DR.ONLINE PLUS — TERMOS E CONDIÇÕES DA SUBSCRIÇÃO (PORTUGAL)

Consultas Ilimitadas — Campanha de 18 Meses

Informação essencial (apresentada antes da compra)

Tema	Detalhe
Preço	58,80 €, pagamento único antecipado (não é uma mensalidade)
Período inicial	18 meses: 12 meses + 6 meses oferecidos
O que inclui	Consultas ilimitadas dos serviços do Anexo 1, sujeitas a disponibilidade, adequação clínica e utilização responsável
Para quem	Um adulto (18+) identificado, que se encontre em Portugal no momento de cada consulta
Renovação	Automática por 12 meses a 58,80 € (qualquer alteração comunicada com pelo menos 30 dias), salvo cancelamento antes da Data de Renovação
Lembrete	Email pelo menos 30 dias antes de cada Data de Renovação
Cancelar a renovação	A qualquer momento antes da Data de Renovação, na área de cliente, pelo chat ou por email para info@dronline.pt
Livre resolução	14 dias a contar da compra; reembolso total se não tiver realizado consultas; caso contrário, é deduzido um montante proporcional aos serviços prestados (cláusula 11)
Não é um serviço de emergência	Ligue 112

1. Identificação e âmbito

1.1 Os presentes Termos aplicam-se à subscrição Dr.Online Plus (a "**Subscrição**") adquirida em dronline.pt por consumidores em Portugal.

1.2 A Subscrição é disponibilizada pela DRONLINE UNIPESSOAL, LDA., pessoa coletiva n.º 514402849, com sede no Edifício Startup Alentejo, Av. 25 de Abril, s/n, 7080-134 Vendas Novas, registada na Entidade Reguladora da Saúde (ERS) sob o n.º 149907 ("**DrOnline**", "**nós**").

1.3 A DrOnline presta serviços de consultas de saúde por videoconferência através de profissionais de saúde legalmente habilitados a exercer em Portugal e inscritos nas respetivas Ordens e entidades reguladoras.

1.4 Estes Termos complementam e fazem parte integrante dos Termos e Condições de Utilização da DrOnline (os "**Termos Gerais**", disponíveis em https://dronline.pt/terms/) e da Política de Privacidade. Em caso de contradição, prevalecem estes Termos, apenas no que respeita à Subscrição.

1.5 Nada nestes Termos prejudica os direitos que a lei portuguesa e europeia reconhece aos consumidores.

1.6 O serviço Doutor Família, na modalidade Individual ("Para Mim"), passa a designar-se Dr.Online Plus. Para os subscritores dessa modalidade com subscrição ativa, trata-se apenas de uma alteração de designação: mantêm as condições do contrato que celebraram até ao termo do período já pago e podem beneficiar das novas ofertas associadas ao Dr.Online Plus que lhes sejam disponibilizadas. Com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente ao termo desse período, serão convidados a aderir aos presentes Termos; a renovação ao abrigo destes Termos dependerá da sua aceitação expressa. As modalidades Casal e Familiar do Doutor Família não são abrangidas por esta cláusula e mantêm-se em vigor nos termos dos respetivos contratos.

1.7 A autonomia técnica e científica dos profissionais de saúde não prejudica a responsabilidade da DrOnline pelo cumprimento das obrigações que lhe competem enquanto entidade prestadora e responsável pela disponibilização e organização dos serviços abrangidos pela Subscrição, incluindo, designadamente, o funcionamento da plataforma, a organização das marcações, a disponibilização dos meios técnicos

necessários, a prestação de informação aos utentes, a gestão administrativa da Subscrição e o cumprimento dos deveres legais e regulamentares que lhe sejam aplicáveis. Nada nestes Termos deve ser interpretado como excluindo ou limitando a responsabilidade da DrOnline pelos seus próprios atos ou omissões, nos casos em que tal exclusão ou limitação não seja legalmente admissível.

2. Definições

- "**Consulta Incluída**": consulta ou serviço de um dos tipos indicados no Anexo 1.
- "**Data de Ativação**": data em que enviamos a Confirmação da Subscrição.
- "**Data de Renovação**": dia seguinte ao último dia do Período Inicial ou de um Período de Renovação.
- "**Período Inicial**": os 18 meses a contar da Data de Ativação.
- "**Período de Renovação**": cada período de 12 meses após o Período Inicial.
- "**Período da Subscrição**": o Período Inicial ou o Período de Renovação em curso.
- "**Preço da Subscrição**": o valor pago pelo Período Inicial ou por um Período de Renovação.
- "**Subscritor" ou "você**": o adulto identificado na Subscrição.

3. Quem pode subscrever e como

3.1 Para subscrever tem de: (a) ter 18 anos ou mais e plena capacidade jurídica; (b) criar uma conta na plataforma com informação verdadeira, completa e atualizada; (c) aceitar estes Termos e os Termos Gerais; e (d) autorizar um método de pagamento que permita cobranças recorrentes.

3.2 A Subscrição é pessoal e destina-se apenas ao Subscritor. Não abrange crianças nem outros dependentes, e não pode ser adquirida por uma pessoa para ser usada por outra (por exemplo, por um pai para um filho). Quem adquire a Subscrição tem de ser o Subscritor. As consultas para crianças podem ser marcadas separadamente, ao preço indicado na plataforma.

3.3 O contrato considera-se celebrado quando (a) recebermos o Preço da Subscrição e (b) enviarmos por email a Confirmação da Subscrição, com uma cópia destes Termos, a Data de Ativação, a primeira Data de Renovação, o preço de renovação e a forma de cancelar.

3.4 Antes do pagamento, apresentamos de forma clara a informação essencial acima e pedimos que aceite expressamente a renovação automática. No momento da compra, pedimos também que solicite expressamente o início imediato da prestação dos serviços e que reconheça que, se exercer o direito de livre resolução depois desse início, poderá ter de pagar um montante proporcional aos serviços prestados até essa data (cláusula 11.4).

3.5 A campanha de 18 meses está disponível para compras entre [data de início] e [data de fim], ou enquanto estiver anunciada na plataforma. A retirada da campanha para novas compras não afeta os Subscritores existentes.

4. Preço e pagamento

4.1 O Preço da Subscrição para o Período Inicial é de 58,80 €, pago uma única vez e antecipadamente. Cobre os 18 meses do Período Inicial (12 meses mais 6 meses sem custo adicional) e não é uma mensalidade.

4.2 Os preços apresentados incluem os impostos legalmente aplicáveis. As prestações de serviços abrangidas por isenção de IVA serão faturadas ao abrigo da disposição legal correspondente, designadamente do artigo 9.º do Código do IVA, quando se encontrem reunidos os respetivos pressupostos legais.

4.3 O Preço da Subscrição cobre as Consultas Incluídas realizadas durante o Período da Subscrição, sem pagamento adicional por consulta.

4.4 Os pagamentos da Subscrição são processados através da Stripe. Os restantes métodos de pagamento disponíveis na plataforma não podem ser usados para a Subscrição.

4.5 Se o pagamento de uma renovação falhar, informamos por email e voltamos a tentar no prazo de 7 dias. Até o pagamento ser feito, não é possível marcar novas consultas. Se o pagamento não for feito no prazo de 14 dias a contar da Data de Renovação, a Subscrição cessa sem mais nenhum valor em dívida.

4.6 A DrOnline emite fatura eletrónica para o email do Subscritor, nos termos da lei aplicável.

5. O que está incluído — consultas ilimitadas

5.1 Durante um Período da Subscrição ativo, pode marcar Consultas Incluídas sem pagar cada consulta. Não existe um número fixo nem um máximo de Consultas Incluídas. Isto está sujeito à disponibilidade dos profissionais de saúde, à adequação clínica e à Política de Utilização Responsável (cláusula 9).

5.2 Pode ter uma (1) marcação confirmada de cada vez. Pode marcar a consulta seguinte depois de a anterior ter sido realizada, cancelada ou registada como falta.

5.3 As consultas são realizadas por videoconsulta através do Zoom. Se não conseguir entrar na videoconsulta, o profissional de saúde pode, se o considerar adequado, contactá-lo por telefone.

5.4 Não garantimos disponibilidade imediata, um profissional específico, um horário específico nem qualquer resultado clínico.

5.5 A identidade do Subscritor é confirmada no início de cada consulta. O profissional de saúde pode recusar a consulta se tiver dúvidas fundamentadas sobre a identidade.

5.6 A Subscrição destina-se à prestação de serviços de saúde a utentes que se encontrem em território português no momento da realização da consulta.

A realização de consultas quando o Subscritor se encontre fora de Portugal dependerá de confirmação prévia da DrOnline quanto à admissibilidade legal e regulamentar da prestação no país em que o Subscritor se encontre, bem como da disponibilidade dos profissionais de saúde para o efeito.

O Subscritor deverá informar previamente o profissional de saúde sobre a sua localização física no momento da consulta.

As prescrições, certificados, atestados e demais documentos emitidos no âmbito da prestação dos serviços obedecem à legislação portuguesa, não sendo garantida a sua validade, reconhecimento ou aceitação por autoridades, entidades empregadoras, seguradoras ou prestadores de cuidados de saúde de outros países.

