



MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Este manual tem como objetivo fornecer todas as informações que o titular de um dos nossos planos de assistência pet deve conhecer para utilizar os nossos serviços de maneira adequada. Pedimos a gentileza de que o manual seja lido em sua íntegra e lembramos que as informações aqui encontradas são complementares às regras resumidas no certificado da sua assistência já enviado por e-mail e principalmente das cláusulas gerais dos planos que estão disponíveis para download no site cujo plano foi contratado.

1. OBJETIVO DE NOSSOS PLANOS

O objetivo dos planos é 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 tutor do pet.

Com exceção de aplicação de vacinas e consulta de rotina (Verificar atentamente se o seu plano possui estas coberturas, pois alguns planos não contam com estes procedimentos), nossos planos **NÃO COBREM** procedimentos de check-up (em especial exames de rotina), bem como tratamentos de doenças crônicas e congênitas.

Lembramos que doenças preexistentes possuem carência de 12 meses para utilização de quaisquer serviços do plano relacionadas direta ou indiretamente com a mesma.

2. CANCELAMENTO EM ATÉ 15 DIAS COM ESTORNO INTEGRAL

Os nossos planos contam com regras específicas para contratação e utilização. Caso as informações encontradas neste manual sejam diferentes das recebidas por você antes da contratação, você poderá solicitar o cancelamento e estorno integral da primeira mensalidade paga desde que solicitado em até 15 dias da contratação.

A partir do 15º dia de contrato, o pedido de cancelamento não mais será acompanhado do estorno da primeira mensalidade paga. Nosso objetivo é que os nossos clientes tenham plena ciência do que contrataram.

Para os contratos em curso, as solicitações de cancelamento formalizadas após a data do último débito, serão aplicadas sobre o débito seguinte, ou seja, não será debitado o valor referente ao próximo vencimento.

3. CONTRATAÇÃO DE UM DE NOSSOS PLANOS

A contratação dos nossos planos pode ser realizada diretamente no nosso site ou através de distribuidores parceiros. Partimos do princípio da boa-fé e entendemos que todas as informações passadas para a contratação são verdadeiras.

**Para a saúde dos seus pets,
conte com a APet | Vet360**





Caso seja verificado que alguma informação transmitida para contratação da nossa assistência é falsa, o plano contratado será cancelado sem ressarcimento de qualquer mensalidade paga.

As informações incorretas que poderão causar o cancelamento do plano estão descritas neste manual nos tópicos abaixo. É dever do titular nos enviar a carteirinha de vacinação do pet ou qualquer outro documento que comprove a idade do mesmo quando solicitado.

4. CRITÉRIOS OBJETIVOS PARA CONTRATAÇÃO DE NOSSOS PLANOS

- *Somente para cães e gatos;*
- *Contratação apenas para pessoa física com CPF;*
- *A idade máxima do pet para contratação de um de nossos planos é de 9 anos, 11 meses e 29 dias, mas depois de contratado, o pet poderá continuar conosco independentemente da idade;*
- *Estar com a vacinação atualizada, conforme calendário anual;*
- *Declarar se há alguma preexistência conhecida;*
- *Declarar se há alguma doença conhecida;*

Caso o pet não se enquadre nos critérios apresentados acima, por favor, solicite o cancelamento dentro dos primeiros 15 dias de contrato para estorno do valor integral da primeira mensalidade.

Caso o pet não se enquadre nos critérios apresentados acima e o cancelamento não seja solicitado pelo titular, nos reservamos o direito de efetuar o cancelamento unilateral sem estorno de qualquer valor pago uma vez que verificado que o pet não se enquadra nos nossos critérios.

5. PLANOS, SERVIÇOS, LIMITES, CARÊNCIAS, EVENTO E EXCLUSÕES

Buscamos ser muito claros com relação aos nossos serviços, limites e carências para que o nosso cliente saiba exatamente o serviço que está contratando. Apesar destas informações estarem disponíveis em no site da contratação, no certificado do seu plano enviado para o seu e-mail e nas cláusulas gerais do mesmo, preparamos um pequeno resumo para que você possa confirmar que contratou a nossa assistência com pleno conhecimento dos nossos serviços.

