

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 emergenciais, 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 cliente 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 Cliente 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 cliente.

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: Circunstancias 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 Cliente 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, negligencia, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

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.

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 Cliente 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 **AMIGOO PET**. Trata-se da **Central de Relacionamento** através da qual os clientes devem iniciar o contato para acionamentos, esclarecimentos sobre os planos contratados ou mesmo, para obter quaisquer informações relevantes sobre a **AMIGOO PET**, 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 **AMIGO PET**.

COBERTURA: Conjunto dos serviços contratualmente previstos nos planos

CONTRATADA: Exclusivamente a **AMIGOO PET** 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 **AMIGOO PET**. Na proposta, o Tutor (cliente) do Animal Assistido fornece as informações necessárias para a avaliação da **AMIGOO PET** e emissão de proposta, e, caso o Cliente opte pela aceitação, e 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 culposo, 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.



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

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

DESPESAS EMERGENCIAIS: São gastos realizados pelo Cliente 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.

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

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 AMIGOO PET.

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 AMIGOO PET 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 AMIGOO PET, 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 AMIGOO PET 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.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO: Documento disponibilizado pela AMIGOO PET, com importantes esclarecimentos e informações sobre o Plano contratado, e orienta o Cliente 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 AMIGOO PET.



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

PLANO: Contrato pelo qual uma das partes (**AMIGOO PET**) 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 a mesma enfermidade o 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.

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 **AMIGOO PET** 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 **AMIGOO PET**, 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 **AMIGOO PET** 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 EMERGENCIAIS.

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 emergenciais, durante o período de



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

vigência do contrato, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas no plano escolhido livremente pelo **CONTRATANTE**. Recomenda-se a leitura do **Manual de Utilização**.

Para o plano **PET VIAGEM**, a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária é válida durante o período de viagem do dono, comprovada por voucher de assistência viagem, ou bilhete aéreo, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas no plano escolhido livremente pelo **CONTRATANTE**.

O Plano **PET VIAGEM** tem vigência de 30 dias, a partir da data de início de viagem, e visa atender o **Animal Assistido**, do **CONTRATANTE** que está em viagem, seja se ficou na residência com um cuidador, ou mesmo que tenha viajado com o dono. Este Plano está disponível para atendimento em todo território nacional.

Os serviços serão prestados nas clínicas **credenciadas** ou **indicadas AMIGOO PET**, através de pagamento direto a rede de atendimento.

Na impossibilidade operacional, da **AMIGOO PET**, realizar o pagamento diretamente as clínicas, o cliente deverá fazê-lo, e solicitar o reembolso que será pago pela **AMIGOO PET** em até 5 dias.

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

Independentemente da existência de uma clínica parceira perto do local onde seu pet se encontra, ele sempre será atendido, mesmo que em uma clínica que ainda não é parceira, ou, em último caso, por reembolso.

Para reembolso o **CONTRATANTE** deverá encaminhar Nota Fiscal e Laudo Veterinário referente ao acionamento previamente aprovado pela central de relacionamento da **AMIGOO PET**.

O reembolso deverá ser realizado, obrigatoriamente, na conta bancária do titular do plano contratado.

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 AMIGOO PET.

Fica vedado o pagamento de reembolso em conta de terceiros.

O reembolso de quaisquer serviços de maior complexidade somente será realizado mediante prévia solicitação e liberação da CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO AMIGOO PET. O Amigoo Pet se reserva ao direito de negar o reembolso dos serviços de maior complexidade cuja solicitação de liberação não foi feita antes da realização do serviço, como previsto nas condições gerais dos planos. Entende-se como serviços de maior complexidade quaisquer serviços emergenciais disponíveis no plano contratado que não sejam consultas emergenciais, atendimento ambulatorial, exames básicos e assistência funeral.

O **CONTRATANTE** poderá indicar uma clínica de preferência para ser credenciada ou para realizar um acionamento, desde que, previamente aprovada pela central de atendimento **0800-717-3333**.



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

Caso o Cliente faça a opção por uma clínica de sua preferência, a CONTRATADA, poderá aplicar a **TABELA DE CUSTOS REFERENCIADA**, que poderá ser encontrada no site da **AMIGOO PET**, juntamente com as Condições Gerais de Prestação de Serviços.

