

CLÁUSULAS GERAIS DO TERMO ADESÃO AO PLANO DE ASSISTÊNCIA PET

DO OBJETIVO DA ADESÃO

- 1** - A adesão ao Plano de Assistência Pet tem por objetivo garantir a coberturas de custos dos serviços de Assistência Veterinária para Cães e Gatos, em caso de acidentes e enfermidades emergenciais, durante o período de vigência, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas no quadro a seguir.
- 2** - Os serviços e coberturas são administrados pela **AMIGOO PET SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA ANIMAIS DOMÉSTICOS LTDA.**, aqui também denominada como **APET**.

DA CONDIÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DO PLANO DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA

- 3** - As coberturas de custos dos serviços de Assistência Veterinária para Cães e Gatos serão asseguradas ao(à) CONTRATANTE desde que esteja rigorosamente em dia com o pagamento das parcelas mensais estabelecidas no Termo de Adesão.
- 4** - O(A) CONTRATANTE terá direito as coberturas do plano de assistência veterinária somente após os prazos de carência definidos no item 15. Os prazos são contados a partir do pagamento da primeira parcela estabelecido na cláusula segunda do Termo de Adesão.

DO MANUAL DE UTILIZAÇÃO

- 5** - Este Manual tem como objetivo informar e esclarecer as principais regras de utilização do Plano de Assistência Pet.
 - 5.1** - Um glossário é uma lista alfabética de termos de um determinado domínio de conhecimento com suas respectivas definições. Os termos e as expressões a seguir definidos, tem por objetivo elucidar as dúvidas que porventura possam existir na leitura e interpretação do Termo de Adesão ao Plano de Assistência Pet e suas Cláusulas Gerais.

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

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

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 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(a) CONTRATANTE do Plano de Assistência Pet.

ASSISTÊNCIA PET: significa o plano de assistência veterinária para Cães e Gatos administrado pela **APET**.

BOA-FÉ: É a obrigação de agir dentro da lei e da veracidade.

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

CENTRAL DE ATENDIMENTO: É o canal de comunicação entre o(a) CONTRATANTE e a empresa **APET** que administra os serviços e coberturas estabelecidas, através da qual os Tutores devem iniciar o contato para acionamentos ou esclarecimentos sobre os serviços contratados.

COBERTURA: Conjunto dos serviços incluídos no PLANO DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA PARA CÃES DE GATOS - ASSISTÊNCIA PET.

CONTRATANTE: É o Associado Prever que contrata o Plano de Assistência Pet **APET**.

CRMV: CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA

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.

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

DOENÇA CONGÊNITA: É aquela que, independentemente da sua causa, já se apresenta por ocasião do nascimento do PET.

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

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, e 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 aprovação da **APET**.

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

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

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

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

PERÍODO DE VIGÊNCIA: Trata-se, exclusivamente, do período de validade, coberto pelo Plano de Assistência Pet.

PET: O Cão ou Gato assistido pela Assistência Veterinária.

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 a mesma enfermidade o acidente que geraram o primeiro acionamento.

RECLAMANTE: O Titular ou Tutor que apresenta pedido de acionamento à **APET**.

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 Assistência Pet.

TUTOR: É aquele que protege, ampara e defende o Animal Assistido. Pode ser o Dono ou Dona ou mesmo alguma pessoa indicada por ambos para cuidar do Cão ou Gato.

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

6 - O plano de assistência veterinária é voltado somente para Cães e Gatos, aqui também denominados **“PET”**.

7 - Não há necessidade de informar os dados do pet na contratação. O Pet, com direito a cobertura, será definido no primeiro acionamento e será único e exclusivo por um ano de vigência.

8 - Os serviços serão prestados nas clínicas credenciadas ou indicadas **APET**, através de pagamento direto a rede de atendimento.

9 - Na impossibilidade operacional, da **APET**, realizar o pagamento diretamente as clínicas credenciadas, o(a) CONTRATANTE deverá fazê-lo, e solicitar o reembolso que será pago pela **APET** em até 7 (sete) dias.

10 - Independentemente da existência de uma clínica parceira perto do local onde o PET do(a) CONTRATANTE se encontra, ele sempre será atendido, mesmo que em uma clínica que ainda não é parceira, ou, em último caso, por reembolso.

11 - Para reembolso o(a) CONTRATANTE deverá acionar a central de relacionamento, que disponibilizará um formulário para envio das informações e documentação necessária.