5.7 **Obrigações do Subscritor.** O Subscritor obriga-se a:

(a) Facultar informações verdadeiras, completas e atualizadas sobre a sua identidade, estado de saúde, antecedentes clínicos, medicação, alergias e demais elementos relevantes para a prestação dos cuidados de saúde;

(b) Informar o profissional de saúde sobre quaisquer alterações relevantes do seu estado de saúde e não omitir deliberadamente informações que possam comprometer a avaliação clínica;

(c) Assegurar que dispõe de equipamento, ligação à Internet e condições técnicas adequadas à realização da videoconsulta;

(d) Participar na consulta num ambiente que permita uma comunicação adequada, confidencial e sem interferências indevidas;

(e) Informar o profissional de saúde sobre a sua localização física no momento da consulta;

(f) Tomar conhecimento e ponderar as instruções e recomendações clínicas que lhe sejam transmitidas, sem prejuízo da sua autonomia e liberdade de decisão;

(g) Utilizar a plataforma e os serviços exclusivamente para os fins contratados e em conformidade com a lei e com os presentes Termos.

O incumprimento das obrigações previstas na presente cláusula poderá determinar a impossibilidade de realização ou continuação da consulta, quando tal seja necessário por razões clínicas, técnicas ou de segurança, sem prejuízo da aplicação da Política de Utilização Responsável, quando aplicável. Esta impossibilidade não prejudica os direitos do Subscritor nos casos em que seja imputável à DrOnline ou aos profissionais de saúde responsáveis pela prestação do serviço.

5.8 O Subscritor reconhece que os serviços são prestados, em regra, através de teleconsulta, mediante utilização de meios de comunicação à distância, e que esta modalidade apresenta limitações próprias, nomeadamente quanto à impossibilidade de realização de determinados exames físicos ou procedimentos presenciais.

O Subscritor será previamente informado sobre a natureza e as limitações da prestação de cuidados por teleconsulta, bem como sobre as alternativas disponíveis quando a modalidade à distância não seja clinicamente adequada.

O consentimento informado para a realização de atos clínicos por teleconsulta será obtido e registado nos termos legalmente aplicáveis, não sendo a aceitação dos presentes Termos, por si só, substitutiva do consentimento clínico exigível para cada prestação de cuidados de saúde.

Para esse efeito, a DrOnline assegurará, através da plataforma ou de outro mecanismo adequado, a disponibilização da informação necessária e a recolha do consentimento informado do Subscritor antes da realização do ato clínico, devendo o respetivo consentimento ficar documentado no processo clínico, nos termos legalmente aplicáveis.

5.9 A gravação de som ou imagem da consulta não será efetuada, salvo quando exista uma finalidade legítima e tenha sido obtido previamente o consentimento específico e expresso do Subscritor, nos termos legalmente aplicáveis. O consentimento para a realização da teleconsulta não constitui consentimento para a sua gravação.

6. Decisões clínicas, receitas, atestados e referenciação

6.1 Cada consulta depende da avaliação clínica individual e da autonomia técnica e científica do profissional de saúde.

6.2 A Subscrição não garante a emissão de receitas, atestados, Certificados de Incapacidade Temporária (baixas), declarações, requisições de exames ou qualquer outro resultado clínico.

6.3 **Receitas:** só são emitidas quando o profissional de saúde o considerar clinicamente adequado e seguro. A prescrição de medicamentos sujeitos a controlo especial depende de avaliação e justificação clínica estritas, podendo ser recusada. O custo dos medicamentos não está incluído.

6.4 **Atestados e baixas:** só são emitidos quando o profissional de saúde, após avaliação clínica, considerar reunidos os requisitos clínicos e legais. A prestação de informações falsas ou incompletas justifica a recusa. A DrOnline não é responsável pela aceitação dos documentos por entidades patronais, seguradoras ou outros terceiros.

6.5 **Exames:** o profissional de saúde pode requisitar análises ou exames quando clinicamente indicado. As requisições são digitais e o custo dos exames não está incluído.

6.6 **SNS:** A Subscrição não confere, por si só, acesso ao sistema de referenciação do Serviço Nacional de Saúde (SNS), nem garante a emissão de credenciais, referenciações ou documentos necessários ao acesso a consultas ou tratamentos no SNS. Sempre que a situação clínica o justifique, o profissional de saúde poderá recomendar ao Subscritor que recorra ao seu médico de família, à unidade de saúde competente, aos serviços de urgência ou a outros serviços do SNS, cabendo a estes a avaliação, triagem, referenciação e prestação dos cuidados nos termos legalmente aplicáveis. A DrOnline não controla os tempos de resposta, critérios de acesso ou decisões das entidades do SNS.

6.7 O profissional de saúde pode encaminhar o Subscritor para serviços de urgência, consulta presencial, exames complementares ou outros cuidados de saúde sempre que o considere clinicamente necessário. Quando tenha sido realizada uma avaliação clínica efetiva, ainda que dela resulte a recomendação de recurso a cuidados presenciais ou urgentes, a consulta será considerada realizada para efeitos da Subscrição. Não será, contudo, considerada utilizada uma consulta quando não tenha sido possível realizar uma avaliação clínica efetiva, nomeadamente por falha técnica que impeça a prestação dos cuidados ou por impossibilidade imputável à DrOnline ou ao profissional de saúde.

6.8 O profissional de saúde pode recusar ou interromper uma consulta quando: (a) não existam condições técnicas adequadas (a consulta será reagendada); (b) exista comportamento ofensivo, abusivo ou inadequado; (c) exista suspeita fundamentada de tentativa de obter indevidamente medicação ou documentos; (d) a situação clínica exija observação presencial; ou (e) existam dúvidas fundamentadas sobre a identidade do Subscritor.

6.9 A informação clínica relevante resultante de cada consulta será registada no processo clínico do Subscritor, nos termos legais e regulamentares aplicáveis. O Subscritor poderá solicitar o acesso à informação clínica que lhe respeite, incluindo o relatório ou registo clínico produzido na sequência da consulta, através dos canais disponibilizados pela DrOnline e nos termos da legislação aplicável.

6.10 A DrOnline assegurará a disponibilização de declaração de presença relativa à realização da teleconsulta, sempre que solicitada pelo Subscritor, sem que tal declaração constitua, por si só, um atestado médico, certificado de incapacidade temporária ou confirmação de qualquer diagnóstico.

6.11 Sempre que, em função da situação clínica e das regras legais e deontológicas aplicáveis, seja necessário assegurar a continuidade dos cuidados, o profissional de saúde adotará as medidas adequadas, incluindo a elaboração de informação clínica ou relatório para apresentação a outros profissionais ou entidades prestadoras de cuidados de saúde. A transmissão de informação clínica a terceiros depende do consentimento do Subscritor ou de outro fundamento de licitude legalmente aplicável, respeitando os princípios da necessidade, adequação e minimização dos dados.

7. O que não está incluído

7.1 Apenas os serviços indicados no Anexo 1 estão incluídos. Tudo o resto está excluído, nomeadamente: psicologia e psiquiatria; outras especialidades médicas; avaliações de PHDA e autismo; programas de emagrecimento e controlo de peso; consultas para menores de 18 anos; exame psicotécnico presencial para a carta de condução; atos que exijam observação física presencial; o custo de análises, exames e testes de diagnóstico; medicamentos e taxas de entrega; serviços de urgência hospitalar.

7.2 Os serviços excluídos podem ser adquiridos separadamente, ao preço indicado na plataforma. Os Subscritores podem beneficiar de descontos em alguns serviços excluídos, conforme indicado na plataforma no momento da compra.

7.3 A Subscrição não é um serviço de emergência. Em caso de emergência, ligue 112 ou dirija-se ao serviço de urgência mais próximo. A Subscrição não substitui o SNS nem o acompanhamento presencial quando clinicamente necessário.

8. Marcações, cancelamentos e reagendamentos

8.1 As Consultas Incluídas são marcadas, canceladas e reagendadas na área de cliente, pelo chat ou por email para info@dronline.pt.

8.2 Aplicam-se as regras dos Termos Gerais: cancelamento até 48 horas antes da consulta; reagendamento até 24 horas antes, uma única vez por consulta, para uma data até 48 horas depois da inicialmente marcada; tolerância máxima de 15 minutos de atraso. Como as Consultas Incluídas não têm preço próprio, as regras de reembolso dos Termos Gerais não se aplicam a elas.

8.3 Um cancelamento tardio, um reagendamento fora das regras, um atraso superior a 15 minutos ou a não comparência são registados como falta. Pode voltar a marcar. A falta não reduz qualquer número de consultas, uma vez que a Subscrição não tem limite de consultas, mas é registada para efeitos da Política de Utilização Responsável (cláusula 9). Três (3) ou mais faltas ou cancelamentos tardios em qualquer período de 90 dias podem dar lugar a uma revisão ao abrigo da cláusula 9, com 10 dias para se explicar. Em caso de faltas repetidas, a DrOnline pode, de forma proporcional e seguindo o procedimento da cláusula 9.5, exigir a confirmação prévia de futuras marcações ou suspender temporariamente a possibilidade de efetuar novas marcações.

8.4 Se o profissional de saúde não puder realizar a consulta, propomos uma nova marcação com prioridade, sem afetar o seu direito.

8.5 A DrOnline poderá proceder a operações de manutenção, atualização, correção ou melhoria da plataforma e dos sistemas tecnológicos utilizados na prestação dos serviços, podendo tais operações determinar interrupções temporárias ou limitações de acesso.