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

Integram-se a esse contrato todos os seus aditivos, anexo de orientações (**Manual de Utilização**), planilha com os valores relativos ao plano escolhido, o que denominamos, Resumo do Plano, 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 Cliente, sob pena de cancelamento do Serviço, notificar a **AMIGOO PET** 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. PLANO AMIGOO:

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	LIMITES	CARÊNCIA	EVENTOS
1. Transporte do Pet ao Veterinário Descrição: Remoção do Pet para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente em caso de acidente ou enfermidade, bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 100 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
2. Consulta Veterinária Descrição: Consultas veterinárias na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 200 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
3. Atendimento Ambulatorial Descrição: Procedimentos veterinários de Atendimento Ambulatorial, como suturas, aplicação de medicamentos, imobilização, entre outros, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 200 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
4. Exame de Imagem e Laboratorial Descrição: Realização de exames de imagem e laboratoriais, como exames de hemograma, raio-x, entre outros, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 500 por evento	60 dias	Acidente ou Doença
5. Cirurgia Descrição: Procedimento de cirurgia, em caso de acidente ou enfermidade, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 500 por evento	60 dias	Acidente ou Doença
6. Internação Descrição: Procedimento de internação, em caso de acidente ou enfermidade, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 500 por evento	60 dias	Acidente ou Doença
7. Transporte do Pet em Caso de Localização Descrição: Remoção do Pet para o endereço indicado pelo cliente, em caso de localização do animal assistido, que fugiu ou se perdeu do dono., bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 100 por evento	30 dias	Localização do Pet
8. Transporte e Hotel do Pet - em caso de Acidente ou Enfermidade do Dono Descrição: Caso o dono do Animal Assistido, em função de acidente ou enfermidade, fique impossibilitado de cuidar do Pet, esta cobertura prevê a disponibilidade de transporte e hotel, até os limites definidos no contrato, bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 100 por evento	30 dias	Acidente ou Doença - Dono
9. Assistência Funeral Descrição: Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do Pet, conforme disponibilidade local, bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 500	30 dias	Morte Qualquer Causa

O Plano Amigoo conta com um limite anual total de R\$ 3.000 que serão utilizados de acordo com a necessidade do cliente e respeitando os limites por evento de cada serviço.

3.2.2. PLANO MELHOR AMIGOO:

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	LIMITES	CARÊNCIA	EVENTOS
1. Transporte do Pet ao Veterinário Descrição: Remoção do Pet para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente em caso de acidente ou enfermidade, bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 100 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
2. Consulta Veterinária Descrição: Consultas veterinárias na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 200 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
3. Atendimento Ambulatorial Descrição: Procedimentos veterinários de Atendimento Ambulatorial, como suturas, aplicação de medicamentos, imobilização, entre outros, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 250 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
4. Consulta com Especialista Descrição: Consultas veterinárias, em caso de acidente ou enfermidade, que em função do diagnóstico, requer o atendimento de um especialista, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência ou acionar nossa central e seguir as orientações. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia de nossa central de atendimento. basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 250 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
5. Exame de Imagem e Laboratorial Descrição: Realização de exames de imagem e laboratoriais, como exames de hemograma, raio-x, entre outros, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 750 por evento	60 dias	Acidente ou Doença
6. Cirurgia Descrição: Procedimento de cirurgia, em caso de acidente ou enfermidade, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 1.000 por evento	60 dias	Acidente ou Doença
7. Internação Descrição: Procedimento de internação, em caso de acidente ou enfermidade, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 1.000 por evento	60 dias	Acidente ou Doença
8. Acupuntura e Fisioterapia Descrição: Desde que detectada através dos procedimentos emergenciais e havendo necessidade especificada pelo médico veterinário, esta cobertura garante o serviço de acupuntura e fisioterapia, nos casos de acidente ou enfermidade, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 500 por evento	180 dias	Acidente ou Doença
9. Transporte do Pet em Caso de Localização Descrição: Remoção do Pet para o endereço indicado pelo cliente, em caso de localização do animal assistido, que fugiu ou se perdeu do dono., bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 100 por evento	30 dias	Localização do Pet
10. Transporte e Hotel do Pet - em caso de Acidente ou Enfermidade do Dono Descrição: Caso o dono do Animal Assistido, em função de acidente ou enfermidade, fique impossibilitado de cuidar do Pet, esta cobertura prevê a disponibilidade de transporte e hotel, até os limites definidos no contrato, bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 100 por evento	30 dias	Acidente ou Doença - Dono
11. Assistência Funeral Descrição: Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do Pet, conforme disponibilidade local, bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 750	30 dias	Morte Qualquer Causa
12. Consulta de Rotina Descrição: Consultas veterinárias na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado a 01 (um) atendimento ao ano de até R\$ 100	60 dias	Qualquer Causa
13. Aplicação de Vacinas Descrição: Aplicação de vacinas, conforme calendário de vacinação e com base em solicitação de clínico, até os limites especificados neste plano, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado a 01 (um) atendimento ao ano de até R\$ 150	60 dias	Qualquer Causa
14. Hotel em Caso de Viagem do Dono Descrição: Em caso de viagem do dono, comprovada por ticket aéreo ou voucher de estadia em hotel, esta cobertura garante a hospedagem do Pet, na rede cadastrada ou em clínica indicada pelo cliente, desde que pessoa jurídica habilitada, respeitando os limites estabelecidos para este plano. Para esta cobertura é obrigatória a aprovação prévia através de nossa central de atendimento. basta ligar e seguir as orientações.	Limitado a 01 (um) atendimento ao ano de até R\$ 400	60 dias	Viagem Comprovada do Dono
15. Castração Descrição: Através de solicitação médica veterinária, alegando a necessidade de realização deste procedimento, esta cobertura garante o serviço de castração do Pet, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 500	360 dias	Solicitação Médica Veterinária

