

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

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 urgência e emergência, 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 – DEFINIÇÕES

ACIDENTE COBERTO: 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.

ANIMAL ASSISTIDO: É o Cão ou Gato, indicados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Cliente em sua residência habitual, portadores de carteirinha de vacinação e indicados no certificado de assistência

CENTRAL DE ATENDIMENTO: É o canal de comunicação entre os **CLIENTES** e a prestadora de serviços. Trata-se da **Central de Relacionamento** através da qual os **CLIENTES** devem iniciar o contato para acionamentos ou solicitar esclarecimentos.

COBERTURA: Conjunto dos serviços contratualmente previstos nos planos.

CERTIFICADO: Documento que formaliza a prestação de Serviços ao **CLIENTE**, estabelecendo os direitos e as obrigações 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 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, 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.

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. 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.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

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

LESÃO: Todo e qualquer dano físico no animal assistido, decorrente de acidente coberto.

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

PRESTADORA DE SERVIÇO: Empresa que faz a gestão dos planos de assistência veterinária para animais domésticos.

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.

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

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.

SERVIÇO DE CONVENIÊNCIA: São serviços de conveniência que compõe os planos de assistência para animais domésticos, como agendamentos e indicações, porém o custo do procedimento é de responsabilidade do Cliente.

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

USUÁRIO: Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do certificado de assistência, desde que tenham residência habitual no Brasil.

RESIDÊNCIA ASSISTIDA: Entende-se por Residência Assistida, a designada no certificado de assistência, desde que em território nacional.

3 – DO OBJETO

O presente contrato tem por objetivo a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária, em caso de urgência e emergência, durante o período de vigência, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas no plano contratado.

Os serviços serão prestados, preferencialmente, nas clínicas parceiras do prestador de serviço, através de pagamento direto a rede de atendimento.

Na impossibilidade operacional, do prestador de serviço, realizar o pagamento diretamente as clínicas, o **CLIENTE** deverá fazê-lo, e solicitar o reembolso que será pago pela prestadora de serviço em até **5 (cinco) dias úteis**, após análise e aprovação. O prazo para análise da documentação referente ao reembolso será de até **2 (dois) dias úteis**.

O reembolso é a última opção em caso de acionamento. A prestadora de serviço irá priorizar a rede de clínicas parceiras por todo território nacional.

Para reembolso o **CONTRATANTE** deverá encaminhar **Nota Fiscal** (emitida por pessoa jurídica e com CNPJ) e Laudo Veterinário referente ao acionamento previamente aprovado pela central de relacionamento do prestador de serviço.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

Para a cobertura de hotel em caso de acidentes, enfermidade ou viagem do Tutor, será necessária a apresentação de Nota Fiscal do Hotel, Passagem Aérea, ou outro comprovante de viagem, ou no caso de acidente ou enfermidade, comprovante da hospitalização ou impossibilidade médica de cuidar do Pet.

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.**

NÃO SERÃO REEMBOLSADOS OS ACIONAMENTOS, EM QUE O CLIENTE ENVIAR NOTA FISCAL E LAUDO VETERINÁRIO PARA REEMBOLSO, SEM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO PRESTADOR DE SERVIÇO.

FICA VEDADO O PAGAMENTO DE REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.

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

EM NENHUMA HIPÓTESE SERÃO COBERTAS DOENÇAS CRÔNICAS E/OU CONGÊNITAS.

Integram-se a esse contrato todos os seus aditivos, anexo de orientações e certificados.

4 – VIGÊNCIA

A vigência da assistência veterinária para cães e gatos é anual, com renovação automática, caso não haja manifestação formal das partes. Os planos estarão vigentes sempre que o Cliente esteja adimplente com suas mensalidades.

5 – FRANQUIA

No que se refere aos serviços descritos neste clausulado, não haverá qualquer tipo de franquia de responsabilidade do Cliente. Porém, os valores a serem cobertos, estão definidos no item 8, sendo que o montante que exceder a estes valores deverá ser pago pelo Cliente.

6 – CARÊNCIAS

Todas as coberturas terão carência de 30 dias e os e serviços de conveniência e tele orientação carência de 24 horas.

7 – ÂMBITO TERRITORIAL

Exclusivamente Território Nacional.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

8 – COBERTURAS E SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA

O Serviço de assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Cliente, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste clausulado.