12 - Em situações mais graves onde o tempo de atendimento é essencial para salvar a vida do seu PET, o(a) CONTRATANTE deverá leva-lo diretamente para a clínica mais

próxima e após o primeiro atendimento, deverá entrar em contato com a central de atendimento APET. Nestes casos será realizado o reembolso mediante apresentação de nota fiscal (necessariamente emitida por pessoa jurídica, devidamente inscrita do CNPJ) e laudo, em nome do(a) CONTRATANTE.

12.1 - NÃO SERÃO ACEITOS RECIBOS, BEM COMO NOTAS FISCAIS EMITIDAS POR PESSOAS FÍSICAS. NÃO SERÁ FEITO PAGAMENTO EM CONTA DE TERCEIROS OU CONTA BENEFÍCIO DO INSS.

12.2 - NÃO SERÃO ACEITOS LAUDOS OU NOTAS FISCAIS EM NOME DE TERCEIROS, MESMO COM A COMPROVAÇÃO DE PARENTESCO, MAS APENAS E EXCLUSIVAMENTE, EM NOME DO(A) CONTRATANTE DO PLANO.

13 - NÃO SERÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE DOENÇAS CRÔNICAS.

14 - A relação de clínicas credenciadas ou indicadas poderá ser alterada a qualquer tempo a critério da **APET, sem que haja a necessidade de prévia comunicação.**

ESPECIFICAÇÕES DO PLANO DE ASSISTÊNCIA PET

15 -

COBERTURA	LIMITES DE VALOR POR EVENTO	CARÊNCIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO
CONSULTA VETERINÁRIA	2 (duas) utilizações por ano de até R\$100,00	30 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Consultas veterinárias, em caso de acidente ou doença, na rede referenciada APET ou através de reembolso.
ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL	1 (uma) utilização por ano de até R\$300,00	30 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Procedimentos veterinários de atendimento ambulatorial, exames, cirurgia e internação, em caso de acidente ou doença, na rede referenciada APET ou através de reembolso.
TRANSPORTE PET AO VETERINÁRIO	2 (duas) utilizações por ano de até R\$100,00	30 dias	Acidente ou Enfermidade	Descrição: Remoção do PET para a clínica referenciada APET ou através de reembolso.
ASSISTÊNCIA FUNERAL	1 (uma) utilização de até R\$700,00	60 dias	Qualquer causa	Descrição: Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do PET, conforme disponibilidade local, em cemitério da rede referenciada APET ou através de reembolso.
TELE CONSULTA PET	1 (uma) utilização mensal	30 dias	Qualquer causa	Descrição: O(a) CONTRATANTE terá acesso à tele consulta online, através de conversa por chat ou vídeo chamada, com veterinários 24 horas por dia, 7 dias por semana.
ENVIO DE RAÇÃO	N/C	48 horas	Conveniência	Descrição: Envio de ração à residência do usuário (especificação a sua escolha), bastando acionar

				nossa central, 0800-717-3333 ou whatsapp 011 3288-2526 para agendamento. CUSTOS DA COMPRA DA RAÇÃO E DO ENVIO SÃO SE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.
AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ	N/C	48 horas	Conveniência	Descrição: Serviço de Leva e Traz até o local necessário (clínicas, banho, tosa, hotel), bastando acionar nossa central, 0800-717-3333 ou whatsapp 011 3288-2526 para agendamento. CUSTOS DA COMPRA DA RAÇÃO E DO ENVIO SÃO SE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.
INDICAÇÃO DE BANHO E TOSA	N/C	48 horas	Conveniência	Descrição: Informações sobre os locais, horário de funcionamento e valor do serviço em questão, bastando acionar nossa central, 0800-717-3333 ou whatsapp 011 3288-2526 para agendamento. CUSTOS DA COMPRA DA RAÇÃO E DO ENVIO SÃO SE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.

16 - AS COBERTURAS DESCRITAS NO ITEM 15 SÃO VÁLIDAS PARA UM ÚNICO PET DENTRO DA VIGÊNCIA DE 01 (UM) ANO.