O Plano Melhor Amigoo conta com um limite anual total de **R\$ 7.000** que serão utilizados de acordo com a necessidade do cliente e respeitando os limites por evento de cada serviço.



3.2.3. PLANO MELHOR AMIGOO PLUS:

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	LIMITES	CARÊNCIA	EVENTOS
1. Transporte do Pet ao Veterinário Descrição: Remoção do Pet para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente em caso de acidente ou enfermidade, bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 250 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
2. Consulta Veterinária Descrição: Consultas veterinárias na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 300 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
3. Atendimento Ambulatorial Descrição: Procedimentos veterinários de Atendimento Ambulatorial, como suturas, aplicação de medicamentos, imobilização, entre outros, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 350 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
4. Consulta com Especialista Descrição: Consultas veterinárias, em caso de acidente ou enfermidade, que em função do diagnóstico, requer o atendimento de um especialista, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência ou acionar nossa central e seguir as orientações. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia de nossa central de atendimento. basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 350 por evento	30 dias	Acidente ou Doença
5. Exame de Imagem e Laboratorial Descrição: Realização de exames de imagem e laboratoriais, como exames de hemograma, raio-x, entre outros, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 1.000 por evento	60 dias	Acidente ou Doença
6. Cirurgia Descrição: Procedimento de cirurgia, em caso de acidente ou enfermidade, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 2.000 por evento	60 dias	Acidente ou Doença
7. Internação Descrição: Procedimento de internação, em caso de acidente ou enfermidade, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 1.500 por evento	60 dias	Acidente ou Doença
8. Acupuntura e Fisioterapia Descrição: Desde que detectada através dos procedimentos emergenciais e havendo necessidade especificada pelo médico veterinário, esta cobertura garante o serviço de acupuntura e fisioterapia, nos casos de acidente ou enfermidade, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 1.000 por evento	180 dias	Acidente ou Doença
9. Transporte do Pet em Caso de Localização Descrição: Remoção do Pet para o endereço indicado pelo cliente, em caso de localização do animal assistido, que fugiu ou se perdeu do dono., bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 250 por evento	30 dias	Localização do Pet
10. Transporte e Hotel do Pet - em caso de Acidente ou Enfermidade do Dono Descrição: Caso o dono do Animal Assistido, em função de acidente ou enfermidade, fique impossibilitado de cuidar do Pet, esta cobertura prevê a disponibilidade de transporte e hotel, até os limites definidos no contrato, bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 250 por evento	30 dias	Acidente ou Doença - Dono
11. Assistência Funeral Descrição: Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do Pet, conforme disponibilidade local, bastando acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 1.000	30 dias	Morte Qualquer Causa
12. Consulta de Rotina Descrição: Consultas veterinárias na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado a 01 (um) atendimento ao ano de até R\$ 150	60 dias	Qualquer Causa
13. Aplicação de Vacinas Descrição: Aplicação de vacinas, conforme calendário de vacinação e com base em solicitação de clínico, até os limites especificados neste plano, na rede cadastrada ou através de reembolso, podendo, o cliente direcionar o Pet para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Limitado a 01 (um) atendimento ao ano de até R\$ 200	60 dias	Qualquer Causa
14. Hotel em Caso de Viagem do Dono Descrição: Em caso de viagem do dono, comprovada por ticket aéreo ou voucher de estadia em hotel, esta cobertura garante a hospedagem do Pet, na rede cadastrada ou em clínica indicada pelo cliente, desde que pessoa jurídica habilitada, respeitando os limites estabelecidos para este plano. Para esta cobertura é obrigatória a aprovação prévia através de nossa central de atendimento. basta ligar e seguir as orientações.	Limitado a 01 (um) atendimento ao ano de até R\$ 400	60 dias	Viagem Comprovada do Dono
15. Castração Descrição: Através de solicitação médica veterinária, alegando a necessidade de realização deste procedimento, esta cobertura garante o serviço de castração do Pet, na rede cadastrada ou através de reembolso contra apresentação de NF e Laudo. Para este procedimento é obrigatória a aprovação prévia da central de atendimento, basta ligar e seguir as orientações.	Limitado à R\$ 1.000	360 dias	Solicitação Médica Veterinária