A DrOnline envidará esforços razoáveis para minimizar a duração e o impacto dessas interrupções e, sempre que possível, informará previamente os Subscritores.

A DrOnline não será responsável por interrupções ou falhas decorrentes de serviços de telecomunicações, ligação à Internet, equipamentos do Subscritor, plataformas de terceiros ou circunstâncias que não se encontrem razoavelmente sob o seu controlo, sem prejuízo das responsabilidades legalmente imputáveis à DrOnline.

Quando uma falha técnica imputável à DrOnline impeça a realização de uma consulta confirmada, será disponibilizada a possibilidade de reagendamento, sem prejuízo de outros direitos legalmente aplicáveis.

9. Política de Utilização Responsável

9.1 As consultas ilimitadas destinam-se à prestação de cuidados de saúde ao próprio Subscritor e devem ser utilizadas de boa-fé e de acordo com a finalidade da Subscrição.

9.2 A Subscrição é pessoal e intransmissível. Não pode partilhar as credenciais de acesso, marcar consultas para outra pessoa nem deixar que outra pessoa compareça no seu lugar.

9.3 Constituem, designadamente, situações suscetíveis de configurar utilização abusiva ou contrária à boa-fé:

(i) A utilização da Subscrição por pessoa diferente do Subscritor, incluindo a realização de marcações em benefício de terceiros;

(ii) A partilha, cedência ou disponibilização de credenciais de acesso a terceiros;

(iii) A utilização de mecanismos automatizados, contas múltiplas ou outros meios destinados a contornar as regras de acesso e utilização da plataforma;

(iv) A prestação consciente de informações falsas, inexatas ou incompletas com relevância para a prestação dos serviços;

(v) A utilização fraudulenta ou instrumental da Subscrição para obtenção de receitas, medicamentos, atestados, certificados ou outros documentos sem fundamento clínico ou legal;

(vi) A realização reiterada de marcações sem comparência ou cancelamentos fora dos prazos estabelecidos;

(vii) A adoção de comportamentos ameaçadores, intimidatórios, discriminatórios, ofensivos ou abusivos relativamente aos profissionais de saúde, colaboradores ou representantes da DrOnline;

(viii) A gravação, reprodução, divulgação ou disponibilização a terceiros de consultas, imagens, som ou comunicações privadas, sem a autorização legalmente exigível;

(ix) Qualquer atuação destinada a perturbar o funcionamento da plataforma, comprometer a segurança dos sistemas ou prejudicar a prestação de serviços a outros utentes.

9.4 Podemos analisar a informação de marcações e utilização (como o número, o tipo e as datas das marcações, cancelamentos e faltas) quando existam motivos razoáveis para suspeitar de fraude, abuso ou utilização contrária à boa-fé ou à finalidade da Subscrição. A equipa administrativa da DrOnline não tem acesso às notas clínicas, e nenhuma análise as envolve. Um profissional de saúde pode também sinalizar uma preocupação se considerar que as marcações não são compatíveis com uma necessidade clínica genuína, ou que pode existir uma tentativa de obter indevidamente medicação ou documentos. Nesse caso, partilha apenas a informação necessária para explicar a preocupação, e não o seu processo clínico, e podemos atuar com base nela ao abrigo desta cláusula.

9.5 Antes de tomar qualquer medida, contactamo-lo, explicamos a preocupação e damos-lhe 10 dias para responder, salvo em situações graves (por exemplo, fraude, ameaças ou risco para a segurança).

9.6 As medidas são proporcionais e podem incluir um aviso, uma limitação temporária da antecedência com que pode marcar, a suspensão ou a cessação da Subscrição nos termos da cláusula 12. Indicaremos sempre os motivos da decisão e como a pode contestar.

9.7 Esta Política nunca será usada para aplicar um limite numérico de consultas não divulgado. O encaminhamento clínico para outros serviços não viola o direito a consultas ilimitadas.

9.8 Sem prejuízo do procedimento previsto na cláusula 9.5, a DrOnline pode adotar medidas temporárias de proteção, incluindo a suspensão do acesso à plataforma ou da possibilidade de efetuar novas marcações, quando existam motivos razoáveis para suspeitar de fraude, utilização indevida da conta, comprometimento da segurança dos sistemas, comportamento que coloque em risco os profissionais de saúde ou terceiros, ou outra situação que possa comprometer a segurança da prestação dos cuidados. A medida será limitada ao estritamente necessário e proporcional à situação, sendo o Subscritor informado dos respetivos fundamentos logo que tal seja possível, sem comprometer a segurança, a investigação ou a proteção de terceiros.

10. Duração, renovação e cancelamento da Subscrição

10.1 O Período Inicial tem a duração de 18 meses a contar da Data de Ativação. Os 6 meses oferecidos aplicam-se apenas ao Período Inicial.

10.2 Salvo cancelamento antes da Data de Renovação, a Subscrição renova-se automaticamente por um Período de Renovação de 12 meses, sendo o Preço da Subscrição cobrado no método de pagamento autorizado na Data de Renovação. Cada renovação seguinte funciona da mesma forma.

10.3 Ao adquirir a Subscrição e aceitar expressamente a renovação automática, autoriza estas cobranças.

10.4 Pelo menos 30 dias antes de cada Data de Renovação, enviamos um email com a Data de Renovação, o preço de renovação, o que está incluído e a forma de cancelar.

10.5 O preço aplicável a cada Período de Renovação será comunicado ao Subscritor com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à respetiva Data de Renovação.

A DrOnline poderá atualizar os preços aplicáveis aos períodos de renovação futuros, designadamente em função da evolução dos custos de prestação dos serviços, dos custos operacionais, dos encargos com profissionais de saúde ou de alterações legais ou regulamentares relevantes.

Qualquer atualização do preço será aplicável exclusivamente ao período de renovação seguinte, não produzindo efeitos retroativos nem alterando o preço do período já pago.

Caso não concorde com o novo preço, o Subscritor poderá cancelar a renovação automática até à respetiva Data de Renovação, sem qualquer penalização.

10.6 Pode cancelar a renovação automática a qualquer momento antes da Data de Renovação, na área de cliente, pelo chat ou por email para info@dronline.pt com o assunto "Cancelar renovação Dr.Online Plus". Confirmamos o cancelamento por email.

10.7 Depois de cancelar a renovação, não são feitas novas cobranças e mantém o acesso às Consultas Incluídas até ao fim do Período da Subscrição já pago.

10.8 **Cessação antecipada (após o prazo de livre resolução).** Sem prejuízo dos direitos legais do Subscritor, a cessação voluntária da Subscrição após o prazo de cancelamento contratualmente concedido na cláusula 11 não confere, por si só, direito ao reembolso do Preço da Subscrição correspondente ao período já iniciado ou não utilizado. Esta disposição não se aplica quando a cessação resulte de incumprimento contratual da DrOnline, indisponibilidade relevante ou prolongada dos serviços, alteração material das condições da Subscrição ou qualquer outra situação em que a lei confira ao Subscritor direito à redução do preço, reembolso ou resolução do contrato.

11. Direito de livre resolução

11.1 Nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, pode resolver a Subscrição no prazo de 14 dias a contar da Data de Ativação, sem necessidade de invocar qualquer fundamento.

11.2 O cancelamento pode ser comunicado por email para info@dronline.pt, através do chat ou por outro meio disponibilizado na plataforma que permita identificar inequivocamente a vontade do Subscritor. Pode, para o efeito, utilizar o formulário constante do Anexo 2.

11.3 Caso o Subscritor não tenha realizado qualquer Consulta Incluída durante esse período, a DrOnline reembolsará integralmente o Preço da Subscrição, no prazo máximo de 14 (catorze) dias após a receção da comunicação de cancelamento, através do mesmo meio de pagamento, salvo acordo expresso em contrário.

11.4 Caso o Subscritor exerça o direito de livre resolução depois de ter solicitado expressamente o início da prestação dos serviços durante o respetivo prazo, a DrOnline terá direito a receber o montante proporcional correspondente aos serviços efetivamente prestados até à data em que seja comunicada a decisão de resolução, nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

O montante devido será calculado com referência ao preço contratual total da Subscrição e à proporção dos serviços efetivamente disponibilizados e prestados, considerando a natureza continuada da prestação e o período de execução já decorrido, sem prejuízo das disposições legais imperativas aplicáveis.

Para este efeito, o montante devido corresponde à soma de: (a) uma parte do Preço da Subscrição proporcional ao número de dias decorridos desde a Data de Ativação (ou, no caso de uma renovação,

desde a Data de Renovação) até à data da comunicação da resolução; e (b) 10,00 € por cada Consulta Incluída efetivamente realizada nesse período. O montante devido nunca excederá o Preço da Subscrição pago.

A DrOnline procederá ao reembolso de qualquer quantia remanescente nos prazos e condições legalmente estabelecidos.

11.5 Cada renovação automática abre um novo prazo de livre resolução de 14 dias, a contar da Data de Renovação. Se resolver o contrato nesse prazo, reembolsamos a totalidade do valor da renovação se não tiver realizado nenhuma consulta desde a Data de Renovação; caso contrário, aplica-se o disposto na cláusula 11.4.

11.6 A renúncia ao direito de livre resolução prevista na cláusula 10 dos Termos Gerais não se aplica à Subscrição.

12. Suspensão ou cessação pela DrOnline

12.1 Podemos suspender ou fazer cessar a Subscrição em caso de incumprimento grave destes Termos ou dos Termos Gerais, fraude ou falta de pagamento. Salvo em situações graves, seguimos primeiro o procedimento da cláusula 9.5.