Reforçamos que a nossa assistência é focada em atendimentos relacionados a acidentes ou doenças. Oferecemos alguns serviços de rotina (verifique o seu plano – vide item 1), mas estes são mais limitados quando comparados aos decorrentes de acidentes ou enfermidades. Não oferecemos exames de rotina ou check ups, por favor, se atente aos serviços do seu plano.

Planos – A descrição dos planos contratados está disponível no Certificado (Resumo do Contrato), onde o CLIENTE encontrará detalhes sobre as coberturas, limites, carências e demais informações relevantes.

**Para a saúde dos seus pets,
conte com a APet | Vet360**





No Certificado já enviado para o seu e-mail, apresentamos um resumo das coberturas e regras de utilização, cujos detalhes podem ser acessados em nosso site, nas Cláusulas Gerais.

Serviços – Cada plano conta com uma gama de serviços que estarão disponíveis para utilização do seu pet. Caso o seu plano não conte com um determinado serviço, o mesmo não estará disponível para utilização. Por favor, verifique o certificado do seu plano.

Evento - 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. Por favor, verifique o certificado do seu plano para ter conhecimento dos limites por evento de cada serviço.

Limites – Trabalhamos com dois tipos de limites, o por evento e o global. O limite por evento é o valor financeiro que determinado serviço possui dentro de um mesmo evento. O limite global anual é o limite que o seu plano possui e que pode ser utilizado ao longo de um ano do plano. O limite anual global é renovado no aniversário do seu plano. Por favor, verifique o certificado do seu plano.

Exemplo: No plano com limite global anual de R\$3.000,00, o limite por evento para exames é de R\$500,00. O cliente aciona a nossa central em função da necessidade de um exame de imagem para a enfermidade gastrointestinal, neste caso ele terá direito a exames até o limite de R\$500,00 para este evento, mas utiliza-se R\$400,00. Finalizado o atendimento, o limite global anual fica em R\$2.600,00.

Carência/intervalo de nova utilização - Para qualquer procedimento/serviço haverá uma carência/intervalo de 30 dias entre acionamentos relacionados ao mesmo evento. Para os serviços de exames, em especial os procedimentos de Ultrassonografia e Ressonância, a carência/intervalo para nova utilização é de 120 dias.

Carências – É o tempo de contrato necessário para liberação de determinados serviços. A grande maioria dos nossos serviços contam com carências de 30 ou 60 dias.

Carência para doenças preexistentes – A liberação de serviços relacionados a doenças preexistentes, declaradas ou não, é de 12 meses. Caso, em um acionamento, seja detectada uma preexistência, que não foi declarada na contratação, este procedimento terá 12 meses de carência.

Exclusões – Os nossos planos não cobrem atendimentos em algumas situações, como tratamento de Leishmaniose; custos com controle de parasitas (Pulgas, Carrapatos), dentre outras. Por favor, verifique o seu certificado e cláusulas gerais para conhecer todas as exclusões.

Lembrando que não há atendimento para doenças congênitas ou crônicas ou oncológica.

Doença congênitas: 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, entre outras.

Caso em um acionamento, seja detectado que os serviços solicitados se referem a procedimentos de check-up ou doenças crônicas ou congênitas, teremos a prerrogativa de negar o atendimento.

**Para a saúde dos seus pets,
conte com a APet | Vet360**





Recomendamos a leitura do item 7 das Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços, que trata do que plano não cobre.

