

CLÁUSULAS GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA

1 – APRESENTAÇÃO

Apresentamos as Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços de Assistência Médica e Hospitalar Veterinária para Cães e Gatos, em casos de problemas de saúde, oriundos de acidentes ou enfermidades, que estabelecem as formas e regras de funcionamento do Plano de Serviços contratado.

As condições do plano estão descritas abaixo e serão consideradas, em cada caso, somente as correspondentes aos serviços contratados e expressamente previstos em cada plano, desprezando-se quaisquer outras, mesmo que existentes em produtos similares.

Mediante a contratação do Plano, o **CONTRATANTE** declara conhecer e aceita as cláusulas limitativas que se encontram em destaque no texto deste contrato.

2 – GLOSSÁRIO TÉCNICO

Um glossário é uma lista alfabética de termos de um determinado domínio de conhecimento com a definição destes termos. Os termos e as expressões a seguir definidos, tem por objetivo elucidar as dúvidas que porventura possam existir na leitura e interpretação deste Contrato.

Para os fins deste Contrato, essas palavras e expressões terão sempre os seguintes significados:

ACEITAÇÃO: Ato de aprovação de proposta submetida ao **CONTRATANTE** para a contratação de um Plano. **A proposta de um Plano poderá ser ou não aceita pelo CLIENTE.**

ACIDENTE: Acontecimento súbito, imprevisto e involuntário do qual resulta um dano causado ao animal assistido do **CONTRATANTE**.

ACIONAMENTO: É a comunicação formal específica, efetuada durante o período de vigência do Plano para utilização dos Serviços contratados.

ACUPUNTURA: Consiste no diagnóstico (igualmente baseado em ensinamentos clássicos da Medicina Tradicional Chinesa) e na aplicação de agulhas em pontos definidos do corpo.

ADITIVO DE CONTRATO: É o documento expedido pela **CONTRATADA**, durante a vigência do Contrato, pelo qual as partes acordam quanto a alteração do contrato. **AGRAVAMENTO:** Circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência de utilização dos serviços contratados, alterando as circunstâncias previstas originalmente na formação da Proposta.

ANÁLISE DE ACIONAMENTO: É o processo de análise do pedido de utilização de serviço contratado pelo **CONTRATANTE** e contempla a apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com vistas a caracterização de utilização do serviço requerido e seu enquadramento no Plano contratado.

ANIMAL ASSISTIDO: É o Cão ou Gato cujo dono é o **CLIENTE** contratante dos Serviços e que está devidamente discriminado no Resumo do Plano Contratado.

ATO ILÍCITO: É Toda ação ou omissão voluntária, negligência, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.

ATO ILÍCITO CULPOSO: Ações ou omissões involuntárias, que violem direito e causem dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, decorrentes de negligência, imperícia ou imprudência do responsável, pessoa física ou jurídica.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

ATO ILÍCITO DOLOSO: Ato intencional praticado no intuito de prejudicar a outrem.

BOA-FÉ: É a obrigação de agir dentro da lei e da veracidade. O Contrato é de estrita boa-fé entre as partes envolvidas.

CANCELAMENTO DO PLANO: É a Dissolução antecipada do Contrato, em sua totalidade, por determinação legal, acordo, esgotamento dos Limites Estipulados no Resumo de Plano Contratado, perda de direito, e / ou inadimplência do **CLIENTE**. O cancelamento do Plano, total ou parcial, por acordo entre as partes, denomina-se **RESCISÃO**.

CARÊNCIA: É o prazo pré-estabelecido e discriminado no Contrato para que o **CONTRATANTE** possa usufruir dos serviços contratados.

CASTRACÃO: Ato de mutilação sexual em que se incapacita o Animal Assistido de reproduzir-se sexualmente, e suprime seu porte de hormônios sexuais (testosterona, no macho, e estrogênio, na fêmea).

CAUSA: No Plano, é a antecedente indispensável de qualquer acidente ou reclamação.

CENTRAL DE ATENDIMENTO: É o canal de comunicação entre os **CLIENTES** e a **APET | VET360**. Trata-se da **Central de Relacionamento** através da qual o **CONTRATANTE** deve iniciar o contato para acionamentos, esclarecimentos sobre os planos contratados ou mesmo, para obter quaisquer informações relevantes sobre a **APET | VET360**, e seus serviços prestados.

CHIP: Ou circuito integrado, é um dispositivo microeletrônico que consiste de muitos transistores e outros componentes interligados capazes de desempenhar muitas funções. Suas dimensões são extremamente reduzidas, os componentes são formados em pastilhas de material semicondutor.

CLASSE DE RISCO: Em algumas modalidades de Planos, para simplificar a sua operação, a grande variedade de Raças existentes torna necessária a subdivisão dos mesmos em um pequeno número de grupos. Cada um destes grupos se caracteriza por seus membros, na qualidade de raças, que apresentam riscos aproximadamente equivalentes. Estes grupos são denominados "classes de risco". **CLIENTE:** É Tutor do animal assistido que contrata o plano **APET | VET360**.

COBERTURA: Conjunto dos serviços contratualmente previstos nos planos

CONTRATADA: Exclusivamente a **APET | VET360** cujos representantes assinam o presente contrato.

CONTRATANTE: É o **CLIENTE**, pessoa física que contrata as coberturas e assume a responsabilidade pela contraprestação prevista neste contrato, em seu nome.

CONTRATO: Documento que formaliza a prestação de Serviços ao **CLIENTE**, estabelecendo os direitos e as obrigações do **CLIENTE** e da **APET | VET360**. Na proposta, o Tutor (**CONTRATANTE**) do Animal Assistido fornece as informações necessárias para a avaliação da **APET | VET360**, emissão de proposta, e, caso o **CONTRATANTE** opte pela aceitação, é emitido o Resumo do Plano Contratado, formalizando o Contrato.

CRMV: CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA

DANO: São os prejuízos e ofensas sofridos por terceiros por ação ou omissão.

DANO ESTÉTICO: Subespécie de dano corporal que se caracteriza pela redução ou eliminação de padrão de beleza anterior ao ato culposos, mas sem ocorrência de sequelas que interfiram na funcionalidade do organismo ou na saúde física do Animal Assistido.

DANO FÍSICO OU CORPORAL AO ANIMAL ASSISTIDO: Toda ofensa causada a normalidade funcional do corpo animal, dos pontos de vista anatômico e/ou fisiológico, incluídas as doenças, a invalidez, temporária ou permanente e a morte. **NÃO** estão abrangidos por esta definição os danos morais, os danos estéticos, e os danos materiais, embora, em geral, tais danos possam ocorrer em conjunto com os danos físicos a pessoa, ou em consequência destes.

DECADÊNCIA: É o perecimento de um direito unilateral por não ter sido exercido durante o tempo estabelecido em lei ou pela vontade das partes.