PLANO BÁSICO

COBERTURAS – SERVIÇOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS DE CONCIERGE

COBERTURA - SERVIÇOS EMERGENCIAIS	UTILIZAÇÃO BÁSICO	CARÊNCIA INICIAL	DESCRIÇÃO DO EVENTO	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO
CONSULTA VETERINÁRIA	Até R\$ 150 por utilização - limitado a 1 (uma) intervenções por ano	30 dias	Urgência e Emergência	Descrição: Consultas veterinárias de urgência e emergência, em caso de acidentes e enfermidades, na rede referenciada. Para utilização o cliente deverá contatar a central de atendimento 0800 000 3580 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo.
TRANSPORTE PET AO VETERINÁRIO	Até R\$ 100 por utilização - limitado a 1 (uma) intervenções por ano	30 dias	Urgência e Emergência	Descrição: Remoção do Pet para a clínica veterinária referenciada mais próxima em caso de urgência e emergência, em função de acidente e enfermidade. Para utilização o cliente deverá contatar a central de atendimento 0800 000 3580 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF
COBERTURA - SERVIÇOS DE CONCIERGE	UTILIZAÇÃO BÁSICO	CARÊNCIA INICIAL	DESCRIÇÃO DO EVENTO	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO
INFORMAÇÕES E AGENDAMENTO DE APLICAÇÃO DE VACINA A DOMICÍLIO	Até R\$ 100 por utilização - limitado a 1 (uma) intervenções por ano	24 Horas	Conveniência	Descrição: Agendamento e envio de profissional de clínica veterinária referenciada para aplicação de vacina, bastando acionar nossa central e seguir as orientações. NÃO CONTEMPLA O CUSTO DA VACINA, QUE É DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE. OS LIMITES AO LADO REFEREM-SE AO CUSTO DE DESLOCAMENTO DO VETERINÁRIO, QUANDO APLICÁVEL E SEGREGADO, QUE SERÁ DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA. (SOMENTE EM CASOS EM QUE O VETERINÁRIO COBRAR ESTE CUSTO DE DESLOCAMENTO DE FORMA APARTADA).
AGENDAMENTO LEVA E TRAZ	Até R\$ 60 por utilização - limitado a 2 (duas) intervenções por ano	24 Horas	Conveniência	Descrição: Serviço de Leva e Traz até o local necessário (clínicas, banho, tosa, hotel), bastando acionar nossa central e seguir as orientações. Agendamento com 24 horas de antecedência. O CUSTO DO TRANSPORTE OU SERVIÇO PRESTADO PELA CLÍNICA, QUE ULTRAPASSAR OS LIMITES AO LADO, É DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

PLANO COMPLETO

COBERTURAS – SERVIÇOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS DE CONCIERGE

COBERTURA - SERVIÇOS EMERGENCIAIS	UTILIZAÇÃO COMPLETO	CARÊNCIA INICIAL	DESCRIÇÃO DO EVENTO	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO
CONSULTA VETERINÁRIA	Até R\$ 150 por utilização - limitado a 1 (uma) intervenções por ano	30 dias	Urgência e Emergência	Descrição: Consultas veterinárias de urgência e emergência, em caso de acidentes e enfermidades, na rede referenciada. Para utilização o cliente deverá contatar a central de atendimento 0800 000 3580 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo.
TRANSPORTE PET AO VETERINÁRIO	Até R\$ 100 por utilização - limitado a 1 (uma) intervenções por ano	30 dias	Urgência e Emergência	Descrição: Remoção do Pet para a clínica veterinária referenciada mais próxima em caso de urgência e emergência, em função de acidente e enfermidade. Para utilização o cliente deverá contatar a central de atendimento 0800 000 3580 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF
HOTEL EM CASO DE ACIDENTE, ENFERMIDADE OU VIAGEM DO TUTOR	Até R\$ 200 por utilização - limitado a 2 (duas diárias de R\$ 100	30 dias	Acidente, Doença ou Viagem do Tutor	Descrição: Em caso de viagem do Tutor (com apresentação de comprovante: exemplo: nota fiscal de hotel, passagem aérea, entre outros), bem como hospitalização do tutor, em caso 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. Para utilização o cliente deverá contatar a central de atendimento 0800 000 3580 e solicitar o acionamento.
ASSISTÊNCIA FUNERAL	Até R\$ 500 por utilização - limitado a 1 (uma) intervenções por vigência	30 dias	Urgência e Emergência	Descrição: Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do Pet, conforme disponibilidade local, em uma clínica na rede Amigoo Pet. Para utilização o cliente deverá contatar a central de atendimento 0800 000 3580 em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo.
COBERTURA - SERVIÇOS DE CONCIERGE	UTILIZAÇÃO COMPLETO	CARÊNCIA INICIAL	DESCRIÇÃO DO EVENTO	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO
INFORMAÇÕES E AGENDAMENTO DE APLICAÇÃO DE VACINA A DOMICÍLIO	Até R\$ 150 por utilização - limitado a 1 (uma) intervenções por ano	24 Horas	Conveniência	Descrição: Agendamento e envio de profissional de clínica veterinária referenciada para aplicação de vacina, bastando acionar nossa central e seguir as orientações. NÃO CONTEMPLA O CUSTO DA VACINA, QUE É DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE. OS LIMITES AO LADO REFEREM-SE AO CUSTO DE DESLOCAMENTO DO VETERINÁRIO, QUANDO APLICÁVEL E SEGREGADO, QUE SERÁ DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA. (SOMENTE EM CASOS EM QUE O VETERINÁRIO COBRAR ESTE CUSTO DE DESLOCAMENTO DE FORMA APARTADA).
AGENDAMENTO LEVA E TRAZ	Até R\$ 60 por utilização - limitado a 2 (duas) intervenções por ano	24 Horas	Conveniência	Descrição: Serviço de Leva e Traz até o local necessário (clínicas, banho, tosa, hotel), bastando acionar nossa central e seguir as orientações. Agendamento com 24 horas de antecedência. O CUSTO DO TRANSPORTE OU SERVIÇO PRESTADO PELA CLÍNICA, QUE ULTRAPASSAR OS LIMITES AO LADO, É DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