O QUE A ASSISTÊNCIA NÃO CONTEMPLA

17 - Torna-se importante esclarecer que não estão garantidas por este contrato as quantias devidas e/ou as despendidas, pelo(a) CONTRATANTE, para reparar, evitar e/ou minorar danos, de qualquer espécie, decorrentes de:

A. RESPONSABILIDADES E DANOS CAUSADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE POR ATOS DE RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS ASSUMIDAS PELO(A) CONTRATANTE, SEM PRÉVIA APROVAÇÃO DA APET;

B. 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;

C. DANOS CAUSADOS AO ANIMAL ASSISTIDO PROVENIENTES DE QUAISQUER TRATAMENTOS SEJAM DE SAÚDE OU ESTÉTICOS, CUJO(A) CONTRATANTE NÃO TENHA OBTIDO APROVAÇÃO PRÉVIA DA APET;

D. DANOS CAUSADOS AO PET DE FORMA INTENCIONAL PELO(A) CONTRATANTE OU SEUS DEPENDENTES OU TERCEIROS;

- E.** ACIONAMENTOS APRESENTADOS FORA DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO;
- F.** ACIONAMENTOS APRESENTADOS DENTRO DO PERÍODO DE CARÊNCIA DO SERVIÇO;
- G.** EVENTO OCORRIDO EM PERÍODO ANTERIOR A CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO(A) CONTRATANTE;
- H.** ACIONAMENTOS ORIUNDOS DE RECUSA DE ATENDIMENTO AO ANIMAL ASSISTIDO;
- I.** ACIONAMENTOS ORIUNDOS DE EMISSÃO DE RECEITAS OU ATESTADOS ILEGÍVEIS, ASSIM COMO ASSINATURAS EM BRANCO EM FOLHAS DE RECEITUÁRIOS, LAUDOS, ATESTADOS OU QUAISQUER OUTROS DOCUMENTOS MÉDICOS;
- J.** PEDIDOS DE REEMBOLSO DE HONORÁRIOS PROFISSIONAIS, QUE NÃO TENHAM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DA APET;
- K.** PEDIDOS DE REEMBOLSO DE VALORES REFERENTES A QUALQUER COBERTURA DO PLANO CONTRATADO E QUE NÃO SEJAM ORIGINADOS DE UM ACIDENTE OU UMA ENFERMIDADE EMERGENCIAL E QUE NÃO TENHAM APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DA APET;
- L.** QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL APRESENTADA CONTRA O(A) CONTRATANTE POR TERCEIROS;
- M.** QUAISQUER AÇÕES DE TERCEIROS OU CONTRA TERCEIROS;
- N.** DANOS MORAIS;
- O.** RECLAMAÇÕES DERIVADAS DE ATOS MÉDICOS EXECUTADOS COM CULPA OU DOLO;
- P.** 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.
- Q.** PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR VETERINÁRIO SEM REGISTRO CRMV (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;
- R.** PERDAS E DANOS DE DECORRENTES DE SERVIÇOS PRESTADOS POR VETERINÁRIOS NÃO REGISTRADOS NO CRMV;
- S.** ACIONAMENTOS PROCEDENTES DE USO DE MEDICAMENTOS SEM REGISTRO NA ANVISA;
- T.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRATAMENTOS EXPERIMENTAIS, TRATAMENTOS NÃO RELACIONADOS A ENFERMIDADES E ACIDENTES E COMPLICAÇÕES RELACIONADAS A ESTES TRATAMENTOS, TRATAMENTOS DE TRANSTORNOS COMPORTAMENTAIS E / OU TRATAMENTO DE EMAGRECIMENTO;
- U.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS;
- V.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRANSPLANTES, IMPLANTES E CORRELATOS, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;

