

Termo de Adesão

Plano de Assistência PET Prever

1 Adesão

1.1 Ao aderir ao Plano de Assistência Pet, o(a) contratante garante a cobertura de custos com serviços veterinários para cães e gatos, em situações de acidentes ou doenças emergenciais, dentro do período de validade do plano e conforme os limites, prazos e regras descritos neste documento.

1.2 Esses serviços são gerenciados pela empresa **AMIGOO PET SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA ANIMAIS DOMÉSTICOS LTDA.**, também chamada neste documento de **APET**.

2 Condições Para Usar o Plano

2.1 O uso dos serviços só será permitido se o(a) contratante estiver com todas as parcelas do plano em dia.

2.2 Os serviços só poderão ser usados **após o cumprimento dos prazos de carência**, que começam a contar a partir do pagamento da **primeira parcela**, conforme descrito no **item 5 - Especificações do Plano de Assistência PET do Termo de Adesão**.

3 Manual de Utilização

3.1 Este manual tem o objetivo de explicar, de forma clara, como usar o Plano de Assistência Pet.

Glossário

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.

4 Outras Condições Iniciais

4.1 O plano é exclusivo para **cães e gatos** (pets).

4.2 Não é preciso cadastrar o pet no momento da contratação. O pet será identificado no **primeiro uso** do plano e será o único coberto durante o ano de vigência.

4.3 Os serviços são oferecidos por clínicas **parceiras ou indicadas** pela APET, com pagamento feito diretamente a elas.

4.4 Se houve impossibilidade operacional e a APET não puder pagar direto à clínica, o(a) contratante poderá pagar e pedir **reembolso**, que será feito em até 7 dias.

4.5 Mesmo que não haja clínica parceira perto, o pet sempre será atendido — por uma clínica que não seja parceira ou por reembolso.

4.6 Para reembolso, é preciso entrar em contato com a **Central de Atendimento** e preencher o formulário com os dados e documentos.

4.7 Em casos graves e urgentes, onde o tempo de atendimento é essencial para salvar a vida do seu PET o contratante pode levar o pet imediatamente à clínica mais próxima. Depois, entrar em contato com a APET para pedir reembolso, com **nota fiscal e laudo** em nome do(a) contratante.

4.8 Recibos ou notas fiscais de pessoa física não são aceitos. O reembolso só será feito em conta do(a) contratante. Não será realizado pagamento em conta de terceiros ou benefício do INSS.



4.9 Notas e laudos em nome de terceiros também não são aceitos, mesmo com parentesco.

4.9.1 O plano **não cobre doenças crônicas**.

4.9.2 A lista de clínicas parceiras pode mudar a qualquer momento, sem aviso prévio.

5

Especificações do Plano de Assistência PET

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.

! As coberturas descritas no item 5 são **válidas para um único PET** dentro da vigência de 01 (um) ano.

6 O que o Plano Não Cobre

6.1 Este contrato não garante o reembolso de valores pagos pelo(a) CONTRATANTE para reparar, evitar ou reduzir danos de qualquer tipo decorrentes de:

- A. Danos causados por outras pessoas assumidos pelo contratante sem autorização da APET.
- B. Atendimentos ou procedimentos proibidos por leis ou normas veterinárias.
- C. Tratamentos de saúde ou estéticos feitos sem aprovação da APET.
- D. Danos causados ao pet de forma intencional pelo contratante ou terceiros.
- E. Acionamentos feitos fora do prazo de vigência do contrato.
- F. Acionamentos feitos durante o período de carência.
- G. Problemas que aconteceram antes da contratação do plano.
- H. Casos em que o pet foi recusado para atendimento e isso gerou despesas.
- I. Documentos ilegíveis ou sem assinatura válida (Ex: receita com assinatura em branco).
- J. Reembolsos de honorários sem autorização prévia da central APET.
- K. Qualquer pedido de reembolso que não seja causado por acidente ou emergência.
- L. Processos ou reclamações de responsabilidade civil contra o contratante.
- M. Ações judiciais ou conflitos com terceiros.
- N. Danos morais (não se aplica a pets).
- O. Reclamações por erro, negligência ou má intenção de veterinários.