DESPESAS EMERGENCIAIS: São gastos realizados pelo **CONTRATANTE** em caráter de urgência, com o objetivo de tentar evitar e/ou minorar os danos causados ao Animal.

DOENÇA CONGÊNITA: É aquela condição de saúde que, independentemente da sua causa, já se apresenta por ocasião do nascimento do **PET** como, hérnia umbilical, Displasia da valva atrioventricular, Hemivértebras, dentre outras.

DOENÇA CRÔNICA: Enfermidade que persiste por períodos longos e não se resolve em curto espaço de tempo, como câncer, hipertensão, diabetes, obesidade, dermatite atópica, doença renal, cardiopatias, epilepsia, entre outras.

DOENÇA PREEXISTENTE: é a doença ou enfermidade que o pet já possui antes da contratação de um plano.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

DOLO: É toda espécie de artifício, engano ou manejo astucioso promovido por uma pessoa, com a intenção de induzir outrem a prática de um ato, em prejuízo deste em proveito próprio ou de outrem, ou seja, é um ato de má fé, fraudulento, visando prejuízo preconcebido, quer físico ou financeiro.

EMERGÊNCIA: Situações que necessitem de atendimento veterinário rápido e imediato.

EVENTO: É o acontecimento de uso de um determinado Serviço contratado após validação e liberação da central de atendimento. É o acontecimento que desencadeia a utilização dos serviços disponíveis nos planos, como uma doença ou um acidente. Um evento pode desencadear a utilização de diversos serviços que podem levar dias, semanas e em alguns casos até meses para ser finalizado (procedimentos sucessivos). Dentro de um mesmo evento, os limites financeiros de cada serviço devem ser observados.

EXCLUSÃO: Todo evento danoso em potencial, não elencado entre os serviços cobertos no Plano é, implicitamente, uma exclusão.

IMPERÍCIA: Ato ilícito culposo, em que os danos causados são consequências diretas de ação ou omissão de caráter técnico e/ou profissional e para a qual o responsável não está habilitado; ou embora habilitado, não adquiriu a necessária experiência; ou, ainda, embora habilitado e experiente, não atingiu o nível de competência indispensável para a realização da mesma.

IMPRUDÊNCIA: Ato praticado sem cautela, ou de forma imoderada, ou, ainda, desprovido da preocupação de evitar erros ou enganos. Se, em decorrência da ação ou omissão imprudente, for, involuntariamente, violado direito e causado um dano, o responsável terá cometido um ato ilícito culposo.

ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO DE VALORES: É o índice econômico adotado pela **APET | VET360** para atualização do Contrato, normalmente aplicado ao final de cada ano.

INÍCIO DE VIGÊNCIA: Data a partir da qual os serviços contratados estão garantidos pela **APET | VET360**, respeitando as carências relativas a cada cobertura de cada plano contratado.

JUROS DE MORA: É o encargo financeiro decorrente por atraso no pagamento ou recebimento de algum valor, após a aplicação do índice de atualização de valores.

LIMITE MÁXIMO DE COBERTURA: Representa o limite máximo, global e por evento, que a **APET | VET360** suportará e que está devidamente discriminado para cada Serviço contratado do Plano.

MÁ-FÉ: Agir deliberadamente de modo contrário à lei, direito ou aos bons costumes.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO: Documento disponibilizado pela **APET | VET360**, com importantes esclarecimentos e informações sobre o Plano contratado, e orienta o **CONTRATANTE** sobre a utilização adequada dos serviços. Este documento deve ser lido, em sua íntegra, pelo Contratante.

MENSALIDADE BÁSICA: O valor mensalmente pago, sem acréscimos percentuais (desde que feito na data acertada).

NEGLIGÊNCIA: Omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargo ou obrigação. Se, decorrente da negligência, e de forma involuntária, houver violação de direito e for causado qualquer dano, o responsável terá cometido ato ilícito culposo.

OBJETO DO PLANO: É a designação do Plano Contratado.

PET: O Cão ou Gato assistido pelo plano **APET | VET360**.

PLANO: Contrato pelo qual uma das partes (**APET | VET360**) se obriga, mediante o recebimento de um pagamento mensal, a prover os serviços descritos no Resumo de Plano Contratado.

PRESCRIÇÃO: Perda de direito de realizar uma reclamação depois de ultrapassado o prazo que a Lei determina para reclamar-se um interesse.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO À SAÚDE: É o trabalho e serviço na área da Saúde, voltado ao atendimento físico de animais, tais como tratamentos, consultas, exames, diagnósticos, cirurgias, etc.

PROCEDIMENTOS SUCESSIVOS: São os eventos que se repetem ao longo da vigência do contrato e que se referem à mesma enfermidade ou acidente que geraram o primeiro acionamento.

PROPONENTE: Pessoa Física que pretende contratar um Plano.

PROPOSTA DE PLANO: É o instrumento que formaliza o interesse do Proponente em contratar o Plano.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

QUEBRA DE SIGILO PROFISSIONAL: Entende-se por quebra de sigilo profissional a falta do dever legal e ético do profissional de guardar segredo sobre informações das quais disponha exclusivamente em função do exercício de suas atividades profissionais.

FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO: Informações fornecidas pelo **CONTRATANTE** para a **APET | VET360** para que esta analise se aceita a contratação do Plano escolhido. As informações serão solicitadas no momento da contratação, através de formulário específico.

RAÇA: A variedade de animal doméstico designada no Resumo do Plano Contratado e em qualquer outro documento que faça parte deste.

RECLAMANTE: O **CLIENTE** que apresenta pedido de acionamento à **APET | VET360**, através da central de relacionamento 0800-717-3333.

RENOVAÇÃO: Ao término da vigência, o contrato poderá ser renovado, caso seja de interesse das partes.

RESCISÃO: Dissolução do Contrato, na forma e prazo indicados no contrato.

RESPONSABILIDADE CIVIL: É a obrigação imposta por lei, a cada um de responder pelo dano que Causar a outrem. A responsabilidade civil pode provir de ação praticada pelo Tutor ou pelo Animal Assistido.

SERVIÇO: Conjunto de Assistências concedidas pelo Plano de Serviços contratado.

SERVIÇOS DE MAIOR COMPLEXIDADE: quaisquer serviços emergenciais disponíveis no plano contratado que não sejam consultas emergenciais, atendimento ambulatorial, exames básicos e assistência funeral.

TABELA DE CUSTOS REFERENCIADA: Trata-se de uma relação, detalhada, com os procedimentos elencados pelo CRMV, com os custos referenciados para cada serviço, e que servirá de base para reembolso, em caso da opção do **CLIENTE** por utilizar uma clínica de sua preferência.

URGÊNCIA: Situações de saúde que impliquem em risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para os **ANIMAIS ASSISTIDOS**.

VALOR CONTRATADO: Importância paga pelo **CONTRATANTE** para a **APET | VET360** para que esta lhe garanta as assistências e serviços contratados.