9 – EXCLUSÕES GERAIS

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. RESPONSABILIDADES E DANOS CAUSADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE POR ATOS DE RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS ASSUMIDAS PELO CLIENTE;**
- 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 A CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO CLIENTE;**
- F. 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;**
- G. SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO COM APRESENTAÇÃO DE NOTA FISCAL DE PESSOA FÍSICA OU RECIBOS (É OBRIGATÓRIA A ENVIO DE NOTA FISCAL DE PESSOA JURÍDICA COM CNPJ);**
- H. PEDIDOS DE REEMBOLSO DE QUAISQUER ACIONAMENTOS, QUE NÃO TENHAM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DA PRESTADORA DE SERVIÇO;**
- I. PEDIDOS DE REEMBOLSO DE VALORES REFERENTES A QUALQUER COBERTURA DO PLANO CONTRATADO E QUE NÃO SEJAM ORIGINADOS DE UMA SITUAÇÃO DE URGÊNCIA E/OU EMERGÊNCIA;**
- J. QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL APRESENTADA CONTRA O CLIENTE POR TERCEIROS;**
- K. DANOS MORAIS;**
- L. QUALQUER ACIONAMENTO RELATIVOS À MORTE OU LESÕES CAUSADAS, DIRETA OU INDIRETAMENTE, POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS;**
- M. ASSISTÊNCIA DERIVADA DA MORTE POR SACRIFÍCIO INDUZIDO, E/OU LESÕES E CONSEQUÊNCIAS DECORRENTES DE TENTATIVAS DO MESMO.**
- N. QUALQUER TIPO TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS OU TARTARECTOMIA.**
- O. LIMPESA DE TÁRTARO.**
- P. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ORTODONTIA / APARELHOS ORTODÔNTICOS, EM QUALQUER HIPÓTESE;**
- Q. PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR VETERINÁRIO SEM REGISTRO CRMV (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;**
- R. ASSISTÊNCIA POR DOENÇAS OU ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS, OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS E OU ADQUIRIDOS SEM RECOMENDAÇÃO MÉDICA.**
- S. ACIONAMENTOS PROCEDENTES DE USO DE MEDICAMENTOS SEM REGISTRO NA ANVISA;**