- P. Tratamentos odontológicos (como limpeza de tártaro).
- Q. Serviços prestados por veterinários sem registro ativo no CRMV.
- R. Qualquer prejuízo causado por profissional não autorizado.
- S. Medicamentos sem registro aprovado pela Anvisa.
- T. Tratamentos experimentais ou que não tratem emergências.
- U. Procedimentos estéticos (banho de beleza, colorações, etc.).
- V. Transplantes e implantes (exceto em acidentes).
- W. Prótese ou órtese (exceto em acidentes).
- X. Doenças congênitas ou crônicas que exijam tratamento contínuo.
- Y. Despesas com acompanhantes do pet (como transporte extra).
- Z. Medicamentos para uso em casa que não exijam administração veterinária.
- AA. Hemodiálise ou diálise.
- BB. Radioterapia.
- CC. Procedimentos como embolização ou radiologia intervencionista.
- DD. Cirurgias feitas por congelamento (criocirurgia).
- EE. Aparelhos ortodônticos para pets.
- FF. Inseminação artificial.
- GG. Bolsas de sangue para transfusão (exceto em acidente).
- HH. Segunda opinião médica sem autorização prévia.
- II. Qualquer alimento, mesmo os receitados por veterinários.
- JJ. Doenças evitáveis por vacinação, caso o pet não esteja vacinado.
- KK. Câncer e problemas comportamentais.
- LL. Acidentes ou doenças causadas de forma intencional por pessoas próximas.
- MM. Banhos (inclusive medicinais), tosa e outros cuidados de higiene.
- NN. Controle de pulgas, carrapatos e parasitas.
- OO. Exames de necropsia.
- PP. Eutanásia, exceto se autorizada pela APET.
- QQ. Doenças já existentes antes da contratação (carência de 12 meses).
- RR. Parto, exames de pré-natal, e complicações pós-parto.
- SS. Testes e tratamento de leishmaniose.
- TT. Consultas com especialistas em nutrição ou tratamentos de emagrecimento.
- UU. Análises de tecidos feitas durante cirurgias.
- VV. Consultas de rotina e vacinas (exceto se o plano incluir essa cobertura).
- WW. Exames de rotina ou check-up.
- XX. Qualquer gasto causado por participação do pet em rinhas.
- YY. Reembolso em conta de terceiros.

7.1 Para solicitar o reembolso, é preciso enviar os documentos abaixo:

- ➔ **Nota fiscal completa** com CNPJ, CPF, descrição do serviço/produto e data.
- ➔ **Receituário veterinário** com nome do pet, nome do médico veterinário, CRMV, assinatura e carimbo.
- ➔ **Relatório médico** com justificativa do procedimento ou exame, carimbado e assinado.
- ➔ **Exames laboratoriais** com resultado e laudo.
- ➔ **Comprovante bancário** com nome e CPF do titular da apólice (quem contratou o plano).

Importante: Se faltar algum desses documentos, o reembolso pode ser negado.

8 Vigência do Contrato

8.1 O contrato começa a valer **a partir da data de ativação informada pela APET.**

8.2 O prazo de vigência será de **12 meses**, com **renovação automática**, se não houver manifestação contrária de uma das partes.

8.3 Após o fim da vigência, pode haver **ajuste no valor** da mensalidade.

9 Cancelamento do Plano

9.1 Você pode cancelar o plano a qualquer momento, desde que:

- ➔ A solicitação seja feita por escrito.
- ➔ Esteja em dia com os pagamentos.
- ➔ Não tenha havido fraude, má-fé ou uso indevido dos serviços.

9.2 A APET também pode cancelar o plano nos seguintes casos:

- ➔ Fraude comprovada.
- ➔ Não pagamento da mensalidade por **mais de 30 dias**.
- ➔ Uso indevido dos serviços, como tentativa de reembolso indevido.

10 Penalidades por má conduta

10.1 O contratante que agir de má-fé pode:

- ➔ Ter o plano cancelado imediatamente.
- ➔ Ser **responsabilizado legalmente**.
- ➔ Perder o direito a reembolso e reativações futuras.

10.2 Exemplos de má conduta:

- ➔ Apresentar **documentos falsos**.
- ➔ Tentar obter reembolso de algo **que não foi realizado**.
- ➔ Usar dados de **outros pets ou pessoas**.

11 Atendimento e Contato

11.1 e você precisar de ajuda ou quiser acionar um serviço do plano, fale com a Central de Atendimento:

- ➔ 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.

12 Suspensão dos Serviços

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

13 Rescisão

13.1 O contratante pode pedir a rescisão (**cancelamento**) a qualquer momento, sem precisar justificar, desde que:

- ➔ Envie uma notificação por escrito com **pelo menos 90 dias de antecedência**;
- ➔ Pague uma **multa** compensatória no valor de **três vezes a última mensalidade**, proporcional ao tempo restante do contrato.

13.2 **A APET também pode cancelar o contrato nos seguintes casos:**

- ➔ Se o contratante **deixar de pagar duas mensalidades**, seguidas ou não;
- ➔ Se o contratante cometer **atos de má conduta ou fraude**, conforme descrito nos itens 26 e 27 deste documento.

14 Condições Gerais

14.1 O contratante deve manter o **endereço atualizado** com a APET para receber comunicações e boletos corretamente.

14.2 A descrição dos serviços está no **Manual do Associado**, parte integrante destas cláusulas.

14.3 Se houver **mudança legal ou regulatória** que obrigue a alteração do plano, a APET poderá modificá-lo, desde que informe o contratante com antecedência.

14.4 **Não há devolução de valores pagos**, mesmo que o plano seja cancelado.

14.5 Se a APET deixar de cobrar alguma obrigação do contratante em algum momento, isso **não significa que ela abriu mão do direito de cobrar depois**.

14.6 **Em caso de falecimento do contratante**, os herdeiros e beneficiários assumem as obrigações do contrato. Se essas obrigações não forem cumpridas, o contrato será automaticamente cancelado, com aplicação da multa prevista no item 13.