3 – DO OBJETO

3.1. CONTRATAÇÃO DE PLANO DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA PARA CÃES E GATOS, EM CASO DE ACIDENTES E ENFERMIDADES.

3.1.1. O presente contrato tem por objetivo a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária, em caso de acidentes e enfermidades, durante o período de vigência do contrato, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas no plano escolhido livremente pelo **CONTRATANTE**. Solicita-se a leitura do **Manual de Utilização**.

A contratação da assistência pet é para um período de 01 (um ano), com pagamentos mensais. O contrato poderá ser renovado, por mais um período anual e consecutivamente, caso não haja manifestação contrárias das partes.

O **CONTRATANTE** poderá optar por utilizar os serviços através do reembolso ou com auxílio da nossa equipe de atendimento. O reembolso que será pago pela **APET | VET360** em até **7 (sete) dias úteis**, após análise e aprovação.

Para reembolso, o **CONTRATANTE** deverá encaminhar os documentos listadas na área de reembolso de acordo com o(s) serviço(s) utilizado(s) (<https://lp.apetsaude.com.br/apet/reembolso>).

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

O reembolso deverá ser realizado, obrigatoriamente, na conta corrente ou poupança do titular do plano contratado. **NÃO SERÃO EFETUADOS PAGAMENTOS PARA CONTA FÁCIL, CONTA BENEFÍCIO OU ATRAVÉS DE ORDEM DE PAGAMENTO. FICA VEDADO O PAGAMENTO DE REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.**

O NÃO CUMPRIMENTO DESTES PROCEDIMENTOS PODERÁ RESULTAR EM NEGATIVA DE PAGAMENTO OU REEMBOLSO POR PARTE DA APET | VET360.

A relação de clínicas parceiras poderá ser alterada a qualquer tempo a critério da Contratada, sem que haja a necessidade de prévia comunicação.

Integram-se a este contrato todos os seus aditivos, anexo de orientações (**Manual de Utilização**), e certificados (**que contemplam as coberturas, limites, carências e demais informações do Plano Contratado**) bem como qualquer outro documento emitido pela **CONTRATADA** em comum acordo com o **CONTRATANTE**.

3.1.2. Durante o período de vigência deste Contrato, é dever do **CONTRATANTE**, sob pena de cancelamento do Serviço, notificar a **APET | VET360** sobre a ocorrência de quaisquer atos, fatos ou circunstâncias que possam alterar os dados informados na contratação e / ou originar um acionamento.

3.1.3. Desde a formalização da **PROPOSTA (FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO)**, todas as informações fornecidas pelo **CONTRATANTE** são recebidas pela **CONTRATADA** como verdadeiras, vez que a relação é pautada pela **BOA-FÉ**.

3.2. SOBRE OS SERVIÇOS E COBERTURAS CONTRATADAS.

3.2.1. Para cada **Plano Amigoo**, existem definições claras e objetivas das coberturas, limites, carências e demais informações necessárias para que o cliente tenha total transparência sobre os serviços contratados.

3.2.2. Estas **Cláusulas Gerais** aplicam-se aos Planos Amigoo contratados, observando-se a particularidade de cada um, conforme descrição e resumo enviado junto ao certificado (Resumo do Contrato). Adicionalmente, solicita-se a leitura do **Manual de Utilização**.

3.2.3. O Certificado (Resumo do Contrato) é o documento que descreve as características do Plano Amigoo contratado. Este documento deve ser lido e caso haja alguma informação destoante em comparação a oferta efetuada por um distribuidor ou no site de contratação do plano, solicita-se entrar em contato com nossa central de atendimento imediatamente.

3.2.4. As coberturas, limites, carências e demais informações, para cada **Plano Amigoo** contratado, estão detalhadas no **Certificado (Resumo do Contrato)**. A tabela abaixo será aplicada de acordo com a especificação de cada Plano Amigoo contratado, **sendo que nem todos os Planos possuem todas as coberturas**.

COBERTURAS

Cobertura	Carência	Descrição do Evento	Especificação dos Serviços
-----------	----------	---------------------	----------------------------

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

CONSULTA VETERINÁRIA	30 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: É a consulta realizada por profissional veterinário cujo objetivo é prestar o primeiro atendimento/socorro ao pet que tenha sofrido um acidente ou apresente sintomas de mal-estar/enfermidade.
ATENDIMENTO AMBULATORIAL	30 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: É o procedimento veterinário complementar a consulta veterinária decorrente de acidente ou enfermidade que, em caso de acidente, doença ou por solicitação médica veterinária, estará disponível ao pet em consulta. Abrange pequenas intervenções como suturas e imobilizações bem como o material e medicamento utilizado durante a consulta. Não há cobertura para materiais e medicamentos de uso fora da consulta, como os de uso doméstico indicado pelo profissional.
CONSULTA COM ESPECIALISTA	30 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Consultas veterinárias com especialistas em função de diagnóstico e solicitação veterinária após uma consulta veterinária decorrente de acidente ou de rotina em que foi identificado a necessidade de consulta especializada para o problema de saúde identificado.
TRANSPORTE PET AO VETERINÁRIO	30 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Remoção do Pet para a clínica veterinária em caso de acidente ou enfermidade.
EXAMES LABORATORIAIS E IMAGEM	60 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Este serviço abrange a realização de análises laboratoriais e procedimentos de imagem para diagnosticar a saúde do pet em casos de acidentes ou doenças. Não estão cobertos exames de checkup.
CIRURGIAS	60 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Este serviço engloba intervenções cirúrgicas necessárias para tratar condições médicas específicas do pet. Inclui procedimentos cirúrgicos recomendados pelo médico veterinário para garantir o bem-estar e a saúde do pet. Este serviço não cobre cirurgias eletivas, como castração, mesmo que por recomendação veterinária.
INTERNAÇÃO	60 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: O serviço de internação oferece acomodação e cuidados especializados para animais de estimação que necessitam de monitoramento contínuo e tratamento em um ambiente clínico em decorrência de um acidente, doença ou por solicitação médica-veterinária. Inclui supervisão médica, administração de medicamentos necessários para garantir a recuperação eficaz do pet durante seu período de permanência na clínica. Não há cobertura para simples hospedagem do pet.
ACUPUNTURA E FISIOTERAPIA	180 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Sessões de fisioterapia e/ou acupuntura, em qualquer situação, desde que em função de diagnóstico veterinário (após uma consulta veterinária por acidente ou enfermidade ou rotina). Os limites financeiros apresentados no certificado do plano contratado são para o tratamento todo e não por sessão.
TRANSPORTE DO PET EM CASO DE LOCALIZAÇÃO	30 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Remoção do Pet para o endereço indicado pelo cliente, em caso de localização do animal assistido, que fugiu ou se perdeu do dono
TRANSPORTE E HOTEL PARA O PET - EM CASO DE ACIDENTE OU ENFERMIDADE DO TUTOR	30 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Em caso de hospitalização do tutor, decorrente de doença ou acidentes, comprovada, esta cobertura prevê a disponibilidade de hospedagem do Pet, em hotel, da rede referenciada ou de sua preferência, até os limites definidos no contrato. Não serão reembolsadas hospedagem em casa de parentes ou locais inapropriados para este fim. Importante: para usufruir desse serviço, o pet deverá estar castrado e com vacinas em dia. Demais restrições do hotel podem ser aplicáveis a critério do prestador.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