6. MODELO DE ATENDIMENTO – CLÍNICAS PARCEIRAS, CLÍNICAS INDICADAS E REEMBOLSO

Apet | Vet360 tem um modelo de rede um pouco diferente do convencional, pois priorizamos a escolha do cliente para atendimento em qualquer clínica que desejar, sem ficar limitado a utilização em rede credenciada. Mesmo com este modelo aberto, também possuímos uma rede de clínicas parceiras espalhadas pelo Brasil para atendimento dos nossos clientes que não tenham uma clínica de preferência.

O atendimento na clínica de preferência do nosso cliente sempre está disponível, mesmo que por reembolso. Frisamos somente que eventual pedido de liberação prévia deve ser realizado pela nossa equipe e nunca nas clínicas diretamente. Importante: Em algumas situações, a única opção que teremos será por reembolso (dependendo da região e horário de atendimento).

O reembolso é sempre uma opção do tutor para poder utilizar o plano em qualquer clínica que desejar, devendo o tutor nos enviar a documentação necessária para análise do reembolso. O prazo de análise da documentação e pagamento do reembolso é de 7 (sete) dias úteis a contar da data do envio completo da documentação enviada (vide item 8).

Importante: Em algumas situações, a única opção que teremos será por reembolso (dependendo da região e horário de atendimento). Caso você não se sinta confortável com esta situação, por favor, se utilize do cancelamento com devolução integral da primeira mensalidade.

1. Com auxílio da nossa equipe:

- Entre em contato com a gente pelo 0800 717 3333 (24 horas) ou pelo (11) 3288-2526 (somente WhatsApp. De segunda a Domingo, das 8:00 às 21:00), informe o CPF do titular e interaja com a nossa equipe;
- Nossos atendentes darão as orientações para o processo de reembolso ou de utilização de uma clínica parceira referenciada ou de uma clínica de sua preferência;
- Seu pet terá atendimento através de reembolso ou na clínica escolhida. Em ambas as opções, as regras de cobertura e limites são aplicadas.

2 Por reembolso

- Leve seu pet para a sua clínica de preferência para ter atendimento sem contatar nossa equipe previamente.
- Envie a documentação – Verifique a lista dos documentos necessários e envie para nossos atendentes a documentação para reembolso através do link <https://apetsaude.com.br/reembolso/>
- O reembolso será realizado na conta do titular observadas as regras de cobertura e limites do plano.

3 Importante: para utilizar os serviços, o contratante deve:

- Estar com as mensalidades adimplidas;
- empregar todos os esforços para que o problema com pet não se amplie ou propague;

**Para a saúde dos seus pets,
conte com a APet | Vet360**





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 notas fiscais (com a descrição de cada serviço prestado), laudos, solicitação e resultado dos exames.

7. ENVIO DE DOCUMENTOS (LAUDO, NOTAS FISCAIS E EXAMES)

Principalmente nas situações de reembolso ou utilização de clínica indicada pelo cliente, é comum solicitarmos tanto a clínica quando ao cliente que nos envie as respectivas notas fiscais (obrigatoriamente de pessoa jurídica com CNPJ. Não serão aceitas notas fiscais de pessoa física, bem como, recibos), laudos e resultado dos exames. O não envio da documentação solicitada poderá acarretar na suspensão do pagamento do reembolso ou da liberação de demais serviços.

Os documentos enviados e os procedimentos solicitados devem, obrigatoriamente, estarem relacionados a enfermidade ou acidente declarado. Os laudos e solicitações médicas, devem estar assinadas pelo veterinário responsável. Temos a prerrogativa de solicitar esclarecimentos, casos o laudo ou solicitação médica não estejam claros ou contenham procedimentos não condizentes com o quadro de enfermidade ou acidente do Pet.

Para reembolso o cliente deverá encaminhar Nota Fiscal (obrigatoriamente de pessoa jurídica com CNPJ. Não serão aceitas notas fiscais de pessoa física, bem como, recibos) e Laudo Veterinário referente ao acionamento.

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.** O pagamento de reembolso será efetuado somente na conta do titular do plano e nunca em conta de terceiros.