12.2 Quando a cessação da Subscrição resulte de incumprimento contratual grave e imputável ao Subscritor, designadamente em situações de fraude, utilização abusiva, partilha de credenciais, obtenção indevida de documentos clínicos ou violação grave das regras de utilização da plataforma, a DrOnline poderá fazer cessar o contrato, sem prejuízo do direito a exigir indemnização pelos danos efetivamente sofridos, nos termos gerais de direito.

A cessação por incumprimento imputável ao Subscritor não confere, em princípio, direito à restituição dos valores correspondentes ao período já decorrido ou aos serviços efetivamente prestados, sem prejuízo dos direitos imperativos do consumidor e da apreciação da proporcionalidade da medida adotada.

12.3 Caso a DrOnline decida deixar definitivamente de disponibilizar a Subscrição ou cesse a atividade relevante para a prestação dos serviços, informará o Subscritor com a antecedência possível e procederá ao reembolso dos valores que sejam devidos relativamente ao período de Subscrição não disponibilizado, calculado proporcionalmente ao período não prestado, sem prejuízo de quaisquer direitos legais adicionais do Subscritor.

12.4 Se os serviços abrangidos pela Subscrição não forem prestados nos termos contratualmente acordados ou apresentarem uma falta de conformidade relevante, o Subscritor poderá exercer os direitos que lhe sejam conferidos pela legislação aplicável, incluindo, quando legalmente admissível, a exigência de reposição da conformidade, a redução do preço, a resolução do contrato ou o reembolso dos montantes devidos.

12.5 Caso se verifique uma indisponibilidade prolongada dos profissionais de saúde ou dos serviços incluídos na Subscrição, que comprometa de forma relevante a prestação dos serviços contratados, a DrOnline informará o Subscritor sobre a situação e as medidas previstas para assegurar a continuidade da prestação.

Consoante a natureza, duração e impacto da indisponibilidade, a DrOnline poderá propor o reagendamento de consultas, a suspensão temporária da Subscrição ou outras soluções adequadas, sem prejuízo do direito do Subscritor à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato nos casos legalmente previstos.

12.6 Nenhuma das partes será considerada responsável pelo incumprimento ou atraso no cumprimento das suas obrigações contratuais quando tal resulte diretamente de acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis, alheios ao seu controlo razoável e cujos efeitos não pudessem ser evitados ou superados mediante diligência adequada.

Poderão constituir situações desta natureza, consoante as circunstâncias concretas, catástrofes naturais, conflitos armados, atos de autoridade pública, interrupções generalizadas de infraestruturas essenciais, falhas graves de telecomunicações ou ciberataques de terceiros.

A parte afetada deverá informar a outra parte logo que razoavelmente possível e adotar as medidas adequadas para minimizar os efeitos do acontecimento.

A presente disposição não prejudica os direitos imperativos dos consumidores, nomeadamente os direitos de reembolso, redução do preço ou resolução contratual quando legalmente aplicáveis.

13. Alterações aos Termos e à campanha

13.1 Podemos alterar ou retirar a campanha para novas compras a qualquer momento.

13.2 A DrOnline poderá alterar os presentes Termos quando tal seja necessário para cumprir obrigações legais ou regulamentares, responder a alterações técnicas ou de segurança, ou por razões operacionais objetivamente justificadas. As alterações relevantes que afetem uma Subscrição ativa serão comunicadas ao Subscritor por email ou através de outro suporte duradouro, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, salvo quando a alteração tenha de produzir efeitos imediatos por imposição legal ou por razões urgentes de segurança.

13.3 As alterações não poderão reduzir materialmente os serviços incluídos numa Subscrição já paga, eliminar o direito a consultas ilimitadas ou aumentar o Preço da Subscrição durante o período já pago, salvo quando tal resulte de imposição legal ou regulamentar ou seja estritamente necessário por razões de segurança clínica.

13.4 Quando uma alteração materialmente prejudicial seja introduzida durante um período de Subscrição já pago e não resulte de imposição legal ou regulamentar, o Subscritor poderá cessar a Subscrição antes da produção de efeitos da alteração e terá direito ao reembolso proporcional dos valores correspondentes ao período não prestado, quando aplicável.

14. Proteção de dados

14.1 A DrOnline trata os dados pessoais do Subscritor em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados — RGPD), a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e demais legislação aplicável, nos termos e para as finalidades descritas na Política de Privacidade.

14.2 Os dados pessoais necessários à gestão da conta, da Subscrição, dos pagamentos, das marcações, da prestação de apoio ao cliente e da aplicação da Política de Utilização Responsável serão tratados para as finalidades e com os fundamentos de licitude identificados na Política de Privacidade.

14.3 Os dados relativos à saúde e demais categorias especiais de dados pessoais serão tratados apenas na medida necessária à prestação dos cuidados de saúde, à gestão do processo clínico e ao cumprimento das obrigações legais e profissionais aplicáveis, com fundamento numa das condições previstas no artigo 9.º do RGPD e nos termos descritos na Política de Privacidade.

14.4 A informação clínica resultante das consultas será registada nos sistemas de registo clínico utilizados pela DrOnline, incluindo IMED e Healthie, ou noutros sistemas que venham a substituí-los ou complementá-los. O acesso à informação clínica será limitado às pessoas que dele necessitem para a prestação de cuidados de saúde ou para o cumprimento de obrigações legais, profissionais ou regulamentares, de acordo com as respetivas funções e permissões de acesso.

14.5 A equipa administrativa não acede rotineiramente ao conteúdo dos processos clínicos ou às notas clínicas dos Subscritores. Qualquer acesso excecional apenas poderá ocorrer quando exista fundamento legítimo e seja estritamente necessário para uma finalidade autorizada, devendo ser sujeito a controlos de acesso e medidas de segurança adequadas.

14.6 A DrOnline adota medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a sua destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados, incluindo mecanismos de controlo de acessos, autenticação, confidencialidade e gestão de incidentes de segurança.

14.7 A prestação dos serviços pode envolver o recurso a fornecedores tecnológicos e prestadores de serviços externos, incluindo fornecedores de sistemas de videoconferência, registo clínico, alojamento, pagamentos e suporte técnico, os quais tratarão dados pessoais nos termos dos contratos celebrados com a DrOnline e da legislação aplicável.

14.8 Sempre que os dados pessoais sejam transferidos para países fora do Espaço Económico Europeu, a DrOnline assegurará que essas transferências cumprem os requisitos previstos no capítulo V do RGPD, incluindo, quando necessário, a adoção de garantias adequadas.

14.9 O Subscritor poderá exercer os direitos que lhe assistam ao abrigo do RGPD, incluindo os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição e portabilidade, nos termos e limites legalmente aplicáveis, através dos contactos indicados na Política de Privacidade ou diretamente junto da Encarregada de Proteção de Dados da DrOnline, Priscila Ganga, através do email dpo@dronline.com.

14.10 O envio de comunicações de marketing depende do cumprimento das regras legais aplicáveis e, quando necessário, da obtenção de consentimento prévio e autónomo, não constituindo condição para a aquisição ou utilização da Subscrição.

15. Responsabilidade

15.1 A DrOnline é responsável pelo cumprimento das obrigações contratuais que lhe competem no âmbito da disponibilização, organização e gestão da Subscrição, incluindo o funcionamento da plataforma, a gestão das marcações, a disponibilização dos meios técnicos necessários à prestação dos serviços e o cumprimento dos deveres legais e regulamentares que lhe sejam aplicáveis enquanto entidade prestadora de cuidados de saúde.

15.2 Os profissionais de saúde que intervêm na prestação dos serviços exercem a sua atividade com autonomia técnica, científica e deontológica, sendo exclusivamente da sua competência as decisões relativas à avaliação clínica, diagnóstico, prescrição, tratamento, referenciação e demais atos próprios da respetiva profissão, nos termos da legislação e regulamentação profissional aplicáveis.

15.3 A DrOnline não interfere nas decisões clínicas dos profissionais de saúde, não garante a obtenção de qualquer diagnóstico, resultado terapêutico, prescrição, certificado ou atestado e não poderá ser responsabilizada por decisões clínicas tomadas autonomamente pelos profissionais de saúde, na medida em que tais decisões não resultem de atos ou omissões que lhe sejam legalmente imputáveis.

15.4 A DrOnline é responsável pelo cumprimento das obrigações que legalmente lhe competem enquanto entidade prestadora e organizadora dos serviços disponibilizados através da plataforma, designadamente quanto ao funcionamento dos sistemas sob o seu controlo, gestão das marcações, segurança da plataforma e cumprimento das obrigações legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade.

15.5 Na máxima medida permitida pela lei, a DrOnline não será responsável por danos decorrentes de informações falsas, inexatas, incompletas ou omitidas pelo Subscritor, da utilização indevida da plataforma, da impossibilidade de acesso a serviços ou sistemas externos que não se encontrem sob o seu controlo ou do incumprimento das recomendações clínicas transmitidas pelo profissional de saúde.

15.6 Nenhuma disposição destes Termos poderá ser interpretada como excluindo ou limitando responsabilidades que não possam ser legalmente excluídas ou limitadas, incluindo as decorrentes de dolo ou culpa grave, quando aplicável, danos pessoais ou incumprimento de obrigações legais imperativas.