CONSULTA DE ROTINA	60 dias	Qualquer Causa	Descrição: É a consulta veterinária realizada mesmo na ausência de problemas de saúde aparentes no animal de estimação.
APLICAÇÃO DE VACINA	60 dias	Qualquer Causa (limitado a um acionamento ao ano)	Descrição: Este serviço abrange a aplicação de vacinas preventivas essenciais para proteger o pet contra diversas doenças. Inclui tanto o fornecimento da vacina como os honorários do veterinário para a administração do imunizante. Não estão inclusos neste serviço medicamentos administrados por injeção que não se caracterizem como vacinas preventivas. Importante: observe as coberturas do seu plano, este serviço possui limites por utilizações distintas, não se somando os limites financeiros de cada utilização. Utilizações no mesmo dia não são consideradas como utilizações distintas.
ASSISTÊNCIA FUNERAL	30 dias	Morte Acidental ou natural	Descrição: Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do PET, conforme disponibilidade local, em uma funerária PET.

CONVENIÊNCIA

Cobertura	Carência	Descrição do Evento	Especificação dos Serviços
Agendamento de Aplicação de Vacina a Domicílio	24 horas	Concierge	Descrição: Envio de profissional de nossa rede referenciada ou de preferência do contratante para aplicação de vacina, bastando acionar nossa central para agendamento. Importante: Custo da vacina e aplicação é de responsabilidade do cliente
Envio de Ração	24 horas	Concierge	Descrição: Envio de ração à residência do usuário (especificações a sua escolha) bastando acionar nossa central para agendamento. Importante: Custos da compra da ração e do envio são de responsabilidade do cliente
Agendamento de Leva e Traz	24 horas	Concierge	Descrição: Serviço de leva e traz até o local necessário (clínicas, banho, tosa, hotel), bastando acionar nossa central com 24 horas de antecedência para agendamento Importante: O custo do transporte ou serviço prestado pela clínica é de responsabilidade do cliente
Indicação de banho e tosa	24 horas	Concierge	Descrição: Informações sobre os locais, horário de funcionamento e valor do serviço em questão, bastando acionar nossa central. Importante: Os custos de banho e tosa são de responsabilidade do cliente

4 – DIREITOS DO CONTRATANTE:

Ao adquirir o plano, o **CONTRATANTE** terá direito aos serviços discriminados no **Certificado** (Resumo do Contrato), referente ao plano escolhido. O **ANIMAL ASSISTIDO** será o **Cão** ou **Gato** indicado pelo **CONTRATANTE** no momento da aquisição da assistência.

O **CONTRATANTE** deverá informar o Nome, Sexo, Idade e raça do Animal Assistido coberto.

5 – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE OS PLANOS

5.1. Como condição para a contratação e gozo do plano adquirido para **ANIMAL ASSISTIDO**, cabe ao **TUTOR**, o **CONTRATANTE**, fazer a opção dentre os planos ofertados, declarando assim, sua ciência e concordância no tipo, limitações, carências, extensões e preços, também terá direito somente aos valores e serviços cobertos pelo plano adquirido, conforme especificação do Certificado (Resumo do Contrato), sendo que aquilo que não estiver previsto, de forma expressa, automaticamente estará excluído do atendimento.

5.2. A contratação do Plano deverá ser feita por meio de **FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO**, com o aceite das informações detalhadas sobre o plano, coberturas, limites, carências e modo de utilização dos serviços, descritos nas plataformas de contratação, e que constarão no Certificado (resumo do Contrato) a ser entregue ao **CONTRATANTE**.

5.3. Serão considerados elegíveis, para contratação do Plano escolhido, Cães e Gatos com idade máxima de 9 (nove) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias, na data da contratação.

A aceitação ou recusa da contratação do plano por parte da **CONTRATADA** será baseada nos elementos essenciais, informados pelo **CONTRATANTE** durante o processo de venda e compra.

5.3.1. O **CONTRATANTE** poderá contratar um plano por pet, sendo vedado ao mesmo pet possuir mais de um plano ativo ao mesmo tempo, caso ocorra, um dos contratos será cancelado unilateralmente pela APET | VET360.

5.4. Para a aceitação da proposta de contratação, o **CONTRATANTE** deverá declarar desconhecer a ocorrência de quaisquer fatos ou atos que poderiam dar origem, no futuro, a uma reclamação garantida pelo Plano (preexistência). No caso de se constatar uma preexistência, declarada ou não, será aplicada uma **CARÊNCIA DE 12 MESES** sobre o problema de saúde preexistente a contar da data da contratação.

DOENÇAS CRÔNICAS E/OU CONGÊNITAS NÃO TERÃO COBERTURA DOS PLANOS APET | VET360.

5.5. Havendo inexatidão ou omissões nas declarações, ficará determinada a perda de direito dos serviços contratados conforme o disposto no artigo 766 do Código Civil Brasileiro e na cláusula **“PERDA DE DIREITO”** deste Contrato.

5.6. A **APET | VET360** terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para aceitar ou recusar a proposta e contratação do Plano, contado da data do recebimento da proposta de (i) contratação, (ii) de renovação ou (iii) de alteração de dados, devidamente formalizada pelo **CONTRATANTE**, seja para planos novos, bem como para alterações que impliquem modificação dos Dados do **CONTRATANTE** ou do Plano Contratado.

5.6.1. A aceitação da proposta será automática, caso a **APET | VET360** não se manifeste no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do recebimento pela **CONTRATADA**.

5.6.2. Mesmo com a aceitação automática da proposta, caso sejam identificados alguns dos itens previstos na cláusula 13, deste contrato, o plano poderá ser cancelado.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

5.7. A APET | VET360 poderá solicitar informações ou documentos complementares para análise e aceitação da proposta ou da alteração da proposta, durante o prazo previsto para aceitação.

5.8. No caso de solicitação de documentos complementares para análise e aceitação da proposta ou de alteração da proposta, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação.

5.9. Em caso de não aceitação da proposta, a APET | VET360 fará a formalização da recusa.

5.10. Caso a Proposta tenha sido recusada e alguma parcela mensal tenha sido paga, esta será restituída.

5.11. Caso o **CONTRATANTE** tenha utilizado algum dos serviços, não haverá direito a restituição de pagamentos.

5.12. No Certificado (Resumo do Contrato), encontra-se o resumo dos planos Amigoo contratados.

6 – DOS PROCEDIMENTOS COBERTOS

Os procedimentos e direitos assistenciais decorrentes deste contrato são correspondentes ao tipo de **PLANO** escolhido no momento da **CONTRATAÇÃO**.