Ao final do atendimento, solicitaremos os laudos e notas fiscais (com descrição de cada um dos serviços utilizados e CNPJ do prestador), bem como resultados de eventuais exames. Disponibilizamos um modelo de laudo em nossa página de reembolso, bem como todas as informações sobre os documentos necessários para o reembolso, que pode ser acessada através o link: <https://lp.apetsaude.com.br/apet/reembolso>

8. CANCELAMENTO

Pedimos a gentileza de que as regras de cancelamento do seu plano sejam verificadas no certificado do mesmo emitido na data de contratação do plano para o seu pet. Pedimos atenção especial para as possibilidades de cancelamento do plano pela Apet | Vet360 e como são tratados os eventuais valores em aberto.

Independentemente das regras de cancelamento aplicadas ao seu plano, nenhum contrato estipula um prazo mínimo de permanência ou multas por cancelamento, ou seja, o plano poderá ser cancelado pelo cliente a qualquer momento sem qualquer custo ou multa.

9. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ – PERDA DE DIREITO

**Para a saúde dos seus pets,
conte com a APet | Vet360**





Sempre partimos do princípio de que as informações que são passadas para a nossa central e documentação enviada são verdadeiras e de boa-fé. No entanto, visando a correta utilização dos planos, realizamos diversas auditorias.

Sendo assim, nos reservamos o direito de cancelar o plano imediatamente sem devolução de qualquer valor quando verificado que qualquer documentação enviada para nós for falsa ou não contiver a verdade. Algumas situações comuns que enfrentamos no dia a dia são o envio de laudo falso com o intuito de liberação de serviços relacionados a doenças preexistentes e de envio de notas fiscais com a inclusão de valores de serviços não disponíveis e não discriminados, como por exemplo os valores de banho e tosa inclusos sem descrição em uma nota de consulta. Recomendamos a leitura do item 13 de nossas cláusulas gerais, que trata da Perda de Direito.

11 MENSALIDADES

Temos opção de pagamento por boleto enviado para o e-mail de cadastro ou cobrança diretamente no cartão de crédito sem bloqueio do limite. Os boletos possuem vencimento de 5 dias da data da emissão.

Ao longo do mês corrente, em caso de falha no pagamento da mensalidade, o nosso sistema chega a enviar até 6 e-mails e 1 sms. Por favor, fique atento a essas comunicações para evitar a suspensão do seu plano ou mesmo o cancelamento.

12. UPGRADES E DOWNGRADE

Para contratação de um plano superior ao que o seu pet já possui é necessário cancelar o plano atual e contratar um novo. Esta contratação de um plano superior está sujeita as carências normais do plano.

As solicitações de **downgrade** do Plano contratado serão aceitas a qualquer momento e sem necessidade de análise prévia.

13. PERÍODO DE ANÁLISE DE NOVAS CONTRATAÇÕES

A Apet | Vet360 se reserva no direito de não aceitar e cancelar qualquer plano dentro dos primeiros 15 dias de contrato com base em critérios técnicos. Uma vez não aceito a contratação, os valores pagos serão devolvidos na íntegra.

13. CANAIS DE ATENDIMENTO

Acionamentos. 0800 717 3333

(11) 3288-2526 (WhatsApp)

- das 8:00 às 21:00

**Para a saúde dos seus pets,
conte com a APet | Vet360**





atendimento@apetsaude.com.br - Envio de documentação e acompanhamento de atendimento (em complemento ao 0800 e ao (11) 3288-2526)

contato@apetsaude.com.br – Dúvidas, 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.

Sabemos que este manual contém muitas informações e agradecemos a sua paciência para lê-lo na íntegra. O nosso objetivo é sempre atender o nosso cliente da melhor forma possível e um cliente bem-informado acaba sempre tendo um atendimento melhor.

Agradecemos a sua confiança na Apet | Vet360 Seja bem-vindo e conte sempre conosco.

**Para a saúde dos seus pets,
conte com a APet | Vet360**