O Plano Melhor Amigoo Plus conta com um limite anual total de **R\$ 14.000** que serão utilizados de acordo com a necessidade do cliente e respeitando os limites por evento de cada serviço.



3.2.4. PLANO AMIGOO PET VIAGEM:

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	LIMITES	CARÊNCIA	EVENTOS
<p>1. Consulta Veterinária Descrição: Consultas veterinárias, em caso de acidente ou enfermidade, do Pet que ficar com um cuidador, durante a vigência do contrato, que se inicia no primeiro dia da viagem do dono e termina em 30 dias. Para utilizar o serviço, basta ligar em nossa central de atendimento e seguir as orientações.</p>	Limitado à 01 (um) evento de até R\$ 200 por vigência	48 horas	Acidente ou Doença
<p>2. Atendimento Ambulatorial Descrição: Procedimentos veterinários de Atendimento Ambulatorial, como suturas, aplicação de medicamentos, imobilização, entre outros, em caso de acidente ou enfermidade, do Pet que ficar com um cuidador, durante a vigência do contrato, que se inicia no primeiro dia da viagem do dono e termina em 30 dias. Para utilizar o serviço, basta ligar em nossa central de atendimento e seguir as orientações.</p>	Limitado à 01 (um) evento de até R\$ 200 por vigência	48 horas	Acidente ou Doença
<p>3. Exame de Imagem e Laboratorial Descrição: Realização de exames de imagem e laboratoriais, como exames de hemograma, raio-x, entre outros, em caso de acidente ou enfermidade, do Pet que ficar com um cuidador, durante a vigência do contrato, que se inicia no primeiro dia da viagem do dono e termina em 30 dias. Para utilizar o serviço, basta ligar em nossa central de atendimento e seguir as orientações.</p>	Limitado à 01 (um) evento de até R\$ 300 por vigência	48 horas	Acidente ou Doença
<p>4. Internação Descrição: Procedimento de internação, em caso de acidente ou enfermidade, do Pet que ficar com um cuidador, durante a vigência do contrato, que se inicia no primeiro dia da viagem do dono e termina em 30 dias. Para utilizar o serviço, basta ligar em nossa central de atendimento e seguir as orientações.</p>	Limitado à 01 (um) evento de até R\$ 800 por vigência	48 horas	Acidente ou Doença

O plano Pet Viagem tem uma vigência de 30 dias atender o pet de cliente que está em viagem, seja para o pet que ficou na residência ou que viajou com o dono. A assistência está disponível em todo território nacional.

4 – DIREITOS DO CONTRATANTE:

Ao adquirir o plano, o **CONTRATANTE** terá direito aos serviços discriminados na **Cláusula 3.2**, deste contrato, bem como 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 (aproximada) 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 o **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 7 (sete) 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.



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

5.3.1. O Cliente poderá contratar, no máximo, até 3 PETS.

5.4. Para a aceitação da proposta de contratação, o Cliente 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.

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 **AMIGOO PET** 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 Cliente, seja para planos novos, bem como para alterações que impliquem modificação dos Dados do Cliente ou do Plano Contratado.

