ser publicadas sem nova aceita o.

Qualquer altera o que crie uma nova obriga o para o Sal o, reduza um direito do Sal o, amplie as finalidades de tratamento de dados ou altere materialmente as condi es da subscri o   comunicada com pelo menos **30 dias de anteced ncia**. Quando a altera o exigir nova base contratual ou nova aceita o do Sal o, o AgendaPet solicita essa aceita o antes da entrada em vigor da altera o.

Altera es necess rias para cumprir uma nova obriga o legal ou responder imediatamente a um problema de seguran a podem entrar em vigor sem o prazo de 30 dias; nesses casos, o AgendaPet comunica a altera o no prazo m ximo de **5 dias  teis ap s a sua entrada em vigor**, salvo se a pr pria lei ou raz es de seguran a proibirem a comunica o naquele momento.

Se o Sal o n o aceitar

A utiliza o do AgendaPet depende da aceita o destes Termos. Se o Sal o n o aceitar uma vers o que exija nova aceita o, o acesso ao servi o fica suspenso a partir da data de entrada em vigor dessa vers o e at  que a aceita o ocorra.

A suspens o n o implica a elimina o dos dados. Aplicam-se os prazos de conserva o da sec o 14 e, enquanto a conta se mantiver, o Sal o pode solicitar ao AgendaPet a exporta o dos dados dispon veis.

Quando a suspensão resulte exclusivamente da não aceitação de uma nova versão e exista um período de subscrição já pago e ainda não utilizado, o Salão pode cancelar o serviço e solicitar o reembolso proporcional desse período.

39. Cessão da posição contratual

O Salão não pode ceder a sua posição contratual sem acordo prévio do AgendaPet, que não será recusado sem fundamento.

O AgendaPet pode ceder a sua posição contratual no âmbito de reorganização societária, fusão, aquisição ou transmissão da atividade, desde que o cessionário assuma integralmente estes Termos e o Acordo de Tratamento de Dados. Nesse caso, o AgendaPet comunica a cessão ao Salão com pelo menos **30 dias de antecedência**, podendo o Salão cessar o contrato antes da data de produção de efeitos, com devolução proporcional do período pago e não utilizado.

40. Invalidade parcial

Se alguma disposição destes Termos for considerada inválida ou inexecutável, essa decisão não afeta automaticamente as restantes disposições, sendo a disposição afetada aplicada apenas até ao limite permitido pela legislação aplicável.

41. Não renúncia

O facto de o AgendaPet ou o Salão não exercer imediatamente um direito previsto nestes Termos não significa renúncia a esse direito.

42. Acordo integral

Estes Termos, a Política de Privacidade, o Acordo de Tratamento de Dados e as condições do plano apresentadas no momento da contratação constituem o acordo integral entre as partes quanto ao objeto nele previsto.

43. Lei aplicável e resolução de litígios

Estes Termos são regidos pela lei portuguesa.

Antes de iniciar uma ação judicial relacionada exclusivamente com a interpretação ou execução destes Termos, a parte que pretenda fazê-lo deve comunicar à outra, por escrito, a natureza do problema, dispondo as partes de **15 dias úteis** após essa comunicação para tentar alcançar uma solução. A tentativa de resolução direta não impede nenhuma das partes de recorrer imediatamente a tribunal quando seja necessário obter uma medida urgente ou impedir a perda de um direito por decurso de prazo.

Não sendo alcançado acordo, são competentes os tribunais determinados pelas regras legais de competência aplicáveis em Portugal.

44. Contacto

Questões relacionadas com estes Termos podem ser enviadas para **falecom@agendapet.pt** ou através dos meios de contacto disponibilizados em <https://agendapet.pt>.

Para questões relacionadas com proteção de dados, consulte <https://agendapet.pt/privacidade>. A lista de subcontratantes encontra-se em <https://agendapet.pt/subcontratantes>.

Versão 1.0, 14 de setembro de 2026