16. Reclamações e resolução de litígios

16.1 As reclamações sobre a Subscrição podem ser enviadas para info@dronline.pt, com o assunto "Reclamação – Dr.Online Plus". Acusamos a receção no prazo de 5 dias úteis e respondemos no prazo de 30 dias.

16.2 Pode também apresentar reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico (www.livroreclamacoes.pt).

16.3 Em caso de litígio de consumo, o Subscritor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), enquanto entidade de resolução alternativa de litígios de consumo com competência de âmbito nacional, de caráter supletivo, através dos seguintes contactos:

- Morada: Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga;
- Telefone: +351 253 619 107;
- E-mail: geral@cniacc.pt;
- Website: www.cniacc.pt.

A competência territorial dos centros de arbitragem pode depender também do domicílio do consumidor e do local da contratação, e não apenas da sede da DrOnline.

O recurso à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo não prejudica o direito do Subscritor de recorrer aos tribunais judiciais competentes.

16.4 O Subscritor poderá igualmente apresentar reclamação junto da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), nos termos das respetivas competências legais, sem prejuízo do direito de recorrer aos tribunais ou às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo legalmente competentes.

17. Lei aplicável

Estes Termos regem-se pela lei portuguesa, sem prejuízo das normas imperativas de proteção do consumidor.

18. Contactos

A informação relativa ao registo da DrOnline junto da Entidade Reguladora da Saúde, às autorizações ou títulos de funcionamento aplicáveis, aos serviços prestados, bem como ao seguro de responsabilidade civil profissional ou regime equivalente aplicável, encontra-se disponível para consulta pelos utentes através dos canais de informação da DrOnline, nos termos da legislação aplicável.

DRONLINE UNIPESSOAL, LDA. — Edifício Startup Alentejo, Av. 25 de Abril, s/n, 7080-134 Vendas Novas — NIF 514402849 — Registo ERS 149907

Email: info@dronline.pt · Telefone: +351 308 810 730 (chamada para a rede fixa nacional) · Website: dronline.pt

Horário de apoio: call center das 9h às 17h, em dias úteis; email e chat das 9h às 18h.

Estes Termos devem ser lidos em conjunto com os Termos Gerais (https://dronline.pt/terms/).

Anexo 1 — Consultas Incluídas

Estão incluídos os 19 serviços abaixo. Todos os restantes serviços da plataforma estão excluídos (cláusula 7) e podem ser adquiridos separadamente.

Consultas

- Consulta Clínica Geral / Check Up (Adultos)
- Consulta Médica Urgente (Adultos)
- Gripe, Covid-19 e Infeções Respiratórias
- Consulta das Alergias
- Consulta de Infeção Urinária
- Consulta da Pílula e Métodos Contracetivos
- Consulta de Queda de Cabelo
- Consulta de Sexologia
- Consulta de Acompanhamento de Resultados (marcada pela equipa DrOnline, quando indicada pelo médico)

Receitas, exames e baixas

- Renovação de Tratamento Médico
- Requisição de Exames e Análises Clínicas (o custo dos exames não está incluído)
- Baixa Médica Online (Certificado de Incapacidade Temporária)
- Baixas Médicas (Certificados de Incapacidade Temporária) – Referenciação (marcada pela equipa DrOnline, quando indicada pelo médico)

Atestados

- Atestado de Doença
- Atestado Profissional
- Atestado Médico Carta de Condução (não inclui o exame psicotécnico presencial)
- Atestado de Renovação de Carta de Navegador

- Atestado de Licença de Caça ou Porte de Arma
- Atestado de Mergulho

Anexo 2 — Formulário de Livre Resolução

(Preencha e devolva este formulário apenas se pretender resolver o contrato, nos termos da cláusula 11.)

Para: DRONLINE UNIPESSOAL, LDA., Edifício Startup Alentejo, Av. 25 de Abril, s/n, 7080-134 Vendas Novas — info@dronline.pt

Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) o meu/nosso (*) contrato de prestação do seguinte serviço: **subscrição Dr.Online Plus**

- Solicitado em: _____
- Nome do(s) consumidor(es): _____
- Endereço do(s) consumidor(es): _____
- Email da conta: _____
- Assinatura do(s) consumidor(es) (apenas se o formulário for enviado em papel): _____
- Data: _____

(*) Riscar o que não interessa.

DR.ONLINE PLUS — SUBSCRIPTION TERMS AND CONDITIONS (PORTUGAL)

Unlimited Consultations 18-Month Campaign

English translation for information purposes only. In the event of any discrepancy, the Portuguese version prevails.

Key information (shown before purchase)

Item	Detail
Price	€58.80, one upfront payment (not a monthly fee)
Initial period	18 months: 12 months + 6 months free
What is included	Unlimited consultations for the services in Annex 1, subject to availability, clinical suitability and responsible use
Who it is for	One identified adult (18+), located in Portugal at the time of each consultation
Renewal	Automatic for 12 months at €58.80 (any change notified at least 30 days in advance), unless cancelled before the Renewal Date
Reminder	Email at least 30 days before each Renewal Date
Cancelling renewal	At any time before the Renewal Date, in the customer area, by chat or by email to info@dronline.pt
Right of withdrawal	14 days from purchase; full refund if no consultations have taken place; otherwise, an amount proportionate to the services provided is deducted (clause 11)
Not an emergency service	Call 112

1. Identification and scope

1.1 These Terms apply to the Dr.Online Plus subscription (the "**Subscription**") purchased on dronline.pt by consumers in Portugal.

1.2 The Subscription is provided by DRONLINE UNIPESSOAL, LDA., tax number (NIPC) 514402849, with registered office at Edifício Startup Alentejo, Av. 25 de Abril, s/n, 7080-134 Vendas Novas, Portugal, registered with the Portuguese Health Regulatory Authority (Entidade Reguladora da Saúde, ERS) under no. 149907 ("**DrOnline**", "**we**", "**us**").

1.3 DrOnline provides healthcare consultations by videoconference through healthcare professionals legally authorised to practise in Portugal and registered with the relevant professional bodies and regulators.

1.4 These Terms supplement and form an integral part of the DrOnline Terms and Conditions of Use (the "**General Terms**", available at https://dronline.pt/terms/) and the Privacy Policy. In the event of conflict, these Terms prevail, but only in relation to the Subscription.

1.5 Nothing in these Terms affects the rights granted to consumers under Portuguese and European law.

1.6 The Doutor Família service, in its Individual plan ("Para Mim"), is renamed Dr.Online Plus. For subscribers to that plan with an active subscription, this is a change of name only: they keep the conditions of the contract they entered into until the end of the period already paid for, and may benefit from any new offers associated with Dr.Online Plus that are made available to them. At least 30 days before the end of that period, they will be invited to accept these Terms; renewal under these Terms will depend on their express acceptance. The Couple (Casal) and Family (Familiar) plans of Doutor Família are not covered by this clause and remain in force under the terms of their respective contracts.

1.7 The technical and scientific autonomy of healthcare professionals does not affect DrOnline's responsibility for performing the obligations that fall to it as the entity providing, and responsible for making available and organising, the services covered by the Subscription, including the operation of the platform,

the organisation of bookings, the provision of the necessary technical means, the provision of information to patients, the administrative management of the Subscription and compliance with the legal and regulatory duties that apply to it. Nothing in these Terms shall be interpreted as excluding or limiting DrOnline's liability for its own acts or omissions where such exclusion or limitation is not legally permitted.

2. Definitions

- "**Included Consultation**": a consultation or service of one of the types listed in Annex 1.
- "**Activation Date**": the date on which we send the Subscription Confirmation.
- "**Renewal Date**": the day after the last day of the Initial Period or of a Renewal Period.
- "**Initial Period**": the 18 months starting on the Activation Date.
- "**Renewal Period**": each 12-month period following the Initial Period.
- "**Subscription Period**": the Initial Period or the current Renewal Period.
- "**Subscription Price**": the amount paid for the Initial Period or for a Renewal Period.
- "**Subscriber**" or "**you**": the adult identified on the Subscription.

3. Who can subscribe and how

3.1 To subscribe you must: (a) be 18 or over and have full legal capacity; (b) create an account on the platform with true, complete and up-to-date information; (c) accept these Terms and the General Terms; and (d) authorise a payment method that allows recurring charges.

3.2 The Subscription is personal and intended only for the Subscriber. It does not cover children or other dependants, and it cannot be bought by one person for use by another (for example, by a parent for a child). The person who buys the Subscription must be the Subscriber. Consultations for children can be booked separately at the price shown on the platform.

3.3 The contract is concluded when (a) we receive the Subscription Price and (b) we send the Subscription Confirmation by email, with a copy of these Terms, the Activation Date, the first Renewal Date, the renewal price and how to cancel.

3.4 Before payment, we clearly present the key information above and ask you to expressly accept automatic renewal. At the time of purchase, we also ask you to expressly request that the services start immediately and to acknowledge that, if you exercise your right of withdrawal after they have started, you may have to pay an amount proportionate to the services provided up to that date (clause 11.4).

3.5 The 18-month campaign is available for purchases made between [start date] and [end date], or while advertised on the platform. Withdrawing the campaign for new purchases does not affect existing Subscribers.

4. Price and payment

4.1 The Subscription Price for the Initial Period is €58.80, paid once and in advance. It covers the 18 months of the Initial Period (12 months plus 6 months at no extra cost) and is not a monthly fee.