5.6.1. A aceitação da proposta será automática, caso a **AMIGOO PET** 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 algum dos itens previstos na cláusula 13, deste contrato, o plano poderá ser cancelado.

5.7. A **AMIGOO PET** 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 **AMIGOO PET** 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 Cliente tenha utilizado algum dos serviços, não haverá direito a restituição de pagamentos.

5.12. A emissão do Certificado (Resumo do Contrato) ou Alteração do Certificado será realizada em até 15 (quinze) dias, a partir da data da aceitação da proposta.

5.13. Na **Cláusula 3.2**, encontra-se o resumo dos planos ofertados pela **AMIGOO PET**.

6 – DOS PROCEDIMENTOS COBERTOS



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

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. RESPONSABILIDADES E DANOS CAUSADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE POR ATOS DA RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS ASSUMIDAS PELO CLIENTE, SEM PRÉVIA APROVAÇÃO DA AMIGOO PET;**
- 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 CLIENTE NÃO TENHA OBTIDO APROVAÇÃO PRÉVIA DA AMIGOO PET;**
- D. DANOS CAUSADOS AO PET DE FORMA INTENCIONAL PELO CLIENTE 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. FATO GERADOR DE ACIONAMENTOS OCORRIDO EM PERÍODO ANTERIOR A CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO CLIENTE;**
- 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 AMIGOO PET;**
- 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 AMIGOO PET;**
- L. QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL APRESENTADA CONTRA O CLIENTE 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. CONSULTAS ODONTOLÓGICAS, TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS OU TARTARECTOMIA;**
- Q. PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR VETERINÁRIO SEM REGISTRO CRMV (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;**



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

- 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 DOENÇAS 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 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 INTERVENCIÓNISTA;**
- DD. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE CRIOCIRURGIA;**
- EE. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ORTODONTIA / APARELHOS ORTODÔNTICOS;**
- 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 AMIGOO PET;**
- II. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE QUALQUER ALIMENTO, INCLUINDO OS PRESCRITOS POR VETERINÁRIO;**
- 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 CLIENTE, PARENTE OU PESSOA QUE VIVA NA MESMA RESIDÊNCIA;**
- MM. CUSTOS E DESPESAS DE BANHOS, 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 AMIGOO PET.**
- 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. SERVIÇOS E TRATAMENTO RELACIONADOS A LEISHMANIOSE;**
- TT. CONSULTAS COM ESPECIALISTAS EM NUTRIÇÃO (NUTROLOGIA);**
- UU. HISTOPATOLÓGICO TRANS CIRÚRGICO;**



- VV. TRATAMENTO DE DOENÇAS CRÔNICAS;
- WW. CONSULTAS VETERINÁRIAS DE ROTINA, EXCETO PARA OS PLANOS QUE CONTEMPLAM ESTA COBERTURA.
- XX. GASTOS VETERINÁRIOS EM CONSEQUÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO DO PET EM RINHAS;
- YY. REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.

8 – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

8.1. Pagar, de acordo com o estabelecido pela **CONTRATADA**, relativamente ao local, forma e data de pagamento, a mensalidade.

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 **CREDENCIADAS** e **INDICADAS** que estabelece critérios e 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

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 (aproximada) e raça do Animal Assistido coberto.

Serão considerados elegíveis Cães e Gatos com idade máxima de 7 (sete) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias, na data da contratação e que mantenham atualizadas as vacinações, conforme calendário anual.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

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

DOENÇAS CONGÊNITAS SERÃO CONSIDERADAS COMO PREEXISTENTES E TERÃO 12 MESES DE CARÊNCIA A PARTIR DA CONTRATAÇÃO DE UM DOS PLANOS AMIGOO PET.

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, observado o plano escolhido pelo **CONTRATANTE**, em havendo cobertura, em correspondência com o plano contratado, incidirão as carências descritas na **Cláusula 3.2**, deste contrato.

10 – LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA:

10.1. Limite Máximo de Cobertura para Utilização de cada Serviço são aqueles especificados na **Cláusula 3.2** deste contrato, e refere-se sempre a cada utilização.

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

10.3. Uma vez esgotados os Limites Máximos de Cobertura de um determinado Serviço, o Cliente poderá continuar utilizando o Plano para os demais Serviços durante a vigência do Plano contratado.

