

CONDIÇÕES GERAIS – MEU PET CLUB

ASSISTÊNCIA PET NEOENERGIA

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

O presente documento de Condições Gerais regula a relação contratual aplicável à Assistência pet oferecida pela MEU PET CLUB ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 43.039.919/0001-00, devidamente registrada no CRMV/PR – Conselho Regional de Medicina Veterinária do Paraná, sob o nº PR-26998-PJ, com sede na Rua Heitor Stockler de França, nº 396, 26º andar, Centro Cívico, Curitiba/PR, doravante denominada MEU PET CLUB.

Ao contratar qualquer Assistência Pet oferecida pela MEU PET CLUB, inclusive eventuais benefícios adicionais que venham a ser disponibilizados nos termos do plano contratado, o CONTRATANTE, pessoa física, maior de 18 (dezoito) anos, plenamente capaz, declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com as disposições destas Condições Gerais, mediante manifestação expressa de aceite, realizada por meio de plataforma digital da MEU PET CLUB ou com o auxílio de corretor ou distribuidor parceiro devidamente autorizado.

Recomenda-se a leitura atenta deste documento para o pleno entendimento das condições aplicáveis à contratação e à utilização dos Planos de Saúde Pet. O aceite destas Condições Gerais é indispensável para a formalização da contratação, bem como para a manutenção da prestação dos serviços integrantes do plano contratado, nos termos aqui estabelecidos.

2. OBJETO DO CONTRATO

O presente Contrato tem por objeto formalizar a relação jurídica entre as partes, estabelecendo as condições, direitos e obrigações recíprocas aplicáveis à prestação dos serviços de Assistência Veterinária pela MEU PET CLUB.

Os serviços abrangem a cobertura de despesas decorrentes de atendimentos veterinários prestados ao ANIMAL ASSISTIDO, exclusivamente nos casos de enfermidades súbitas ou acidentes – URGÊNCIAS OU EMERGÊNCIAS – (exceto para consultas e vacinas), observados as garantias, carências, exclusões, limites de utilização e demais condições previstos no plano contratado pelo CONTRATANTE, conforme descrito nos respectivos Termos de Uso.

Os Termos de Uso integram o presente instrumento para todos os fins de direito, sendo sua leitura, compreensão e aceite indispensáveis para a contratação e utilização dos serviços, devendo ser interpretados de forma conjunta e complementar a estas Condições Gerais

3. ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

O plano de assistência médica veterinária objeto deste Contrato possui **abrangência nacional**, permitindo ao CONTRATANTE o livre acesso a serviços veterinários em todo o território brasileiro, desde que respeitadas as condições estabelecidas neste instrumento. A prestação dos serviços poderá ocorrer por meio da Rede Credenciada da CONTRATADA ou, quando realizada por prestadores não credenciados, será assegurado ao CONTRATANTE o direito ao reembolso das despesas elegíveis, nos limites, prazos e condições definidos no plano contratado. O reembolso será efetuado mediante prévia aprovação e posterior apresentação da documentação exigida, nos moldes e prazos estipulados na política de reembolso vigente, observada a tabela de valores reembolsáveis e os critérios técnicos definidos pelo MEU PET CLUB.

4. COBERTURAS OFERECIDAS

As condições específicas referentes às coberturas, limites e carências aplicáveis a cada plano de assistência médica veterinária contratado estarão detalhadamente dispostas nos Termos de Uso. Este documento está permanentemente disponível na Área do Cliente nas plataformas digitais do MEU PET CLUB, e conterão, de forma clara e acessível:

- A relação dos procedimentos veterinários cobertos;
- Os limites individuais de reembolso por procedimento;
- Os limites de utilização por período contratual;
- Os períodos de carência aplicáveis; e
- O limite anual máximo de reembolso ou acionamento definido para o plano contratado (quando aplicável).

O CONTRATANTE declara estar ciente de que a consulta a essas informações é essencial para a correta utilização dos serviços contratados, comprometendo-se a observar os critérios ali estabelecidos.