4.2 The prices shown include all legally applicable taxes. Services covered by a VAT exemption will be invoiced under the corresponding legal provision, namely article 9 of the Portuguese VAT Code (Código do IVA), where the relevant legal requirements are met.

4.3 The Subscription Price covers the Included Consultations carried out during the Subscription Period, with no additional payment per consultation.

4.4 Subscription payments are processed through Stripe. The other payment methods available on the platform cannot be used for the Subscription.

4.5 If a renewal payment fails, we will inform you by email and try again within 7 days. Until payment is made, new consultations cannot be booked. If payment is not made within 14 days of the Renewal Date, the Subscription ends with no further amount owed.

4.6 DrOnline issues an electronic invoice to the Subscriber's email address, in accordance with applicable law.

5. What is included — unlimited consultations

5.1 During an active Subscription Period, you can book Included Consultations without paying for each consultation. There is no fixed number or maximum of Included Consultations. This is subject to the availability of healthcare professionals, clinical suitability and the Responsible Use Policy (clause 9).

5.2 You may hold one (1) confirmed booking at a time. You can book the next consultation once the previous one has been completed, cancelled or recorded as a no-show.

5.3 Consultations take place by video consultation through Zoom. If you are unable to join the video consultation, the healthcare professional may, if they consider it appropriate, contact you by telephone.

5.4 We do not guarantee immediate availability, a specific professional, a specific time or any clinical outcome.

5.5 The Subscriber's identity is confirmed at the start of each consultation. The healthcare professional may decline the consultation if there are reasonable doubts about the Subscriber's identity.

5.6 The Subscription is intended for the provision of healthcare services to patients who are in Portuguese territory at the time of the consultation.

Consultations while the Subscriber is outside Portugal depend on DrOnline's prior confirmation that the service may lawfully be provided in the country where the Subscriber is located, and on the availability of healthcare professionals for that purpose.

The Subscriber must inform the healthcare professional in advance of their physical location at the time of the consultation.

Prescriptions, certificates, medical statements and other documents issued in the course of the services are governed by Portuguese law, and their validity, recognition or acceptance by authorities, employers, insurers or healthcare providers in other countries is not guaranteed.

5.7 **Subscriber obligations.** The Subscriber undertakes to:

(a) Provide true, complete and up-to-date information about their identity, state of health, medical history, medication, allergies and any other information relevant to the provision of healthcare;

(b) Inform the healthcare professional of any relevant changes in their state of health and not deliberately withhold information that could compromise the clinical assessment;

(c) Ensure that they have the equipment, internet connection and technical conditions needed for the video consultation;

(d) Take part in the consultation in an environment that allows appropriate, confidential communication without undue interference;

(e) Inform the healthcare professional of their physical location at the time of the consultation;

(f) Take note of and consider the clinical instructions and recommendations given to them, without prejudice to their autonomy and freedom of decision;

(g) Use the platform and the services solely for the contracted purposes and in accordance with the law and these Terms.

Failure to comply with the obligations in this clause may make it impossible to carry out or continue the consultation, where this is necessary for clinical, technical or safety reasons, without prejudice to the application of the Responsible Use Policy, where applicable. This does not affect the Subscriber's rights where the impossibility is attributable to DrOnline or to the healthcare professionals responsible for providing the service.

5.8 The Subscriber acknowledges that the services are generally provided by teleconsultation, using remote communication means, and that this form of care has its own limitations, in particular the impossibility of carrying out certain physical examinations or in-person procedures.

The Subscriber will be informed in advance of the nature and limitations of care provided by teleconsultation, and of the alternatives available where remote care is not clinically appropriate.

Informed consent for clinical acts carried out by teleconsultation will be obtained and recorded in accordance with applicable law. Acceptance of these Terms does not, in itself, replace the clinical consent required for each provision of healthcare.

To this end, DrOnline will ensure, through the platform or another appropriate mechanism, that the necessary information is made available and that the Subscriber's informed consent is obtained before the clinical act, and that such consent is documented in the clinical record, in accordance with applicable law.

5.9 Sound or video recordings of the consultation will not be made, unless there is a legitimate purpose and the Subscriber's specific and express prior consent has been obtained, in accordance with applicable law. Consent to the teleconsultation does not constitute consent to its recording.

6. Clinical decisions, prescriptions, certificates and referrals

6.1 Each consultation depends on the individual clinical assessment and the technical and scientific autonomy of the healthcare professional.

6.2 The Subscription does not guarantee the issue of prescriptions, medical certificates, Temporary Incapacity Certificates (sick leave), statements, test requests or any other clinical outcome.

6.3 **Prescriptions:** are issued only where the healthcare professional considers it clinically appropriate and safe. Prescribing medicines subject to special control depends on strict clinical assessment and justification, and may be refused. The cost of medicines is not included.

6.4 **Medical certificates and sick leave:** are issued only where the healthcare professional, after a clinical assessment, considers that the clinical and legal requirements are met. Providing false or incomplete information justifies refusal. DrOnline is not responsible for whether employers, insurers or other third parties accept the documents.

6.5 **Tests:** the healthcare professional may request laboratory tests or examinations where clinically indicated. Requests are digital and the cost of the tests is not included.

6.6 **National Health Service (SNS):** The Subscription does not, in itself, give access to the referral system of the Portuguese National Health Service (Serviço Nacional de Saúde, SNS), nor does it guarantee the issue of referral forms, referrals or documents needed to access consultations or treatment in the SNS. Where the clinical situation justifies it, the healthcare professional may recommend that the Subscriber contacts their family doctor, the relevant health unit, emergency services or other SNS services, which are responsible for assessment, triage, referral and care in accordance with applicable law. DrOnline does not control the response times, access criteria or decisions of SNS bodies.

6.7 The healthcare professional may refer the Subscriber to emergency services, an in-person consultation, further tests or other healthcare whenever they consider it clinically necessary. Where an effective clinical assessment has taken place, even if it results in a recommendation to seek in-person or urgent care, the consultation will be considered carried out for the purposes of the Subscription. A consultation will not, however, be considered used where it was not possible to carry out an effective clinical assessment, in particular due to a technical failure that prevented care from being provided or an impossibility attributable to DrOnline or the healthcare professional.

6.8 The healthcare professional may decline or end a consultation where: (a) the technical conditions are inadequate (the consultation will be rescheduled); (b) there is offensive, abusive or inappropriate behaviour; (c) there are reasonable grounds to suspect an attempt to obtain medication or documents improperly; (d) the clinical situation requires an in-person examination; or (e) there are reasonable doubts about the Subscriber's identity.

6.9 Relevant clinical information resulting from each consultation will be recorded in the Subscriber's clinical record, in accordance with applicable legal and regulatory requirements. The Subscriber may request access to the clinical information concerning them, including the report or clinical record produced following the consultation, through the channels made available by DrOnline and in accordance with applicable law.

6.10 DrOnline will provide a statement of attendance for the teleconsultation whenever the Subscriber requests it. This statement does not, in itself, constitute a medical certificate, a temporary incapacity certificate or confirmation of any diagnosis.

6.11 Where, given the clinical situation and the applicable legal and ethical rules, continuity of care needs to be ensured, the healthcare professional will take appropriate measures, including preparing clinical information or a report for other professionals or healthcare providers. Clinical information will only be shared with third parties with the Subscriber's consent or on another applicable legal basis, in line with the principles of necessity, adequacy and data minimisation.

7. What is not included

7.1 Only the services listed in Annex 1 are included. Everything else is excluded, in particular: psychology and psychiatry; other medical specialties; ADHD and autism assessments; weight-loss and weight-management programmes; consultations for under-18s; the in-person psychotechnical test for a driving licence; acts requiring in-person physical examination; the cost of laboratory tests, examinations and diagnostic tests; medicines and delivery charges; hospital emergency services.

7.2 Excluded services can be purchased separately at the price shown on the platform. Subscribers may benefit from discounts on some excluded services, as shown on the platform at the time of purchase.

7.3 The Subscription is not an emergency service. In an emergency, call 112 or go to the nearest emergency department. The Subscription does not replace the SNS or in-person follow-up where clinically necessary.

8. Booking, cancelling and rescheduling

8.1 Included Consultations are booked, cancelled and rescheduled in the customer area, by chat or by email to info@dronline.pt.

8.2 The rules of the General Terms apply: cancellation up to 48 hours before the consultation; rescheduling up to 24 hours before, once per consultation, to a date no later than 48 hours after the original booking; a maximum delay tolerance of 15 minutes. As Included Consultations have no individual price, the refund rules of the General Terms do not apply to them.

8.3 A late cancellation, rescheduling outside the rules, a delay of more than 15 minutes or failure to attend are recorded as a no-show. You may book again. A no-show does not reduce any number of consultations, as the Subscription has no consultation limit, but it is recorded for the purposes of the Responsible Use Policy (clause 9). Three (3) or more no-shows or late cancellations in any 90-day period may lead to a review under clause 9, in which you will have 10 days to explain. Where no-shows are repeated, DrOnline may, proportionately and following the procedure in clause 9.5, require prior confirmation of future bookings or temporarily suspend the ability to make new bookings.

8.4 If the healthcare professional is unable to carry out the consultation, we will offer a new booking as a priority, without affecting your entitlement.