10.4. 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.

10.5. 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.

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

11 – DO PAGAMENTO

11.1. Todos os pagamentos serão efetuados pelo **CONTRATANTE** a **CONTRATADA**, conforme forma de pagamento convencionada na contratação. O **CONTRATANTE** poderá optar pelas modalidades de pagamento **cartão de crédito** ou **boleto bancário**, devendo fazer a opção no momento da contratação.

11.2. Quando 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 **CLIENTE**. No caso do



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

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 Resumo do Plano.

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 cliente 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. Os contratos com **inadimplência superior a 30 dias** serão cancelados automaticamente.

11.5.1. Após o plano estar cancelado, caso o cliente queira recontratar, as carências passam a contar novamente, pois será tratado como um novo plano.

11.6 O valor das mensalidades do plano contratado poderá ser reajustado anualmente, de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA acumulado dos últimos 12 meses.

11.6.1 A **AMIGOO PET** se reserva ao direito de escolher qualquer mês para realização do reajuste acima mencionado, ressalvado os casos em que já houve um reajuste por IPCA em qualquer dos 12 meses anteriores ao novo reajuste.

12 – DA VIGÊNCIA E EXTINÇÃO DESSE CONTRATO:

12.1. Os Planos, detalhados na **cláusula 3.2** deste contrato tem a **vigência 01 (um) ano**, contra pagamento de parcelas mensais, a contar da data de início da vigência.

12.2. Este contrato poderá ser cancelado pelo **CONTRATANTE**, desde que esteja absolutamente sem débitos com a **CONTRATADA**, e expresse formalmente a vontade de cancelar o presente contrato com um período mínimo de 5 dias do início da vigência.

12.3. Com a morte do **ANIMAL ASSISTIDO**, o contrato será extinto, não podendo este ser substituído por outro.

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.

12.6. O **upgrade de um plano** para outro estará disponível para o cliente no mês de aniversário do seu plano. Todo upgrade passa por uma avaliação interna antes de ser liberado e poderá ser negado pela **CONTRATADA**.



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

Uma vez aceito o upgrade a liberação dos novos serviços, limites por evento e limite global seguirão as regras abaixo a contar da data do primeiro pagamento do valor do novo plano:

- Serviços exclusivos do plano superior para qual o pet foi migrado: cliente deverá cumprir as carências normais do plano escolhido para poder utilizar o serviço;
- Serviços disponíveis nos dois planos cujo limite por evento do plano superior é maior: a diferença entre os limites por evento está sujeita a carência normal do novo plano contratado (igual de novas contratações), durante o período de carência, aplica-se o limite por evento do plano anterior;
- Limite anual do plano: é atualizado imediatamente.

13 – PERDA DE DIREITO

13.1. O Cliente 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 AMIGOO PET, 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 Cliente ou do seu Representante, a AMIGOO PET poderá cancelar o Plano contratado ou permitir a continuidade do Plano, cobrando a diferença de valores cabível.

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 AMIGOO PET 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 Cliente fará o Acionamento à AMIGOO PET, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

14 – ACIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. Condições básicas:



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

14.1.1. Todos os acionamentos deverão ser feitos através da Central de Atendimento **AMIGOO PET** – 0800-717-3333. Será considerada como data da comunicação a data do protocolo de recebimento da chamada na Central de Atendimento **AMIGOO PET**.

Caso, se constate, em auditoria da AMIGOO PET, que o acionamento não está relacionado a enfermidade ou acidente emergencial, 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.

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

- a. Em caso da necessidade de um acionamento o Tutor deverá acionar, obrigatoriamente, a central de relacionamento – 0800-717-3333
- b. A Central fará o seguinte direcionamento, respeitando a seguinte ordem:
 - Clínicas parceiras;
 - Clínicas com as quais já trabalhamos, mas que ainda não são parceiras (chamadas de indicadas);
 - Clínicas com as quais ainda não trabalhamos;
 - Reembolso.

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 **AMIGOO PET** para a clínica.

Em último caso, o acionamento será pago ao cliente através de reembolso, desde que previamente aprovado pela **AMIGOO PET**.

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 e laudo.