5. CARÊNCIAS

- 5.1. A Os prazos de carência a serem observados para a utilização dos serviços contratados estão especificados no Termo de Uso fornecido ao titular no momento da contratação.
- 5.2. Durante o período de carência aplicável a determinado procedimento, o CONTRATANTE não fará jus ao reembolso das despesas relacionadas a esse procedimento. Ressalva-se que os serviços e procedimentos cujos períodos de carência já tenham sido integralmente cumpridos permanecerão elegíveis para reembolso, desde que observados os demais critérios, limites e condições previstos neste Contrato e em seus documentos complementares.
- 5.3. É responsabilidade do contratante consultar e respeitar os prazos de carência vigentes para cada tipo de cobertura, conforme pactuado.

6. PREÇOS E REAJUSTES

- 6.1. Os valores, formas, periodicidade e demais condições de pagamento referentes ao plano contratado estarão especificadas nos Termos de Uso, documento que integra este contrato e estará sempre disponível para consulta na Área do Cliente, em ambiente digital seguro disponibilizado pela CONTRATADA.
- 6.2. O pagamento realizado após a data de vencimento não implica quitação de parcelas vencidas anteriores, sendo o valor pago imputado à mensalidade ou obrigação financeira mais recente em aberto, conforme critério da CONTRATADA. Dessa forma, valores em atraso permanecerão em aberto até que sejam quitados de forma específica e integral pelo contratante.
- 6.3. O pagamento em atraso de qualquer valor devido ao plano acarretará a incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês, calculada sobre o montante em atraso, sem prejuízo da aplicação de juros legais e eventuais encargos administrativos.
- 6.4. A existência de débitos vencidos e não regularizados há mais de 60 (sessenta) dias, ou correspondentes a 2 (duas) faturas consecutivas ou alternadas, poderá ensejar, a exclusivo critério da CONTRATADA, a suspensão temporária dos serviços, a interrupção da cobertura contratada e/ou a rescisão deste Contrato, observadas as disposições constantes nestas Condições Gerais e demais documentos aplicáveis ao plano.

- 6.4.1 Antes da suspensão dos serviços ou rescisão contratual por inadimplência, a CONTRATADA enviará ao CONTRATANTE uma notificação expressa, por e-mail e/ou outro meio de comunicação disponibilizado pela CONTRATANTE como o telefone, concedendo o prazo de 10 (dez) dias corridos para a regularização.
- 6.5 É de responsabilidade do contratante manter-se adimplente com todas as obrigações financeiras assumidas, bem como consultar regularmente a Área do Cliente para acompanhar a situação de seus pagamentos e emitir segunda via de boletos, quando necessário.
- 6.6 Os valores das mensalidades dos planos contratados serão reajustados anualmente, com periodicidade mínima de 12 (doze) meses, tendo como referência o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, acumulado nos 12 (doze) meses anteriores ao reajuste. O CONTRATANTE será previamente comunicado com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.
- 6.7 O CONTRATANTE declara ciência e concordância de que o valor da mensalidade/preço da Assistência Pet poderá ser cobrado por meio de lançamento/debito na fatura de energia elétrica (conta de luz) vinculada à unidade consumidora indicada no ato da contratação.
- 6.8 O CONTRATANTE autoriza, de forma expressa e irrevogável enquanto vigente a contratação, que a cobrança do Serviço seja realizada na conta de luz, inclusive mediante integração operacional com a concessionária/distribuidora de energia elétrica e/ou empresa parceira responsável pela arrecadação, para fins de inclusão do valor da Assistência Pet na fatura mensal.

7. CONDIÇÕES DE ADESAO

- 7.1. Com a admissão do ANIMAL ASSISTIDO no plano da Meu Pet Club, o CONTRATANTE receberá por e-mail o LOGIN e SENHA para acessar na área do cliente, bem como os Termos de Uso do ANIMAL ASSISTIDO. Além disso, todos dados do contratante, dados do ANIMAL ASSISTIDO, acesso à telemedicina, coberturas do plano adquirido e forma de utilização do plano contratado, estarão disponíveis na área do cliente.
- 7.2. Das condições de admissão
- 7.2.1 São condições concorrenciais de admissibilidade:
- I. O animal doméstico deve ser qualificado exclusivamente como **cão ou gato**;
 - II. O animal doméstico deve residir com o Beneficiado vinculado à CONTRATANTE;

- III. O animal doméstico deve estar com protocolo vacinal atualizado com as vacinas essenciais polivalentes (V3, V4, V5, V6, V8, V10 ou V12) e antirrábica comprovadas por carteirinha de vacinação atualizada contendo assinatura e carimbo do médico veterinário responsável.