8.5 DrOnline may carry out maintenance, updates, corrections or improvements to the platform and the technological systems used to provide the services, which may result in temporary interruptions or access limitations.

DrOnline will use reasonable efforts to minimise the duration and impact of such interruptions and, whenever possible, will inform Subscribers in advance.

DrOnline is not responsible for interruptions or failures arising from telecommunications services, internet connections, the Subscriber's equipment, third-party platforms or circumstances not reasonably within its control, without prejudice to the liability legally attributable to DrOnline.

Where a technical failure attributable to DrOnline prevents a confirmed consultation from taking place, rescheduling will be offered, without prejudice to other applicable legal rights.

9. Responsible Use Policy

9.1 Unlimited consultations are intended for the provision of healthcare to the Subscriber themselves and must be used in good faith and in accordance with the purpose of the Subscription.

9.2 The Subscription is personal and non-transferable. You may not share your login credentials, book consultations for another person or allow another person to attend in your place.

9.3 The following, in particular, may constitute abusive use or use contrary to good faith:

(i) Use of the Subscription by a person other than the Subscriber, including making bookings for the benefit of third parties;

(ii) Sharing, transferring or making login credentials available to third parties;

(iii) Using automated mechanisms, multiple accounts or other means intended to circumvent the platform's access and usage rules;

(iv) Knowingly providing false, inaccurate or incomplete information relevant to the provision of the services;

(v) Fraudulent or instrumental use of the Subscription to obtain prescriptions, medicines, medical certificates, certificates or other documents without clinical or legal grounds;

(vi) Repeated bookings without attendance or cancellations outside the established deadlines;

(vii) Threatening, intimidating, discriminatory, offensive or abusive behaviour towards healthcare professionals, staff or representatives of DrOnline;

(viii) Recording, reproducing, disclosing or making available to third parties consultations, images, sound or private communications without the legally required authorisation;

(ix) Any action intended to disrupt the operation of the platform, compromise the security of the systems or harm the provision of services to other patients.

9.4 We may review booking and usage information (such as the number, type and dates of bookings, cancellations and no-shows) where there are reasonable grounds to suspect fraud, abuse or use contrary to good faith or to the purpose of the Subscription. DrOnline's administrative team does not have access to clinical notes, and no review involves them. A healthcare professional may also raise a concern if they consider that the bookings are not consistent with a genuine clinical need, or that there may be an attempt to obtain medication or documents improperly. In that case, they share only the information needed to explain the concern, not your clinical record, and we may act on it under this clause.

9.5 Before taking any action, we will contact you, explain the concern and give you 10 days to respond, except in serious situations (for example, fraud, threats or a risk to safety).

9.6 Measures are proportionate and may include a warning, a temporary limit on how far in advance you can book, suspension or termination of the Subscription under clause 12. We will always give the reasons for the decision and explain how you can challenge it.

9.7 This Policy will never be used to apply an undisclosed numerical limit on consultations. Clinical referral to other services does not breach the entitlement to unlimited consultations.

9.8 Without prejudice to the procedure in clause 9.5, DrOnline may take temporary protective measures, including suspending access to the platform or the ability to make new bookings, where there are reasonable grounds to suspect fraud, misuse of the account, compromise of system security, behaviour that puts healthcare professionals or third parties at risk, or another situation that could compromise the safety of care. The measure will be limited to what is strictly necessary and proportionate to the situation, and the Subscriber will be informed of the reasons as soon as possible, without compromising security, any investigation or the protection of third parties.

10. Duration, renewal and cancellation of the Subscription

10.1 The Initial Period lasts 18 months from the Activation Date. The 6 free months apply only to the Initial Period.

10.2 Unless cancelled before the Renewal Date, the Subscription renews automatically for a Renewal Period of 12 months, and the Subscription Price is charged to the authorised payment method on the Renewal Date. Each subsequent renewal works in the same way.

10.3 By purchasing the Subscription and expressly accepting automatic renewal, you authorise these charges.

10.4 At least 30 days before each Renewal Date, we will send an email with the Renewal Date, the renewal price, what is included and how to cancel.

10.5 The price applicable to each Renewal Period will be communicated to the Subscriber at least 30 days before the relevant Renewal Date.

DrOnline may update the prices applicable to future renewal periods, in particular in light of changes in the costs of providing the services, operating costs, costs relating to healthcare professionals or relevant legal or regulatory changes.

Any price update will apply only to the following renewal period, will have no retroactive effect and will not change the price of the period already paid.

If the Subscriber does not agree with the new price, they may cancel automatic renewal up to the relevant Renewal Date, without any penalty.

10.6 You can cancel automatic renewal at any time before the Renewal Date, in the customer area, by chat or by email to info@dronline.pt with the subject "Cancel Dr.Online Plus renewal". We will confirm the cancellation by email.

10.7 After you cancel renewal, no further charges are made and you keep access to Included Consultations until the end of the Subscription Period already paid for.

10.8 **Early termination (after the withdrawal period).** Without prejudice to the Subscriber's legal rights, voluntary termination of the Subscription after the cancellation period granted in clause 11 does not, in itself, give a right to a refund of the Subscription Price for the period already started or not used. This does not apply where termination results from a breach of contract by DrOnline, significant or prolonged unavailability of the services, a material change to the Subscription conditions or any other situation in which the law gives the Subscriber the right to a price reduction, refund or termination of the contract.

11. Right of withdrawal

11.1 Under Decree-Law no. 24/2014, you may withdraw from the Subscription within 14 days of the Activation Date, without giving any reason.

11.2 Withdrawal may be notified by email to info@dronline.pt, by chat or by any other means made available on the platform that clearly identifies the Subscriber's intention. You may use the form in Annex 2 for this purpose.

11.3 If the Subscriber has not had any Included Consultation during that period, DrOnline will refund the Subscription Price in full within 14 (fourteen) days of receiving the withdrawal notice, using the same payment method, unless expressly agreed otherwise.

11.4 If the Subscriber exercises the right of withdrawal after having expressly requested that the services start during the withdrawal period, DrOnline will be entitled to receive an amount proportionate to the services actually provided up to the date on which the withdrawal decision is communicated, in accordance with article 15 of Decree-Law no. 24/2014 of 14 February.

The amount due will be calculated by reference to the total contract price of the Subscription and the proportion of services actually made available and provided, taking into account the continuous nature of the service and the period of performance already elapsed, without prejudice to mandatory legal provisions.

For this purpose, the amount due is the sum of: (a) a part of the Subscription Price proportionate to the number of days elapsed from the Activation Date (or, in the case of a renewal, from the Renewal Date) until the date the withdrawal is communicated; and (b) €10.00 for each Included Consultation actually carried out in that period. The amount due will never exceed the Subscription Price paid.

DrOnline will refund any remaining amount within the legally established deadlines and conditions.

11.5 Each automatic renewal opens a new 14-day withdrawal period, starting on the Renewal Date. If you withdraw within that period, we will refund the full renewal amount if you have not had any consultation since the Renewal Date; otherwise, clause 11.4 applies.

11.6 The waiver of the right of withdrawal set out in clause 10 of the General Terms does not apply to the Subscription.

12. Suspension or termination by DrOnline

12.1 We may suspend or terminate the Subscription in the event of a serious breach of these Terms or the General Terms, fraud or non-payment. Except in serious situations, we will first follow the procedure in clause 9.5.

12.2 Where termination of the Subscription results from a serious breach of contract attributable to the Subscriber, in particular in cases of fraud, abusive use, sharing of credentials, improper obtaining of clinical documents or serious breach of the platform's usage rules, DrOnline may terminate the contract, without prejudice to the right to claim compensation for damage actually suffered, under general law.

Termination for a breach attributable to the Subscriber does not, in principle, give a right to the return of amounts corresponding to the period already elapsed or to services actually provided, without prejudice to mandatory consumer rights and to an assessment of the proportionality of the measure taken.

12.3 If DrOnline decides to permanently stop offering the Subscription or ceases the activity relevant to providing the services, it will inform the Subscriber with as much notice as possible and will refund the amounts due for the Subscription period not provided, calculated in proportion to the period not provided, without prejudice to any additional legal rights of the Subscriber.

12.4 If the services covered by the Subscription are not provided as contractually agreed or show a relevant lack of conformity, the Subscriber may exercise the rights granted by applicable law, including, where legally permitted, requiring conformity to be restored, a price reduction, termination of the contract or a refund of the amounts due.

12.5 If there is prolonged unavailability of healthcare professionals or of the services included in the Subscription that significantly compromises the provision of the contracted services, DrOnline will inform the Subscriber of the situation and the measures planned to ensure continuity of service.

Depending on the nature, duration and impact of the unavailability, DrOnline may offer to reschedule consultations, temporarily suspend the Subscription or other appropriate solutions, without prejudice to the Subscriber's right to a proportionate price reduction or to terminate the contract in the cases provided for by law.

12.6 Neither party will be liable for failure or delay in performing its contractual obligations where this results directly from unforeseeable or unavoidable events beyond its reasonable control, the effects of which could not have been avoided or overcome with due diligence.

Depending on the specific circumstances, such events may include natural disasters, armed conflicts, acts of public authorities, widespread interruptions of essential infrastructure, serious telecommunications failures or cyberattacks by third parties.

The affected party must inform the other party as soon as reasonably possible and take appropriate measures to minimise the effects of the event.

This provision does not affect mandatory consumer rights, in particular the rights to a refund, price reduction or termination of the contract where legally applicable.