14.1.2. O Cliente deverá, sob pena de perda do direito à indenização prevista neste Contrato, comunicar à **AMIGOO PET**, tão logo tome conhecimento sobre qualquer ocorrência que esteja relacionada com qualquer Acionamento nos termos deste Contrato. Tal comunicação poderá ser considerada um aviso de acionamento para os fins deste Contrato.

14.1.3. O Pedido de acionamento somente produzirá efeitos se o Cliente o tiver apresentado, durante a vigência do Plano Contratado e não esteja com pagamentos em atraso.

14.1.4. O Cliente deverá indicar da forma mais completa possível, os dados e particularidades tais como:

- I. Lugar, data, horário e descrição sumária do ocorrido;
- II. Nome, domicílio, dados do Animal Assistido;
- III. Descrição da enfermidade ou acidente e de suas possíveis consequências se for o caso;
- IV. Procedimentos adotados para minorar os efeitos de amplificação da ocorrência;



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

V. A data em que o Cliente ficou ciente pela primeira vez das causas geradoras do Atendimento aqui comunicado, bem como uma breve descrição da maneira que este teve conhecimento da causa descrita.

14.2. A Central de Atendimento **AMIGOO PET** tomará as providências cabíveis para decidir pela competência ou não da Reclamação.

14.3. Caso o acionamento seja procedente, os termos e os limites que serão aplicados são os do Plano vigente na data do Pedido de Atendimento.

14.4. Procedimentos do Cliente em caso de acionamento:

14.4.1. Em caso de acionamento ao abrigo deste Contrato, deverá o Cliente, sob pena de perda de direito:

I. Dar imediato aviso à **AMIGOO PET**, através da central de atendimento – 0800-717-3333, prestando todas as informações necessárias.

II. Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, colocando à disposição da **AMIGOO PET** a documentação requerida quando solicitado.

III. Permitir ao Representante da **AMIGOO PET** o acesso aos documentos, ao animal assistido e ao local para comprovação dos serviços efetuados.

IV. Não celebrar transações com Prestadores de Serviços sem a devida e específica autorização, da Central de Relacionamento da **AMIGOO PET**. **É fundamental, que estes acionamentos, sejam oriundos de enfermidade ou acidente emergenciais.**

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 **AMIGOO PET**, 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 **AMIGOO PET**, no caso de dúvida fundada e justificável, a solicitação de outros documentos.

14.6. Análise da Reclamação

14.6.1. A Utilização dos Serviços Contratados descritos no Certificado (Resumo do Contrato) e na **Cláusula 3.2**, deste instrumento particular, somente será devida se a reclamação for caracterizada como procedente pela **AMIGOO PET**.

14.6.2. Aprovada a utilização de determinado Serviço decorrente de acionamento nos termos deste Contrato, a **AMIGOO PET** fica responsável pelo pagamento dos serviços ao prestador credenciado ou indicado, ou através de reembolso ao **CLIENTE**, sempre que não for possível pagar diretamente a clínica veterinária, e observando os limites por Serviço Contratado para cada Plano.

14.7. Acionamentos decorrentes de procedimentos sucessivos.

14.7.1. Em caso de acionamento causado por procedimentos sucessivos, fica entendido que será considerada, como data de acionamento, a do primeiro pedido.

NÃO SERÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE DOENÇAS CRÔNICAS.

14.7.2. O **CONTRATANTE** terá direito de utilização dos procedimentos de **Ultrassonografia e Ressonância**, a cada **120 dias**.

14.7.3. Para qualquer procedimento que não **Ultrassonografia** ou **Ressonância**, haverá uma **carência de 30 dias** entre os acionamentos.

14.7.4. Caberá a **AMIGOO PET** avaliar a liberação de casos de exceção.

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 Cliente não poderá cancelar o Plano Contratado se tiver utilizado quaisquer serviços contratados.

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 **AMIGOO PET** 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.

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



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

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.

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 **AMIGOO PET** por meio de Juízo Arbitral, cujas sentenças têm o mesmo efeito que as sentenças proferidas pelo Poder Judiciário.

21 – SAC – 0800-717-3333

A **AMIGOO PET**, 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

Antes de confirmar a contratação de um plano **AMIGOO PET**, ou mesmo autorizar o encaminhamento de qualquer proposta contratual, é importante o conhecimento dos seguintes pontos:



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços – AMIGOO PET

- 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.

- **É importante que o Cliente leia, com atenção, o Manual de Utilização.**

- 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.

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

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

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