- W.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PRÓTESES E ÓRTESES, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;
- X.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE DOENÇAS CONGÊNITAS E DOENÇAS CRÔNICAS, QUE DEMANDEM TRATAMENTO CONTÍNUO.
- Y.** PEDIDOS DE DESPESAS COM ACOMPANHANTES;
- Z.** 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;
- AA.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE HEMODIÁLISE E DIÁLISE;
- BB.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE RADIOTERAPIA;
- CC.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE EMBOLIZAÇÕES E RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA;
- DD.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE CRIOCIRURGIA;
- EE.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ORTODONTIA / APARELHOS ORTODÔNTICOS, EM QUALQUER HIPÓTESE;
- FF.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE INSEMINAÇÃO ARTIFICIAL;
- GG.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE BOLSA PARA TRANSFUÇÃO DE SANGUE, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;
- HH.** PEDIDOS DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA SEM SOLICITAÇÃO / AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA APET;
- II.** ACIONAMENTOS DECORRENTES DE QUALQUER ALIMENTO, INCLUINDO OS PRESCRITOS POR VETERINÁRIO, INGERIDOS DE FORMA VOLUNTÁRIA OU INVOLUNTÁRIA;
- JJ.** DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE VACINAÇÃO QUE PODERIAM SER EVITADAS SE O ANIMAL ESTIVESSE VACINADO;
- KK.** ENFERMIDADES ONCOLÓGICAS E DE COMPORTAMENTO;
- LL.** QUALQUER ACIDENTE OU DOENÇA INTENCIONAL CAUSADA PELO(A) CONTRATANTE, PARENTE OU PESSOA QUE VIVA NA MESMA RESIDÊNCIA;
- MM.** CUSTOS E DESPESAS DE BANHOS EM GERAL E BANHOS MEDICINAIS, E TOSA E HIGIENE ANIMAL;
- NN.** CUSTOS COM CONTROLE DE PARASITAS (PULGAS, CARRAPATOS, OUTROS);
- OO.** CUSTOS E DESPESAS DE NECROPSIA;
- PP.** CUSTOS E DESPESAS DE EUTANÁSIA E CORRELATOS EXCETO SE AUTORIZADOS PELA APET.
- QQ.** DOENÇAS E MALES PREEXISTENTES. NESTE CASO A CARÊNCIA SERÁ DE 12 MESES.
- RR.** OBSTETRÍCIA: (1) PARTO NORMAL; (2) PRÉ-NATAL (ULTRASSOM, EXAMES LABORATORIAIS, ETC.); PÓS-PARTO (MEDICAÇÕES E COMPLICAÇÕES PÓS-PARTO);
- SS.** TESTE, EXAMES E TRATAMENTO DE LEISHMANIOSE;

TT. CONSULTAS COM ESPECIALISTAS EM NUTRIÇÃO (NUTROLOGIA). DE FORMA ALGUMA ESTARÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE EMAGRECIMENTO;

UU. HISTOPATOLÓGICO TRANS CIRÚRGICO;

VV. CONSULTAS VETERINÁRIAS DE ROTINA E APLICAÇÃO DE VACINAS, EXCETO PARA OS PLANOS QUE CONTEMPLAM ESTAS COBERTURAS.

WW. EM NENHUMA HIPÓTESE COBRIMOS EXAMES DE CHECK-UP E ROTINA.

XX. GASTOS VETERINÁRIOS EM CONSEQUÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO DO PET EM RINHAS;

YY. REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.

IDENTIFICAÇÃO DO ANIMAL ASSISTIDO

18 - Para fins de execução do presente contrato a identificação do **ANIMAL ASSISTIDO** dar-se-á no momento do **primeiro acionamento**. A partir deste momento, o contrato fica vinculado a este **CÃO** ou **GATO** atendido.

LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA

19 - Limite Máximo de Cobertura para Utilização de cada Serviço são aqueles especificados no **Item 15** e refere-se sempre a cada utilização.

20 - Todos os procedimentos decorrentes de um mesmo evento (enfermidade ou acidente emergencial) serão considerados como uma única Reclamação, qualquer que seja o número de Serviços utilizados de uma só vez.

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

22 - Uma vez esgotados, não há Reintegração do Limite Máximo de Cobertura do Serviço, **dentro da vigência atual.**

DA VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA

23 - As Coberturas detalhadas no **Item 15** tem validade dentro do período de vigência.

24 - O Cancelamento do Plano de Assistência Pet, suspendem, automaticamente, o direito as coberturas descritas no **Item 15**.

25 - Com a morte do **ANIMAL ASSISTIDO**, as coberturas serão extintas automaticamente, **não podendo** este ser substituído por outro **Cão ou Gato**, dentro do mesmo período de vigência.

PERDA DE DIREITO

26 - O Associado perderá o direito a utilização dos serviços contratados quando:

26.1 - 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.

26.2 - Houver tentativa de obter benefícios ilícitos da Assistência Contratada.

26.3 - Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas, provocação ou simulação de utilização dos serviços.

27 - Sob pena de perder o direito à utilização dos serviços contratados, o(a) CONTRATANTE fará o Acionamento à APET, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

ACIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

28 - Todos os acionamentos deverão ser feitos através da **Central de Atendimento APET**, através dos seguintes canais:

- 0800 717 3333 - Acionamentos - 24 horas
- (11) 3288-2526 (WhatsApp) - Acionamentos - Segunda à domingo das 8:00 às 21:00
- atendimento@amigoopet.com.br - Envio de documentação, 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.

29 - Caso, se constate, em auditoria da **APET**, que o acionamento não está relacionado a enfermidade ou acidente emergencial, ou que a clínica, em acordo com o(a) CONTRANTE, agravou os valores dos procedimentos ou incluiu itens não elegíveis, os procedimentos solicitados não terão cobertura.