7 – O QUE ESTE CONTRATO NÃO CONTEMPLA

7.1. EM QUE PESE A REITERAÇÃO DE QUE O CONTRATO TEM PERTINÊNCIA AO PLANO ESCOLHIDO LIVREMENTE PELO CONTRATANTE, E ESTANDO CLARO MEDIANTE A CLÁUSULA ACIMA ACERCA DOS PROCEDIMENTOS COBERTOS, TORNA-SE IMPORTANTE ESCLARECER QUE NÃO ESTÃO GARANTIDAS POR ESTE CONTRATO AS QUANTIAS DEVIDAS E/OU AS DESPENDIDAS, PELO CLIENTE, PARA REPARAR, EVITAR E/OU MINORAR DANOS, DE QUALQUER ESPÉCIE, DECORRENTES DE:

- A. ATOS VETERINÁRIOS PROIBIDOS POR LEIS OU REGULAMENTAÇÕES EMANADAS DE AUTORIDADES SANITÁRIAS OU OUTRAS AUTORIDADES COMPETENTES DE NORMAS E RESOLUÇÕES NO QUE SE REFERE AOS PARÂMETROS ESTABELECIDOS PELOS CONSELHOS FEDERAIS DE SERVIÇOS DE MEDICINA VETERINÁRIA;**
- B. DANOS CAUSADOS AO PET DE FORMA INTENCIONAL PELO CLIENTE OU SEUS DEPENDENTES OU TERCEIROS;**
- C. ACIONAMENTOS APRESENTADOS FORA DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO;**
- D. ACIONAMENTOS APRESENTADOS DENTRO DO PERÍODO DE CARÊNCIA DO SERVIÇO;**
- E. EVENTO OCORRIDO EM PERÍODO ANTERIOR À CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO CLIENTE;**
- F. SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO COM APRESENTAÇÃO DE NOTA FISCAL DE PESSOA FÍSICA (É OBRIGATÓRIO O ENVIO DE NOTA FISCAL DE PESSOA JURÍDICA COM CNPJ); SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO COM APRESENTAÇÃO DE RECIBO.**
- G. QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL APRESENTADA CONTRA O CLIENTE POR TERCEIROS;**

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

- H. QUAISQUER AÇÕES DE TERCEIROS OU CONTRA TERCEIROS;**
- I. DANOS MORAIS;**
- J. TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS OU TARTARECTOMIA, EM QUALQUER HIPÓTESE; QUALQUER ACIONAMENTO DECORRENTE DE PROBLEMA ODONTOLÓGICO NÃO TERÁ COBERTURA. EXEMPLO: ENFERMIDADES COMO INSUFICIÊNCIA CARDÍACA, INFLAMAÇÕES NA GENGIVA, ENTRE OUTRAS, QUE SÃO ORIGINÁRIAS DA NÃO LIMPEZA DO TÁRTARO, NÃO TERÃO COBERTURA.**
- K. PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR VETERINÁRIO SEM REGISTRO CRMV (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;**
- L. ACIONAMENTOS DECORRENTES TRATAMENTOS DE TRANSTORNOS COMPORTAMENTAIS E / OU TRATAMENTO DE EMAGRECIMENTO;**
- M. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS;**
- N. QUAISQUER SERVIÇOS RELACIONADOS A DOENÇAS CONGÊNTAS E DOENÇAS CRÔNICAS (VIDE GLOSSÁRIO);**
- O. PEDIDOS DE DESPESAS COM ACOMPANHANTES;**
- P. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DOMICILIAR, QUE NÃO REQUEREM ADMINISTRAÇÃO ASSISTIDA E QUE SÃO ADQUIRIDOS PELO CONTRATANTE EM PET SHOPS, CLÍNICAS OU EM FARMÁCIAS;**
- Q. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE HEMODIÁLISE E DIÁLISE; DE RADIOTERAPIA; DE EMBOLIZAÇÕES E RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA; DE CRIOCIRURGIA.**
- R. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ORTODONTIA / APARELHOS ORTODÔNTICOS, EM QUALQUER HIPÓTESE;**
- S. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE INSEMINAÇÃO ARTIFICIAL;**
- T. PEDIDOS DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA SEM SOLICITAÇÃO / AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA APET | VET360;**
- U. DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE VACINAÇÃO QUE PODERIAM SER EVITADAS SE O ANIMAL ESTIVESSE VACINADO;**
- V. QUAISQUER SERVIÇOS RELACIONADOS A ENFERMIDADES ONCOLÓGICAS E / OU DE COMPORTAMENTO;**
- W. QUALQUER ACIDENTE OU DOENÇA INTENCIONAL CAUSADA PELO CLIENTE, PARENTE OU PESSOA QUE VIVA NA MESMA RESIDÊNCIA;**
- X. CUSTOS E DESPESAS DE BANHOS EM GERAL E BANHOS MEDICINAIS, E TOSA E HIGIENE ANIMAL;**
- Y. CUSTOS COM CONTROLE DE PARASITAS (PULGAS, CARRAPATOS, OUTROS);**
- Z. CUSTOS E DESPESAS DE NECROPSIA;**
- AA. CUSTOS E DESPESAS DE EUTANÁSIA E CORRELATOS EXCETO SE AUTORIZADOS PELA AMIGOO PET.**
- BB. DOENÇAS E MALES PREEXISTENTES. NESTE CASO A CARÊNCIA SERÁ DE 12 MESES.**
- CC. OBSTETRÍCIA: (1) PARTO NORMAL; (2) PRÉ-NATAL (ULTRASSOM, EXAMES LABORATORIAIS, ETC.); PÓS-PARTO (MEDICAÇÕES E COMPLICAÇÕES PÓS-PARTO);**
- DD. TESTE, EXAMES E TRATAMENTO DE LEISHMANIOSE;**
- EE. CONSULTAS COM ESPECIALISTAS EM NUTRIÇÃO (NUTROLOGIA). DE FORMA ALGUMA ESTARÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE EMAGRECIMENTO;**

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

- FF. CONSULTAS VETERINÁRIAS DE ROTINA E APLICAÇÃO DE VACINAS, EXCETO PARA OS PLANOS QUE CONTEMPLAM ESTAS COBERTURAS.
- GG. EXAMES DE CHECK-UP E ROTINA.
- HH. REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.
- II. SOLICITAÇÕES DE REEMBOLSO APRESENTADAS APÓS O PRAZO DE 180 DIAS DA DATA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.
- JJ. CASTRAÇÃO ELETIVA/VOLÚNTARIA, EXCETO SE CONTEMPLADO EXPRESSAMENTE NO PLANO CONTRATADO.