7.2.2 Não serão aceitos:

- I. Animais silvestres, exóticos ou pets não convencionais;
- II. Animais comunitários, assim considerados aqueles sem tutor individual legalmente identificado;
- III. Animais com acesso livre, habitual ou irrestrito à via pública;
- IV. Animais provenientes ou mantidos em canis de criadores, com finalidade comercial ou reprodutiva;
- V. Animais sob tutela, guarda ou responsabilidade de organizações não governamentais, associações ou entidades de proteção animal.

7.3 Em casos específicos em que o pet não tenha indicação para vacinação, será necessário o envio de um atestado veterinário - devidamente carimbado e assinado por médico veterinário - que justifique a recomendação e seu respectivo motivo, sendo este documento aceito como substituto válido da vacinação atualizada.

7.4 Posterior a avaliação dos dados do animal, a CONTRATADA, poderá aceitar a Proposta Contratual ou convocar, a qualquer momento, o CONTRATANTE para que faça nova avaliação ou anamnese do animal. **Caso constatado doença crônica ou congênita, doença ou lesão preexistente - diagnosticadas ou não - o CONTRATANTE deverá cumprir 12 meses de carência para cobertura completa de qualquer despesa, como tratamento ou consulta correlacionada a essa condição de doença ou lesão preexistente.**

7.4.1 Entende-se por doenças pré-existentes aquelas condições de saúde diagnosticadas, e/ou tratadas antes da contratação do plano.

7.4.2 O cliente reconhece e concorda com as carências aplicáveis e compromete-se a fornecer todas as informações necessárias para a análise de doenças pré-existentes no momento da contratação.

7.5 A CONTRATADA pode se resguardar a aceitar a contratação de 2 (dois) ou mais pets de um mesmo CONTRATANTE com diferentes planos caso haja similaridade de raça, cor, pelagem ou características físicas.

- 7.6 Durante o período de vigência deste Contrato, é dever do CONTRATANTE, sob pena de cancelamento do Serviço, notificar **imediatamente** o Meu Pet Club sobre a ocorrência de quaisquer atos, fatos ou circunstâncias que possam agravar um evento, originar um acionamento e/ou alterar os dados informados na contratação.
- 7.6.1 A CONTRATADA poderá, a seu critério, a qualquer momento, solicitar prova de vida ou avaliação de saúde do animal, mediante consulta veterinária, devendo a CONTRATADA arcar com todos os custos.
- 7.7 Desde a formalização da PROPOSTA de adesão ao plano, todas as informações fornecidas pelo CONTRATANTE são recebidas pela CONTRATADA como verdadeiras, vez que a relação é pautada pelo princípio da BOA FÉ objetiva.
- 7.8 Os planos oferecidos pela Meu Pet Club são exclusivos para cada Pet, sendo assim individuais e intransferíveis.
- 7.9 Ao contratar o Plano, o CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a solicitar e consultar, a qualquer momento, prontuários, relatórios e outros documentos que contenham informações sobre a saúde do ANIMAL ASSISTIDO, bem como a descrição de consultas ocorridas, sempre que necessário, sem que isso caracterize violação do sigilo profissional do veterinário.

8. PERÍODO DE VIGÊNCIA

- 8.1 Os planos têm a vigência 01 (um) ano, mediante o pagamento das parcelas estabelecidas conforme forma de pagamento escolhida, podendo ser renovado por períodos iguais ao final de cada vigência.
- 8.1.1 Após o término do período inicial de vigência, o contrato será renovado automaticamente por iguais períodos sucessivos de 01 (um) ano, salvo manifestação em contrário por qualquer das partes, nos termos deste contrato.
- 8.1.2 Para evitar a renovação automática e/ou solicitar a descontinuidade do plano sem ônus, o CLIENTE deverá comunicar formalmente sua intenção de cancelamento antes da cobrança da próxima mensalidade, através dos canais de atendimento indicados pela CONTRATADA.
- 8.1.3 Caso a manifestação de cancelamento seja feita após a cobrança da próxima mensalidade, esta será devida e não reembolsável, permanecendo o contrato em vigor até o término do período vigente.

9. SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

9.1 Todo e qualquer acionamento ou expectativa de utilização de reembolso decorrente dos serviços descritos nos Termos de Uso deverá ser feito contendo a totalidade dos documentos abaixo previstos através de solicitação de reembolso a ser enviada pelos meios de comunicação disponibilizados pela Meu Pet Club.