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

- T. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRATAMENTOS EXPERIMENTAIS E TRATAMENTOS DE TRANSTORNOS COMPORTAMENTAIS;
- 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 PREEXISTENTES, CONGÊNITAS E/OU DOENÇAS CRÔNICAS.
- Y. PEDIDOS DE DESPESAS COM ACOMPANHANTES;
- Z. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DOMICILIAR 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 GRAVIDEZ;
- FF. PARTO NORMAL OU CESÁRIA DO ANIMAL ASSISTIDO.
- GG. CASTRAÇÃO, EM QUALQUER HIPÓTESE.
- HH. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE BOLSA PARA TRANSFUSÃO DE SANGUE, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;
- II. PEDIDOS DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA;
- JJ. DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE VACINAÇÃO QUE PODERIAM SER EVITADAS SE O ANIMAL ESTIVESSE VACINADO;
- KK. ENFERMIDADES ONCOLÓGICAS;
- LL. CUSTOS E DESPESAS DE BANHOS EM GERAL E BANHOS MEDICINAIS, E TOSA E HIGIENE ANIMAL;
- MM. CUSTOS COM CONTROLE DE PARASITAS (PULGAS, CARRAPATOS, OUTROS);
- NN. CUSTOS E DESPESAS DE NECROPSIA;
- OO. TESTE, EXAMES E TRATAMENTO DE LEISHMANIOSE;
- PP. CONSULTAS COM ESPECIALISTAS E QUAISQUER TRATAMENTOS DE NUTRIÇÃO (NUTROLOGIA);
- QQ. HISTOPATOLÓGICO TRANS CIRÚRGICO;
- RR. CONSULTAS VETERINÁRIAS DE ROTINA E APLICAÇÃO DE VACINAS;
- SS. EM NENHUMA HIPÓTESE COBRIMOS EXAMES DE CHECK-UP E ROTINA;
- TT. GASTOS VETERINÁRIOS EM CONSEQUÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO DO PET EM RINHAS;
- UU. REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.

10 – LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA:

10.1. Limite Máximo de Cobertura será aquele definido, em cada plano contratado e especificado no **Item 8 deste clausulado**. 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.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

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

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

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

11 – PERDA DE DIREITO

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

11.1.1. 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.

11.1.2. 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.

11.1.3. Houver tentativa de obter benefícios ilícitos do Plano Contratado.

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

11.1.5. Sob pena de perder o direito à utilização dos serviços contratados, o CONTRATANTE fará o Acionamento à prestadora de serviço, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

12 – ACIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Todos os acionamentos deverão ser feitos através da Central de Atendimento da prestadora de serviço – 0800 000 3580. Será considerada como data da comunicação a data do protocolo de recebimento da chamada na Central de Atendimento da prestadora de serviço.

Caso, se constate, em auditoria da prestadora de serviço, que o acionamento não está relacionado a urgência e emergência, ou que a clínica, em acordo com o CONTRATANTE, agravou os valores dos procedimentos ou incluiu itens não elegíveis, os procedimentos solicitados não terão cobertura.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

O atendimento ao **ANIMAL ASSISTIDO** seguirá uma ordem de preferência que a prestadora de serviço entende ser a mais adequada:

- a. Em caso da necessidade de um acionamento o **CONTRATANTE** deverá acionar, obrigatoriamente, a central de relacionamento, através do 0800 000 3580.
- b. A Central fará o seguinte direcionamento, respeitando a seguinte ordem:
 - Clínicas parceiras;
 - Clínicas com as quais já trabalhamos, mas que ainda não são credenciadas (chamadas de indicadas);
 - Clínicas com as quais ainda não trabalhamos;
 - Reembolso.

Em situações mais graves onde o tempo de atendimento é essencial para salvar a vida do seu **PET**, solicitamos que o **CONTRATANTE** 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 LAUDOS OU NOTAS FISCAIS EM NOME DE TERCEIROS, MESMO COM A COMPROVAÇÃO DE PARENTESCO, MAS APENAS E EXCLUSIVAMENTE, EM NOME DO TITULAR DO PLANO CONTRATADO.

12.2. A Utilização dos Serviços Contratados descritos no item 8 deste clausulado, somente será devida se a reclamação for caracterizada como procedente pela prestadora de serviço.

12.3. Para qualquer procedimento/serviço haverá uma carência/intervalo de 30 dias, para acionamentos relativos ao mesmo evento.

12.4. Para acionamentos relacionados ao mesmo evento ou não, os serviços de exames, em especial os procedimentos de Ultrassonografia e Ressonância, a carência/intervalo para nova utilização é de 120 dias.

NÃO SERÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE DOENÇAS PREEXISTENTES, CRÔNICAS E OU CONGÊNITAS.

13 – PRESCRIÇÃO

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

14 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Os termos e condições deste clausulado são regidos pelas leis brasileiras.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

15 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

15.1. No momento da contratação, o **CLIENTE**, tomou conhecimento de todos os valores, coberturas, carências, limites e forma de utilização, dos serviços contratados.

16 – 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.

17 – SAC – 0800 000 3580

A prestadora de serviço, 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.

18 – INFORMAÇÕES GERAIS

18.1. É importante que o **CONTRATANTE** leia, com atenção, o **Bilhete/Certificado** e este **clausulado**.

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

18.3. Muitos dos termos contratuais são técnicos. Para compreendê-los, a **PRESTADORA DE SERVIÇO** organizou, no item 2, deste clausulado, um glossário básico e sua explicação.

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