8 – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

- 8.1. Pagar o valor anual contratado, em parcelas mensais, de acordo com o estabelecido pela **CONTRATADA**, relativamente ao local, forma e data de pagamento.
- 8.2. Estar com o pagamento em dia para não ocorrer a suspensão ou cancelamento do plano contratado.
- 8.3. O serviço ora contratado pelo **CONTRATANTE** não pode ser objeto de comercialização, cessão a terceiros, sob qualquer título, ou exploração econômica. A ocorrência desse fato implica a responsabilização do **CONTRATANTE** por perdas e danos, além da responsabilização criminal se for cabível.
- 8.4. O **CONTRATANTE** por decorrência, e aperfeiçoamento da relação, declara que suas informações cadastrais, contidas neste contrato, revelam sua correta identificação assim como seu endereço para recebimento, de comunicados, correspondência e, em especial, os boletos de pagamento.
- 8.5. Por compromisso regularmente assumido com a **CONTRATADA** também poderá levar os dados cadastrais do **CONTRATANTE** aos órgãos de proteção ao crédito nas hipóteses de atrasos de pagamento que importe inclusive na rescisão contratual.
- 8.6. A **CONTRATADA** mantém relacionamento com as clínicas **PARCEIRAS** que estabelece critérios objetivos; princípios éticos e de excelência médico veterinário em observância com as normas expedidas pelos órgãos competentes. O **CONTRATANTE** deverá informar a **CONTRATADA**, eventuais condutas ou riscos que se mostrem nocivos ao **ANIMAL ASSISTIDO** ou que, importem em tratamento desigual, desproporcional inferior ao assimilável pela sociedade e dispensados aos demais animais, desta forma permitindo que a **CONTRATADA** possa intervir a favor do seu **CLIENTE**.

8.7. DA IDENTIFICAÇÃO DO ANIMAL ASSISTIDO

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

8.7.1. Para fins de execução do presente contrato a identificação do **ANIMAL ASSISTIDO** dar-se-á no momento da aquisição do plano de assistência. A partir deste momento, o contrato fica vinculado a este **CÃO** ou **GATO**.

O **CONTRATANTE** deverá informar o Nome, Sexo, Idade e raça do Animal Assistido coberto.

Serão considerados elegíveis Cães e Gatos com idade máxima de 9 (nove) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias, na data da contratação.

Declarações falsas ou inexatas, podem ocasionar o cancelamento do Plano contratado, sem devolução das mensalidades já pagas, bem como, negativa de atendimento de um determinado acionamento.

Ainda, na contratação, o Tutor deverá informar o conhecimento de enfermidades preexistentes, que terão 12 (doze) meses de carência.

DOENÇAS CONGÊNITAS, BEM COMO DOENÇAS CRÔNICAS NÃO TERÃO COBERTURA DA APET | VET360.

Caso, na utilização das coberturas de cada plano, for identificado que o animal assistido não é o descrito no primeiro acionamento, automaticamente, haverá a **PERDA DE DIREITO**, e assim, os procedimentos não serão reembolsados ou autorizados.

9 – DAS CARÊNCIAS

Fica estabelecido, que para os procedimentos cobertos, de acordo com o Plano contratado, incidirão as carências descritas no Certificado (Resumo do Contrato) e **Cláusula 3.2**, deste contrato.

10 – LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA:

10.1. Limite Máximo de Cobertura será aquele definido, em cada plano contratado e especificado no **Certificado (Resumo do Contrato)**. Além do limite global, para cada cobertura, existe um limite de valor máximo coberto. O valor limite por cobertura está atrelado a um único evento ou reclamação.

10.2. Todos os procedimentos decorrentes de um mesmo evento (enfermidade ou acidente) serão considerados como único acionamento, qualquer que seja o número de Serviços utilizados durante o atendimento do evento.

10.3. Caso o Serviço realizado exceda o Valor do Limite Máximo de Cobertura, deverá o CONTRATANTE responder pelo pagamento da diferença diretamente ao prestador de serviço.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

10.4. Uma vez esgotados, não há Reintegração do Limite Máximo de Cobertura do Serviço, **dentro da vigência atual**. A cada renovação anual, os Limites Máximos de Cobertura do Serviço são reintegrados.

10.5. OS LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA DE CADA SERVIÇO SÃO INDEPENDENTES, NÃO SE SOMANDO, NEM SE COMUNICANDO.

11 – DO PAGAMENTO

11.1. Ao contratar a assistência pet, o **CONTRATANTE** concorda em pagar o custo anual, parcelado em **12 vezes**. Todos os pagamentos mensais serão efetuados pelo **CONTRATANTE** a **CONTRATADA**, conforme forma de pagamento convencionada na contratação. O **CONTRATANTE** poderá optar pelas modalidades de pagamento disponibilizadas pela **CONTRATADA**, conforme suas políticas de cobrança, devendo fazer a opção no momento da contratação.

11.2. Quando, e se a opção for **boleto bancário**, o início da contratação e contagem das carências será após a quitação do mesmo, e quando será enviado o Resumo do Plano ao **CONTRATANTE**. No caso de **cartão de crédito**, a contratação será confirmada com a aprovação da administradora do cartão, iniciando-se, neste momento a contagem das carências e automaticamente será gerado o Certificado (Resumo do Contrato).

11.3. Os valores referentes a cada plano serão informados no momento da venda (no preenchimento do **FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO**) e serão destacados no certificado (Resumo do Contrato) entregue ao **CONTRATANTE** como comprovante da aquisição do plano escolhido.

11.4. O pagamento posterior não quita débitos anteriores e o pagamento em atraso terá multa de 2%.

11.5. Na hipótese de **atraso superior a 5 (cinco) dias**, haverá a suspensão automática do direito assistencial ao **ANIMAL ASSISTIDO**, enquanto permanecer o atraso no pagamento.

11.5.1. Após o cancelamento do plano, caso o **CONTRATANTE** queira recontratar, as carências passam a contar novamente, pois será tratado como um novo plano.

12 – DA VIGÊNCIA E EXTINÇÃO DESSE CONTRATO:

12.1. Os Planos, detalhados no **Certificado (Resumo do Contrato)** tem a **vigência 01 (um) ano**, contra pagamento de parcelas mensais, a contar da data de início da vigência.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

12.2. Excetuados os casos previstos em lei, **O CANCELAMENTO DO PLANO CONTRATADO PODERÁ SER EFETUADO PELO CONTRATANTE, MEDIANTE SOLICITAÇÃO EXPRESSA EM UM DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO APET | VET360, NAS SEGUINTE HIPÓTESE:**

12.2.1. A qualquer momento nos primeiros 15 dias de contrato e com restituição integral da primeira mensalidade paga;

12.2.2. A qualquer momento após os primeiros 15 dias da vigência do contrato sem restituição das mensalidades pagas até a data da solicitação de cancelamento.

12.2.2.1. Após a formalização do pedido de cancelamento pelo **CONTRATANTE**, a **APET | VET360** não efetuará cobrança de mensalidades vincendas, no entanto, todo e qualquer débito referente a mensalidades não pagas antes da solicitação de cancelamento serão cobradas no ato do cancelamento.