9.1.1 Documentos Obrigatórios:

- Documento de identificação: RG, CPF ou CNH do CONTRATANTE;
- Carteirinha de vacinação do pet atualizada (foto da capa contendo identificação do pet, bem como o registro do histórico vacinal) ou atestado – preenchido, carimbado e assinado por médico veterinário –, em casos de perda de carteirinha ou condição de recomendação de não-vacinação;
- Nota Fiscal em nome do CONTRATANTE, discriminando cada procedimento realizado e o valor de cada um individualmente, pois cada procedimento tem uma cobertura; (caso não seja possível alterar a NF, o CONTRATANTE poderá solicitar ao médico veterinário um descritivo/relatório complementar, que complemente a NF, descrevendo os procedimentos e discriminando os valores de cada um, desde que validado com assinatura e carimbo do médico veterinário);
- Laudo médico integralmente preenchido, carimbado e assinado pelo médico veterinário responsável pelo atendimento e quaisquer outros exames ou documentos que comprovem o fato gerador de acionamento do plano.
- Receita com prescrições de medicamentos e resultados de exames (laboratoriais e/ou de imagem) sempre que houver.

9.1.2 É de responsabilidade integral do CONTRATANTE, no modelo reembolso, se certificar previamente da disponibilidade da clínica veterinária em preencher o Laudo Médico fornecido pela CONTRATADA bem como emitir o documento original de Nota Fiscal com valores discriminados individualmente.

9.2 O CONTRATANTE deverá solicitar o reembolso dentro de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do evento, sob pena de perda do direito à indenização prevista neste Contrato.

9.3 Não haverá cobertura para procedimentos que não estejam expressamente incluídos no rol de procedimentos contemplados pela Assistência Pet contratada, conforme especificado no

respectivo Termos de Uso do Plano emitido. Da mesma forma, ficam excluídos da cobertura os tópicos indicados no item “EXCLUSÕES” do documento de Termos de Uso.

9.4 Todos os custos ou procedimentos que excedem o rol de cobertura ou limite contratado serão de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.

9.5 Mediante a apresentação de todos os documentos obrigatórios e após o laudo positivo do veterinário da CONTRATADA, o reembolso ocorrerá em um prazo máximo de 30 dias úteis.

9.6 Quando solicitado documentos complementares para a emissão do laudo, o CONTRATANTE será comunicado via e-mail pela CONTRATADA e terá o prazo de 5 dias úteis para apresentá-los.

9.6.1 Para efeitos de cálculo do reembolso, será utilizado o limite descrito pelo laudo veterinário e conforme a descrição da nota fiscal, respeitando o limite máximo de cobertura do plano contratado, conforme tabela de serviços e procedimentos, disponível na área do cliente

9.6.2 Limites disponíveis conforme plano adquirido, com detalhamento nos Termos de Uso do Plano do ANIMAL ASSISTIDO e nos Termos de Uso presentes na Área do Cliente.

9.7 O reembolso será realizado, exclusivamente, na conta bancária do titular do plano contratado.

9.8 Fica vedado o pagamento de reembolso em conta de terceiros.

9.9 O pedido de acionamento do plano de saúde pet somente produzirá efeitos se o CONTRATANTE o realizar durante a vigência contratual da Assistência Pet e não estiver com pagamentos acima de 60 (sessenta) dias em atraso ou 2 (duas) faturas em aberto.

9.10 Somente é válida a Nota Fiscal eletrônica e original (NF e NF-e) com o laudo médico de serviços e procedimentos realizados discriminados, assinados e carimbados por um médico veterinário registrado no Conselho Regional de Medicina Veterinária. **Para fins de reembolso não serão aceitos recibos de pagamento, comprovantes de transferência bancária, extratos bancários, comprovantes de pagamento via cartão de crédito/débito.**

9.11 A Central de Atendimento Meu Pet Club tomará as providências cabíveis para decidir pela competência ou não da solicitação de acionamento do plano.

9.12 Caso o acionamento seja procedente, os termos e as coberturas que serão aplicadas são os do Plano vigente na data do Pedido de Atendimento.

9.13 Em caso de acionamento deste Contrato, deverá o CONTRATANTE:

I. Dar imediato aviso à Meu Pet Club, através da área do cliente prestando todas as

informações necessárias.

II. Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, colocando à disposição do Meu Pet Club a documentação requerida quando solicitado.

III. Permitir ao Representante do Meu Pet Club o acesso aos documentos, ao ANIMAL ASSISTIDO e ao local para comprovação dos serviços efetuados.

9.14 A utilização dos Serviços Contratados descritos nos Termos de Uso, está sujeita a análise e conferência de procedência à solicitação por parte do Meu Pet Club.

9.15 Em caso de acionamentos sucessivos, deverá ser respeitado o limite de reembolso por evento, sendo esse considerado o fato gerador a data do primeiro atendimento, ou a periodicidade aplicada a cada repetição de procedimento.

10 TELEMEDICINA VETERINÁRIA

10.1 A utilização do serviço de telemedicina ocorre via acesso a “Área do Cliente” no site da Meu Pet Club e possui cobertura com utilização ilimitada tendo como definição as seguintes modalidades:

10.1.1 Telemedicina Veterinária: exercício da Medicina Veterinária pelo uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) com o objetivo de assistência, respeitando os padrões técnicos e éticos da profissão. Inclui as seguintes modalidades:

10.1.2 Teleorientação Veterinária: modalidade destinada a fornecer orientação médico-veterinária geral e inicial a distância, sendo vedada qualquer definição diagnóstica ou prescrição terapêutica.

10.1.3 Teletriagem Veterinária: identificação e classificação de situações que possam indicar a necessidade de teleconsulta ou atendimento presencial, imediato ou agendado, conforme a avaliação do médico-veterinário.

10.1.4 Teleconsulta Veterinária: consulta médico-veterinária a distância, realizada por meio de TICs, nos casos em que médico-veterinário e paciente não estejam no mesmo ambiente geográfico, exceto em situações de urgência e emergência. Depende da existência de uma Relação Prévia Veterinária-Animal-Responsável (RPVAR), a qual deve ser formalizada por meio de um atendimento presencial anterior devidamente registrado, podendo ser comprovado por meio de envio de documento como a carteirinha de vacinação, ou portuário médico do pet.

- 10.1.5 Telemonitoramento (Televigilância ou Monitoramento Remoto): visa o acompanhamento contínuo de parâmetros fisiológicos para monitoramento ou vigilância a distância. É permitido em três situações: quando já foi realizado atendimento presencial anterior; durante a recuperação de procedimento clínico ou cirúrgico; ou nos casos de tratamento de doenças crônicas. Nesse último caso, há exigência de consulta presencial com o médico-veterinário assistente do paciente a cada 180 dias.
- 10.1.6 Teleinterconsulta: realizada exclusivamente entre médicos-veterinários para troca de informações e opiniões com a finalidade de promover o auxílio diagnóstico ou terapêutico. Caberá ao profissional decidir se poderá oferecer sua opinião de forma segura.
- 10.1.7 Telediagnóstico: visa a transmissão de dados e imagens para serem interpretados a distância entre médicos-veterinários, com o objetivo de emissão de laudo ou parecer com assinatura eletrônica avançada.

11 DISPOSIÇÕES SOBRE OS PLANOS

- 11.1 A aceitação da proposta pelo Meu Pet Club, será automática, caso não se manifeste no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do recebimento dos documentos necessários pelo CONTRATANTE.
- 11.2 A MEU PET CLUB poderá solicitar informações ou documentos complementares para análise e aceitação da proposta, ou ainda, alteração da proposta, durante o prazo previsto para aceitação.
- 11.3 Em caso de não aceitação da proposta, o Meu Pet Club formalizará a recusa diretamente para o CONTRATANTE via e-mail.
- 11.4 Caso a Proposta tenha sido recusada e algum pagamento tenha sido efetuado, este será restituído em até 48 (quarenta e oito) horas, contados a partir da data da recusa, podendo levar até 60 (sessenta) dias para que a operadora de cartão faça o estorno.
- 11.5 Caso o CONTRATANTE tenha utilizado algum dos serviços, a restituição do(s) pagamento(s) será de forma proporcional ao valor do serviço utilizado.

12 IDENTIFICAÇÃO DO ANIMAL ASSISTIDO

- 12.1 Para fins de execução do presente Contrato a identificação do ANIMAL ASSISTIDO dar-

se-á no momento da aquisição da Assistência Pet. A partir deste momento, o Contrato fica vinculado tão somente ao CÃO ou GATO identificado, ficando a critério da CONTRATADA solicitar o envio de fotos do animal e/ou a identificação facial do animal mediante tecnologia oferecida pela CONTRATADA.