13. Changes to the Terms and to the campaign

13.1 We may change or withdraw the campaign for new purchases at any time.

13.2 DrOnline may change these Terms where necessary to comply with legal or regulatory obligations, to respond to technical or security changes, or for objectively justified operational reasons. Relevant changes affecting an active Subscription will be communicated to the Subscriber by email or another durable medium at least 30 (thirty) days in advance, unless the change must take effect immediately due to a legal requirement or for urgent security reasons.

13.3 Changes may not materially reduce the services included in a Subscription already paid for, remove the entitlement to unlimited consultations or increase the Subscription Price during the period already paid for, unless required by law or regulation or strictly necessary for reasons of clinical safety.

13.4 Where a materially detrimental change is introduced during a Subscription period already paid for and does not result from a legal or regulatory requirement, the Subscriber may terminate the Subscription before the change takes effect and will be entitled to a proportionate refund of the amounts corresponding to the period not provided, where applicable.

14. Data protection

14.1 DrOnline processes the Subscriber's personal data in accordance with Regulation (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation — GDPR), Law no. 58/2019 of 8 August and other applicable legislation, under the terms and for the purposes described in the Privacy Policy.

14.2 The personal data needed to manage the account, the Subscription, payments, bookings, customer support and the application of the Responsible Use Policy will be processed for the purposes and on the legal bases identified in the Privacy Policy.

14.3 Health data and other special categories of personal data will be processed only to the extent necessary for the provision of healthcare, the management of the clinical record and compliance with applicable legal and professional obligations, on the basis of one of the conditions set out in article 9 of the GDPR and as described in the Privacy Policy.

14.4 Clinical information resulting from consultations will be recorded in the clinical record systems used by DrOnline, including IMED and Healthie, or in other systems that may replace or complement them. Access to clinical information will be limited to the people who need it to provide healthcare or to comply with legal, professional or regulatory obligations, in line with their respective roles and access permissions.

14.5 The administrative team does not routinely access the content of Subscribers' clinical records or clinical notes. Any exceptional access may only take place where there is a legitimate basis and it is strictly necessary for an authorised purpose, and must be subject to appropriate access controls and security measures.

14.6 DrOnline adopts appropriate technical and organisational measures to protect personal data against destruction, loss, alteration, disclosure or unauthorised access, including access control, authentication, confidentiality and security incident management mechanisms.

14.7 The provision of the services may involve the use of technology suppliers and external service providers, including providers of videoconferencing, clinical record, hosting, payment and technical support systems, which will process personal data under the contracts entered into with DrOnline and applicable law.

14.8 Whenever personal data is transferred to countries outside the European Economic Area, DrOnline will ensure that such transfers comply with the requirements of Chapter V of the GDPR, including, where necessary, the adoption of appropriate safeguards.

14.9 The Subscriber may exercise their rights under the GDPR, including the rights of access, rectification, erasure, restriction of processing, objection and portability, within the legally applicable terms and limits, through the contacts set out in the Privacy Policy or directly with DrOnline's Data Protection Officer, Priscila Ganga, at dpo@dronline.com.

14.10 Marketing communications are subject to compliance with the applicable legal rules and, where necessary, to prior and separate consent, and are not a condition for purchasing or using the Subscription.

15. Liability

15.1 DrOnline is responsible for performing the contractual obligations that fall to it in making available, organising and managing the Subscription, including the operation of the platform, the management of bookings, the provision of the technical means necessary to deliver the services and compliance with the legal and regulatory duties that apply to it as a healthcare provider.

15.2 The healthcare professionals involved in providing the services act with technical, scientific and ethical autonomy, and decisions on clinical assessment, diagnosis, prescribing, treatment, referral and other acts specific to their profession fall exclusively within their competence, in accordance with applicable professional legislation and regulations.

15.3 DrOnline does not interfere in the clinical decisions of healthcare professionals, does not guarantee any diagnosis, therapeutic outcome, prescription, certificate or medical statement, and cannot be held liable for clinical decisions made independently by healthcare professionals, to the extent that such decisions do not result from acts or omissions legally attributable to DrOnline.

15.4 DrOnline is responsible for performing the obligations that legally fall to it as the entity providing and organising the services made available through the platform, in particular regarding the operation of the systems under its control, the management of bookings, platform security and compliance with the legal and regulatory obligations applicable to its activity.

15.5 To the maximum extent permitted by law, DrOnline will not be liable for damage arising from false, inaccurate, incomplete or omitted information provided by the Subscriber, misuse of the platform, inability to access external services or systems not under its control, or failure to follow the clinical recommendations given by the healthcare professional.

15.6 No provision of these Terms may be interpreted as excluding or limiting liability that cannot legally be excluded or limited, including liability arising from wilful misconduct or gross negligence, where applicable, personal injury or breach of mandatory legal obligations.

16. Complaints and dispute resolution

16.1 Complaints about the Subscription can be sent to info@dronline.pt, with the subject "Complaint – Dr.Online Plus". We will acknowledge receipt within 5 working days and respond within 30 days.

16.2 You may also file a complaint in the Electronic Complaints Book (Livro de Reclamações Eletrónico, www.livroreclamacoes.pt).

16.3 In the event of a consumer dispute, the Subscriber may refer it to the National Centre for Consumer Dispute Information and Arbitration (Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, CNIACC), as an alternative consumer dispute resolution body with national, supplementary jurisdiction, using the following contact details:

- Address: Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga, Portugal;
- Telephone: +351 253 619 107;
- Email: geral@cniacc.pt;
- Website: www.cniacc.pt.

The territorial jurisdiction of arbitration centres may also depend on the consumer's place of residence and the place where the contract was concluded, and not only on DrOnline's registered office.

Using an alternative consumer dispute resolution body does not affect the Subscriber's right to bring proceedings before the competent courts.

16.4 The Subscriber may also file a complaint with the Health Regulatory Authority (ERS), within its legal powers, without prejudice to the right to go to court or to the legally competent alternative consumer dispute resolution bodies.

17. Governing law

These Terms are governed by Portuguese law, without prejudice to mandatory consumer protection rules.

18. Contact details

Information on DrOnline's registration with the Health Regulatory Authority, applicable operating licences or permits, the services provided, and professional civil liability insurance or an equivalent scheme is available to patients through DrOnline's information channels, in accordance with applicable law.

DRONLINE UNIPESSOAL, LDA. — Edifício Startup Alentejo, Av. 25 de Abril, s/n, 7080-134 Vendas Novas, Portugal — Tax no. 514402849 — ERS registration 149907

Email: info@dronline.pt · Telephone: +351 308 810 730 (call to a national landline) · Website: dronline.pt

Support hours: call centre 9am to 5pm on working days; email and chat 9am to 6pm.

These Terms should be read together with the General Terms (https://dronline.pt/terms/).

Annex 1 — Included Consultations

The 19 services below are included (service names as shown on dronline.pt, with an English description). All other services on the platform are excluded (clause 7) and can be purchased separately.

Consultations

- Consulta Clínica Geral / Check Up (Adultos) — General practice consultation / check-up (adults)
- Consulta Médica Urgente (Adultos) — Urgent medical consultation (adults)
- Gripe, Covid-19 e Infeções Respiratórias — Flu, COVID-19 and respiratory infections
- Consulta das Alergias — Allergy consultation

- Consulta de Infeção Urinária — Urinary tract infection consultation
- Consulta da Pílula e Métodos Contracetivos — Contraceptive pill and contraception consultation
- Consulta de Queda de Cabelo — Hair loss consultation
- Consulta de Sexologia — Sexology consultation
- Consulta de Acompanhamento de Resultados — Test results follow-up consultation (booked by the DrOnline team, when indicated by the doctor)

Prescriptions, tests and sick leave

- Renovação de Tratamento Médico — Repeat prescription / treatment renewal
- Requisição de Exames e Análises Clínicas — Request for tests and laboratory analyses (the cost of the tests is not included)
- Baixa Médica Online (Certificado de Incapacidade Temporária) — Online sick leave (Temporary Incapacity Certificate)
- Baixas Médicas (Certificados de Incapacidade Temporária) – Referenciação — Sick leave (Temporary Incapacity Certificates) – referral (booked by the DrOnline team, when indicated by the doctor)

Medical certificates

- Atestado de Doença — Illness certificate
- Atestado Profissional — Occupational fitness certificate
- Atestado Médico Carta de Condução — Medical certificate for a driving licence (does not include the in-person psychotechnical test)
- Atestado de Renovação de Carta de Navegador — Medical certificate for renewal of a boating licence
- Atestado de Licença de Caça ou Porte de Arma — Medical certificate for a hunting or firearms licence
- Atestado de Mergulho — Diving medical certificate

Annex 2 — Withdrawal Form

(Complete and return this form only if you wish to withdraw from the contract, under clause 11.)

To: DRONLINE UNIPESSOAL, LDA., Edifício Startup Alentejo, Av. 25 de Abril, s/n, 7080-134 Vendas Novas, Portugal — info@dronline.pt

I/We (*) hereby give notice that I/we (*) withdraw from my/our (*) contract for the provision of the following service: **Dr.Online Plus subscription**

- Ordered on: _____
- Name of consumer(s): _____
- Address of consumer(s): _____
- Account email: _____
- Signature of consumer(s) (only if this form is sent on paper): _____
- Date: _____

(*) Delete as appropriate.