12.2.2.2. Para o contratante com mensalidades em aberto, caso haja algum acionamento, reembolso ou pagamento para clínica em aberto, a **APET | VET360** poderá descontar as mensalidades pendentes do valor a ser pago.

12.2.2.3. O cancelamento do plano não exime o **CONTRATANTE** do pagamento das mensalidades anteriores e vencidas;

12.2.2.4. Em caso de não pagamento dos débitos devidos, a **CONTRATADA** poderá solicitar a inclusão do **CONTRATANTE** nos órgãos de proteção ao crédito, bem como tomar as devidas medidas extras-judiciais e/ou judiciais para cobrar as mensalidades pendentes;

12.3. Com a morte do **ANIMAL ASSISTIDO**, o contrato será extinto automaticamente.

12.3.1. Para contratantes com mensalidades em aberto, caso haja algum acionamento, reembolso ou pagamento para clínica em aberto, a **APET | VET360** poderá descontar as mensalidades pendentes do valor a ser pago. **EM HIPÓTESE ALGUMA** o **CONTRATANTE** poderá substituir o animal assistido dentro de um mesmo contrato.

12.4. As informações prestadas pelo **CONTRATANTE** nas especificações do **ANIMAL ASSISTIDO**, caso sejam consideradas errôneas, são de responsabilidade do **CONTRATANTE**, e em qualquer das suas modalidades, implicará na denúncia contratual por fraude, sem qualquer indenização.

12.5. No caso, por qualquer motivo, do encerramento das atividades da **CONTRATADA**, será considerado extinto o presente contrato, respeitando-se o atendimento ao **ANIMAL ASSISTIDO** até o término do mês em que foi realizado o último pagamento.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

- 12.6.** Finalizado o prazo de vigência deste contrato, o mesmo poderá ser renovado tacitamente pelas partes. Fica ressalvado o direito de a **CONTRATADA** não renovar o contrato do **CONTRATANTE**, por qualquer motivo, com aviso prévio de 30 dias do final da data de vigência do contrato.
- 12.7.** Em casos de inadimplência o plano ficará suspenso para uso até que as mensalidades atrasadas sejam quitadas na íntegra. Contratos com 30 ou mais dias de inadimplemento de quaisquer mensalidades poderão ser cancelados pela **APET | VET360**.

13 – PERDA DE DIREITO

13.1. O CONTRATANTE perderá o direito a utilização dos serviços contratados quando:

- 13.1.1. O CLIENTE, POR SI OU POR SEU REPRESENTANTE, FIZER DECLARAÇÕES INEXATAS OU OMITIR CIRCUNSTÂNCIAS QUE POSSAM INFLUIR NA ACEITAÇÃO DA PROPOSTA OU NOS VALORES A PAGAR.**
- 13.1.2. Não Comunicar a APET | VET360, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar a utilização dos serviços contratados, sob pena de perder o direito à utilização dos mesmos.**
- 13.1.3. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do CONTRATANTE ou do seu Representante, a APET | VET360 poderá cancelar o Plano contratado ou permitir a continuidade do Plano, cobrando a diferença de valores cabíveis.**
- 13.1.4. Agravar intencionalmente as utilizações ou quando deixar de cumprir (i) qualquer das suas Obrigações aqui previstas ou (ii) as normas legais em vigor, em especial, aquelas contidas nos artigos 765, 766 e 768 do Código Civil.**
- 13.1.5. Houver tentativa de obter benefícios ilícitos do Plano Contratado.**
- 13.1.6. Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas na Proposta ou qualquer outro documento necessário para a avaliação da APET | VET360 antes de sua contratação.**
- 13.1.7. Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas, provocação ou simulação de utilização dos serviços.**
- 13.1.8. Sob pena de perder o direito à utilização dos serviços contratados, o CONTRATANTE fará o Acionamento à APET | VET360, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.**

14 – ACIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

14.1. Condições básicas:

14.1.1 Entre em contato com a Central de Atendimento pelo 0800 717 3333 ou pelo (11) 3288-2526 (somente WhatsApp), informe o CPF do titular e interaja com a nossa equipe;

14.1.2 Nossos atendentes darão as orientações para o processo de reembolso ou de utilização de uma clínica parceira referenciada ou de sua preferência;

14.1.3 Seu pet terá atendimento em uma das clínicas parceiras ou de sua preferência ou através de reembolso. Em todas as opções, as regras de cobertura e limites são aplicadas.

Caso, se constate, em auditoria da APET | VET360, que o acionamento não está relacionado a doença ou acidente, ou solicitação médica-veterinária, ou que a clínica, em acordo com o CLIENTE, aumentou os valores dos procedimentos ou incluiu itens não elegíveis, os procedimentos solicitados não serão pagos pela APET | VET360.

14.2. Para Reembolso:

14.2.1 Leve seu pet para a sua clínica de preferência para ter atendimento sem contatar nossa equipe previamente;

14.2.2 Envie a documentação – Verifique a lista dos documentos necessários e envie para nossos atendentes a documentação para reembolso através do link <https://lp.apetsaude.com.br/apet/reembolso>

14.2.3 O reembolso será realizado na conta do titular observadas as regras de cobertura e limites do plano.

Em situações mais graves onde o tempo de atendimento é essencial para salvar a vida do seu PET, solicitamos que o CLIENTE leve seu PET diretamente para a clínica mais próxima e após o primeiro atendimento entre em contato com a nossa central.

Nestes casos faremos o reembolso mediante apresentação de nota fiscal (necessariamente emitida por pessoa jurídica, devidamente inscrita do CNPJ) e laudo. Não serão aceitos Recibos, bem como as Notas Fiscais emitidas por pessoas físicas. **NÃO SERÃO ACEITOS LAUDOS OU NOTAS FISCAIS EM NOME DE TERCEIROS, MESMO COM A COMPROVAÇÃO DE PARENTESCO, MAS APENAS E EXCLUSIVAMENTE, EM NOME DO CLIENTE.**

14.3. O Pedido de acionamento somente produzirá efeitos se o CLIENTE o tiver utilizado os serviços, durante a vigência do Plano Contratado e não esteja com pagamentos em atraso.

14.4. Em caso de acionamento para a utilização da rede referenciada, o CLIENTE deverá, sob pena de perda de direito:

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

- I. Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, colocando à disposição da APET | VET360 a documentação requerida quando solicitado.
- II. Permitir ao Representante da APET | VET360 o acesso aos documentos, ao PET e ao local para comprovação dos serviços efetuados.

14.5. Informações básicas em caso de acionamento:

14.5.1. Para agilidade no processo de análise do acionamento, o CLIENTE deverá, ainda, fornecer à APET | VET360, por ocasião da comunicação, as seguintes informações:

- I. Relato detalhado do fato;
- II. Dados do CPF e outros que a Central de Atendimento possa vir a necessitar;
- III. Laudo Médico Veterinário, sempre que solicitado;
- IV. Faculta-se à APET | VET360, no caso de dúvida fundada e justificável, a solicitação de outros documentos. Verifique a lista de documentos aplicáveis a cada serviço no link: <https://apetsaude.com.br/reembolso/>

14.6. Análise do acionamento:

14.6.1 A Utilização dos Serviços Contratados descritos no CERTIFICADO e na Cláusula 3.2, deste instrumento particular, somente será devida se o acionamento for caracterizado como procedente pela APET | VET360.