12.2 O CONTRATANTE deverá informar o Nome, Sexo, Idade, Espécie, Raça e características de pelagem do ANIMAL ASSISTIDO coberto.

12.2.1 A idade do animal poderá ser comprovada através dos seguintes documentos:

- Nota fiscal de compra do animal;
- Carteira de vacinação;
- Laudo veterinário assinado e carimbado com idade, comprovada ou estimada;
- Registro de pedigree.

12.3 Caso o ANIMAL ASSISTIDO possua identificação por microchip, o número do mesmo deverá ser informado no ato da contratação, integrando a identificação.

12.4 **O Tutor deverá, no ato da contratação, informar o conhecimento de condições e/ou enfermidades preexistentes (que já são conhecidas antes da contratação do plano), que terão 12 (doze) meses de carência, desde que não estejam previstas no rol de exclusões dos Termos de Uso.**

12.5 Se identificar-se um animal diverso do ANIMAL ASSISTIDO utilizando os serviços do Plano, automaticamente, haverá a PERDA DE DIREITO, portanto, os procedimentos não serão reembolsados ou autorizados.

13 LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURAS E ATENDIMENTOS

13.1 O Limite Anual Máximo de Cobertura para Utilização de cada Plano é aquele especificado os Termos de Uso do Plano do ANIMAL ASSISTIDO.

13.2 O esgotamento dos Limite Máximo de Cobertura de um determinado Grupo de Procedimentos, não impede que o CONTRATANTE utilize os demais Grupos de Cobertura do Plano durante a vigência contratual. Caso o Procedimento realizado exceda o Valor do Limite Máximo de Cobertura, o CONTRATANTE responderá pelo pagamento da diferença diretamente ao prestador de serviço.

13.3 Uma vez esgotados, não há reintegração do limite máximo de cobertura dos serviços

dentro da vigência.

13.4 Os limites máximos de cobertura são renovados uma vez por ano, sem a possibilidade de migração de plano dentro da vigência sem pagamento de diferença de valores.

13.5 Os Limites Máximos de Cobertura de cada serviço são independentes, ou seja, não se somam/comunicam/compensam. Caso tenha sido atingido limite de cobertura para o grupo de exames de imagem, não é possível a cobertura de mais um serviço de exame de imagem sendo compensado em outro serviço de limite não utilizado em sua totalidade.

14 RECUSAS PARA COBERTURA

14.1 O CONTRATANTE não poderá utilizar os serviços contratados quando:

- I - Fizer declarações inexatas, preencher o laudo veterinário de maneira ambígua ou rasurada ou omitir circunstâncias que possam influir na cobertura.
- II - Não comunicar o Meu Pet Club, logo que saiba, qualquer AGRAVAMENTO.
- III - 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.
- IV - Houver tentativa de obter benefícios ilícitos do Plano Contratado.
- V - Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas na Proposta ou qualquer outro documento necessário para a avaliação do Meu Pet Club.
- VI – Se o evento ocorreu em período em que consta o CONTRATANTE como inadimplente.

14.2 Sob pena de perder o direito à utilização dos serviços contratados, o CONTRATANTE fará o acionamento do plano tão logo tome conhecimento do sinistro, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

14.3 O pedido de reembolso somente produzirá efeitos se o CONTRATANTE realizar a solicitação dentro do prazo máximo de 30 dias corridos, a contar da data do evento, e não estiver com pagamentos em atraso.

15 RESCISÃO, CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DE PLANO

15.1 O CONTRATANTE tem o prazo máximo de 7 (sete) dias corridos para requerer o

cancelamento do serviço, contados da data da contratação inicial, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor sobre direito de arrependimento, não sendo aplicável em caso de utilização do plano.

15.2 No caso de 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.

15.3 As condições particulares aplicáveis ao cancelamento do plano, incluindo, mas não se limitando a prazos, procedimentos, penalidades e eventuais encargos, estão detalhadamente dispostas no **Termo de Uso**, documentos estes que passam a integrar o presente contrato para todos os fins de direito. Tais documentos estão permanentemente disponíveis para consulta na área do cliente, cabendo ao contratante o dever de ciência e observância de seu conteúdo.

16. DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

O Meu Pet Club realiza o tratamento dos dados pessoais do CONTRATANTE e, quando aplicável, dos beneficiários da assistência à saúde pet, exclusivamente para finalidades legítimas, necessárias à execução do contrato, à prestação dos serviços, ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias, bem como para a melhoria da experiência do cliente, sempre em conformidade com a legislação vigente.

O tratamento de dados observará, em especial, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), respeitando os princípios da finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança e prevenção.

As informações completas sobre:

- quais dados são coletados,
- as finalidades do tratamento,
- as hipóteses de compartilhamento,
- as medidas de segurança adotadas, e
- os direitos do titular dos dados e seus canais de atendimento,

estão disponíveis na Política de Privacidade do Meu Pet Club, acessível a qualquer tempo por meio do link: <https://meupetclub.com.br/termos>

A Política de Privacidade integra estes Termos de Uso para todos os fins legais, devendo ser

lida em conjunto com as demais disposições contratuais. Ao aderir à Assistência Pet e aceitar os presentes Termos de Uso, o CONTRATANTE declara que teve acesso, leu e está de acordo com a Política de Privacidade vigente na data do aceite.

Eventuais atualizações na Política de Privacidade serão comunicadas ao CONTRATANTE pelos canais oficiais do Meu Pet Club, observada a legislação aplicável.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Não é admitida a presunção de que a CONTRATADA ou o CONTRATANTE tenham conhecimento de circunstâncias que não constem neste Contrato ou em seus aditivos, mediante a assinatura eletrônica.

17.2 O CONTRATANTE possui ciência de todos os valores, coberturas, carências, limites e formas de utilização do Plano Contratado, mediante aceite ao presente termo.

17.3 As partes acordam que, este contrato é celebrado de forma eletrônica e assinado eletronicamente pelas signatárias, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, reconhecendo expressamente a sua veracidade. Qualquer discordância relacionada a essa forma de assinatura deverá ser acompanhada de prova, nos termos do Artigo 10, Parágrafo Segundo, da Medida Provisória nº. 2.200 -2/2001 e do Artigo 225 do Código Civil.

17.4 Declaram os signatários, sob as penas da lei, que podem assinar o contrato para produzir efeito.

17.5 A CONTRATADA poderá, ao seu exclusivo critério, a qualquer tempo e sem a necessidade de comunicação prévia ao CONTRATANTE:

- Excluir, total ou parcialmente, as informações cadastradas pelo CONTRATANTE que não estejam em consonância com as disposições deste CONTRATO;
- Acrescentar, excluir ou modificar o conteúdo oferecido no site;
- Alterar quaisquer termos e condições destas Condições Gerais mediante simples comunicação ao CONTRATANTE.

17.6 Qualquer tolerância das partes quanto ao descumprimento das cláusulas do presente contrato constituirá mera liberalidade, não configurando renúncia ou novação do contrato ou de suas cláusulas que poderão ser exigidos a qualquer tempo.

17.7 A **Meu Pet Club** reserva-se o direito de promover alterações no presente produto,

abrangendo, mas não se limitando, à atualização de coberturas, à revisão de condições contratuais, à substituição ou ampliação da rede credenciada, à adequação de procedimentos operacionais e à modificação de valores de contraprestação, desde que tais alterações observem integralmente as disposições do **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)** e demais normas aplicáveis à matéria.

17.8 As alterações não poderão implicar **redução indevida de direitos, limitação injustificada de coberturas** ou qualquer forma de **desequilíbrio econômico-financeiro** do contrato.

17.9 Na hipótese de o consumidor não concordar com as modificações implementadas, poderá, no prazo informado na comunicação, **rescindir o contrato sem qualquer ônus**, até a data de início da vigência das novas condições.

18.FORO

Fica eleito o Foro da cidade de Curitiba (PR) para o caso de pendência judicial ou litígio, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que este seja. E, por estarem justos e acertados, firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual forma e teor, na presença de 2 (duas) testemunhas.

GLOSSÁRIO TÉCNICO

ACEITAÇÃO: Manifestação expressa de concordância do CONTRATANTE com a proposta de contratação do Plano, formalizada por meio eletrônico, plataforma digital, corretor autorizado ou outro meio válido admitido pela CONTRATADA.

ACIDENTE: Evento súbito, externo, involuntário e imprevisível que cause lesão física ao ANIMAL ASSISTIDO, devidamente constatada por médico-veterinário.