30 - O atendimento ao **ANIMAL ASSISTIDO** seguirá uma ordem de preferência que a **APET** entende ser a mais adequada:

- a) Em caso da necessidade de um acionamento o Tutor deverá acionar, obrigatoriamente, a **central de relacionamento APET**.
- b) A Central fará o seguinte direcionamento, respeitando a seguinte ordem:
 - Clínicas parceiras;
 - Clínicas com as quais a APET já trabalhou, mas que ainda não são parceiras (chamadas de indicadas);
 - Clínicas com as quais ainda a APET não trabalhou;
 - Reembolso.

31 - O acionamento deverá ser tratado diretamente pela Central de Relacionamento, para que todos os pagamentos de valores devidos as clínicas, em um determinado acionamento, sejam diretamente da **APET** para a clínica.

31.1 - Em último caso, o acionamento será pago ao Associado através de reembolso, desde que previamente aprovado pela **APET**.

HIPÓTESE DE SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

32 - Em caso de inadimplência do(a) CONTRATANTE referente as parcelas mensais assumidas, as garantias e direitos assegurados serão automaticamente suspensos.

DA RESCISÃO

33 - Os serviços contratados através do Termo de Adesão poderão ser rescindidos pelo(a) CONTRATANTE, sem justa causa, a qualquer tempo, através de prévia notificação por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e mediante o pagamento de multa a título de cláusula penal compensatória equivalente a 03 (três) vezes a última fatura, proporcional aos meses restantes de vigência total do Termo de Adesão.

34 - À CONTRATADA assiste ao direito de considerar rescindido o Termo de Adesão na hipótese de não pagamento de 02 (duas) parcelas mensais, consecutivas ou não, por parte do(a) CONTRATANTE.

35 - Também assiste ao direito da CONTRATADA rescindir o Termo de Adesão na hipótese em que o(a) CONTRATANTE, comprovadamente, cometer algum dos atos descritos no item 26 e 27 destas Cláusulas Gerais.

DAS CONDIÇÕES GERAIS

36 - O (a) CONTRATANTE declara estar ciente de que havendo alteração no seu endereço deverá comunicar, imediatamente, a CONTRATADA para encaminhamento das correspondências e boletos de cobrança;

37 - A descrição da Assistência Pet consta do Manual de Utilização do Associado, que consta nestas Cláusulas Gerais. Caso a empresa a APET altere o produto por exigência decorrente e imposta por Lei ou pela regulamentação, a CONTRATADA também alterará unilateralmente o produto, devendo informar previamente o(a) CONTRATANTE.

38 - Em nenhuma situação o(a) CONTRATADA terá direito a devolução dos valores pagos por força do Termo de Adesão.

39 - A tolerância da CONTRATADA de não exigir do(a) CONTRATANTE o cumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas no Termo de Adesão ao Plano de Assistência PET, não implica em renúncia, novação ou alteração do ajustado, inclusive quanto aos encargos resultantes da inadimplência, ou mesmo ao direito de exigir do(a) CONTRATANTE, a qualquer tempo, o cumprimento dessas obrigações.

40 - Falecendo o(a) CONTRATANTE, transferem-se ao espólio e aos herdeiros, cumprindo sempre ao beneficiário respectivo sobrevivente, seja ele quem for, as respectivas obrigações assumidas pelo(a) CONTRATANTE no Termo de Adesão ao Plano de Assistência PET. Caso esse beneficiário não cumpra tais obrigações, será considerado automaticamente rescindido o Termo de Adesão ao Plano de Assistência PET, aplicando-se a multa prevista no item 33.

41 - A CONTRATADA fica autorizada a efetuar a cobrança de débito existentes pelos meios previstos na legislação aplicável, extrajudicialmente ou judicialmente; registrar o débito do(a) CONTRATANTE, nos valores das respectivas parcelas, com todos os reajustes e acréscimos especificados no Termo de Adesão, nos órgãos de proteção ao

crédito, efetuando a comunicação prévia ao(à) CONTRATANTE, que poderá ser realizada por meio físico, eletrônico ou através de correspondência, da consequente inscrição no Serviço de Proteção ao Crédito, Serasa ou outro órgão do gênero.

As presente Cláusulas Gerais do Termo de Adesão aos Serviços de Assistência Pet, poderão ser consultadas a qualquer momento no site www.sistemaprever.com.