14.6.2. Aprovada a utilização de determinado Serviço decorrente de acionamento nos termos deste Contrato, a APET | VET360 fica responsável pelo pagamento dos serviços ao prestador credenciado ou indicado, ou por reembolso ao CLIENTE e observando os limites por Serviço Contratado para cada Plano.

14.7. Acionamentos decorrentes de procedimentos sucessivos:

NÃO SERÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE DOENÇAS CRÔNICAS E/OU CONGÊNITAS.

15 – RESCISÃO E CANCELAMENTO

15.1. A expressão **CANCELAMENTO DO PLANO CONTRATADO** será utilizada se o presente Plano for dissolvido em data anterior ao término de sua validade.

15.2. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor o **CLIENTE** terá o prazo máximo de 7 (sete) dias corridos para requerer o cancelamento do serviço, contados da data da contratação inicial. Neste caso, o **CONTRATANTE** não poderá cancelar o Plano Contratado se tiver utilizado quaisquer serviços contratados.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

15.3. Excetuados os casos previstos em lei, **O CANCELAMENTO DO PLANO CONTRATADO SOMENTE PODERÁ SER EFETUADO NAS SEGUINTE HIPÓTESES:**

15.3.1. POR PERDA DE DIREITO DO CLIENTE, situação em que o cancelamento será total, abrangendo todos os Serviços Contratados;

15.3.2. Não houver o pagamento, nas circunstâncias descritas na Cláusula 11, deste contrato.

15.3.3. POR RESCISÃO, situação em que o cancelamento é feito mediante acordo entre as partes, abrangendo quaisquer dos Planos contratados mediante aviso prévio de 5 (cinco) dias úteis, formalizado, por qualquer das partes, onde a **APET | VET360** cessará as cobranças dos valores vincendos.

15.3.4. As solicitações de cancelamento formalizadas após a data do último débito, serão aplicadas sobre a débito seguinte, ou seja, não será debitado o valor referente ao próximo vencimento.

15.3.4. PELA NÃO RENOVAÇÃO do contrato, por qualquer uma das partes, ao final da vigência do contrato em vigor com aviso prévio de 30 dias.

15.3.5. Em casos de inadimplência o plano ficará suspenso para uso até que as mensalidades atrasadas sejam quitadas na íntegra. Contratos com 30 ou mais dias de inadimplemento de quaisquer mensalidades poderão ser cancelados pela **APET | VET360**

16 – PRESCRIÇÃO

As ações que derivarem deste Contrato, entre as partes vinculadas pela mesma, prescrevem de acordo com as disposições do Código Civil Brasileiro.

17 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Os termos e condições deste Contrato de Plano são regidos pelas leis brasileiras.

18 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

18.1. Não é admitida a presunção de que a **CONTRATADA** possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem neste contrato ou de seus aditivos.

18.2. No momento da contratação, o **CONTRATANTE**, tomou conhecimento de todos os valores, coberturas, carências, limites e forma de utilização, ofertados pelo plano **CONTRATADO** que fica fazendo parte integrante do presente contrato subscrito.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

18.3. Faz parte deste contrato a declaração de saúde e descrição do **ANIMAL ASSISTIDO**, incluindo idade, raça, características, sexo, preexistência e vacinação. Se qualquer destas informações for falsa, será motivo de rescisão contratual, sem direito a nenhuma espécie de reembolso.

19 – DO FORO

Fica eleito o Foro da cidade de São Paulo (SP) para o caso de pendência judicial ou litígio, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por estarem justos e acertados, firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual forma e teor, na presença de duas testemunhas.

20 – ARBITRAGEM

Para dirimir qualquer dúvida ou questão resultante deste Contrato, entre o **CONTRATANTE** e a **AMIGOO PET**, é facultada a adesão do **CLIENTE** à “Cláusula Compromissória de Arbitragem”, nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, que poderá ser feita mediante assinatura em documento apartado, o qual, uma vez assinado, fará parte integrante do presente Plano Contratado.

Ao concordar com a aplicação desta cláusula, o **CONTRATANTE** estará se comprometendo a resolver todos os litígios com a **APET | VET360** por meio de Juízo Arbitral, cujas sentenças têm o mesmo efeito que as sentenças proferidas pelo Poder Judiciário.

21 – SAC – 0800-717-3333 OU WHATSAPP (11) 3288-2526

A **APET | VET360**, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus **CLIENTES**, possui um canal de relacionamento, que além de atender os acionamentos de assistência veterinária, tem como função estreitar o relacionamento com os **CLIENTES**, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

22 – INFORMAÇÕES GERAIS

22.1. Antes de confirmar a contratação de um plano **APET | VET360**, ou mesmo autorizar o encaminhamento de qualquer proposta contratual, é importante o conhecimento dos seguintes pontos:

22.1.1. Ter o conhecimento exato da contraprestação (preço) a ser pago pelos serviços contratuais. Neste sentido, as cláusulas referentes a preços devem ser devidamente esclarecidas no momento da contratação.

22.1.2. É importante que o **CONTRATANTE** leia, com atenção, o **Certificado (Resumo do Contrato e o Manual de Utilização)**.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

22.1.3. As dúvidas devem ser esclarecidas, junto aos representantes da **CONTRATADA**, antes da contratação. Após confirmada a contratação do plano e o **CONTRATANTE** quiser arrepender-se, terá 07 (sete) dias para isto, a contar da data da contratação.

22.1.4. O sentido de colaboração, num contrato desta natureza, é recíproco e deve servir como princípio para ambas as partes.

22.1.5. Muitos dos termos contratuais são técnicos. Para compreendê-los, a **CONTRATADA** organizou, na cláusula 2, deste contrato, um glossário básico e sua explicação.

22.1.6. Toda vez que uma palavra, prevista no glossário, for utilizada no contrato, sentido válido é aquele que consta da explicação do glossário.

22.2. Os nossos canais de atendimento são:

- 0800 717 3333 – Acionamentos
- (11) 3288-2526 (WhatsApp) – Acionamentos o Segunda à domingo das 8:00 às 21:00
- atendimento@apetsaude.com.br – Acompanhamento de atendimento e dúvidas quanto ao reembolso (em complemento ao 0800)
- contato@apetsaude.com.br – Dúvidas em geral, reclamações, sugestões e assuntos relacionados à cobrança das mensalidades. Atenção: e-mails de reembolso enviados para o e-mail de contato não serão tratados imediatamente, por favor, sempre enviar os e-mails de acionamentos para a caixa de e-mail acima.

v.05.08.26