ACIONAMENTO: Solicitação formal realizada pelo CONTRATANTE para utilização dos serviços contratados, seja por atendimento na Rede Credenciada ou por pedido de reembolso, durante a vigência do Plano.

ANIMAL ASSISTIDO: Cão ou gato identificado no momento da contratação, que resida com o CONTRATANTE, atendendo aos critérios de elegibilidade previstos neste Contrato e nos Termos de Uso

ATO ILÍCITO CULPOSO: Ação ou omissão involuntária que viole direito e cause dano a outrem, decorrente de negligência, imprudência ou imperícia.

ATO ILÍCITO DOLOSO: Ato voluntário praticado com a intenção de causar prejuízo a outrem.

BOA-FÉ OBJETIVA: Princípio jurídico que impõe às partes o dever de agir com lealdade, transparência, veracidade e cooperação em todas as fases da relação contratual.

CANCELAMENTO: Encerramento antecipado do Contrato por iniciativa do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, nas hipóteses e condições previstas neste instrumento e nos Termos de Uso.

CARÊNCIA: Período contado a partir do início da vigência do Plano durante o qual determinados serviços não estarão disponíveis para utilização, conforme especificado nos Termos de Uso.

COBERTURA: Conjunto de procedimentos, atendimentos e serviços veterinários garantidos pelo Plano, respeitados os limites, carências, exclusões e condições contratuais.

CONSULTA ELETIVA: Atendimento veterinário programado que não se enquadra como urgência ou emergência, podendo ser previamente agendado.

CONSULTA EMERGENCIAL: Atendimento veterinário destinado a situações que envolvam risco imediato de morte ou de lesão irreversível ao ANIMAL ASSISTIDO.

CONTRATAÇÃO: Documento que formaliza a prestação de serviços ao CONTRATANTE, estabelecendo direitos e obrigações das partes.

CONTRATADA: Meu Pet Club Assistência Veterinária Ltda., pessoa jurídica responsável pela prestação dos serviços contratados.

CONTRATANTE: Pessoa física responsável pela contratação do Plano, pelo cumprimento das obrigações contratuais e pelo pagamento das mensalidades.

DOENÇA CONGÊNITA: Alteração estrutural ou funcional presente desde o nascimento do ANIMAL ASSISTIDO.

DOENÇA CRÔNICA: Doença de evolução lenta e duração prolongada, geralmente superior a três meses, que demanda acompanhamento contínuo ou tratamentos recorrentes.

DOENÇA OU LESÃO PREEXISTENTE: Condição de saúde existente, diagnosticada ou não, antes do início da vigência do Plano, ainda que desconhecida ou não declarada no momento da contratação.

DOLO: Conduta intencional fraudulenta, praticada com má-fé, visando causar prejuízo a terceiro ou obter vantagem indevida.

EMERGÊNCIA: Situação clínica grave caracterizada por risco iminente à vida ou à integridade do ANIMAL ASSISTIDO, exigindo intervenção veterinária imediata.

EVENTO: Fato gerador coberto ocorrido durante a vigência do Plano que autoriza sua utilização.

EXCLUSÃO DE COBERTURA: Situação, procedimento ou despesa expressamente excluída do Plano, não gerando direito à cobertura, reembolso ou autorização.

IMPERÍCIA: Ato ilícito culposo decorrente da falta de conhecimento técnico, habilidade ou experiência necessária.

IMPRUDÊNCIA: Ato praticado sem a devida cautela, expondo terceiros a risco desnecessário.

INADIMPLÊNCIA: Situação em que o CONTRATANTE deixa de cumprir, total ou parcialmente, as obrigações financeiras assumidas.

INÍCIO DE VIGÊNCIA: Data a partir da qual o Plano passa a produzir efeitos, observados os períodos de carência aplicáveis.

MENSALIDADE: Valor periódico devido pelo CONTRATANTE para manutenção do Plano ativo.

NEGLIGÊNCIA: Omissão ou descuido no cumprimento de dever ou obrigação.

PERÍODO DE VIGÊNCIA: Prazo de duração do Contrato, normalmente de 12 (doze) meses, com possibilidade de renovação.

PERIODICIDADE: Intervalo mínimo entre a reutilização de determinado serviço ou cobertura.

PLANO: Conjunto de serviços, procedimentos e coberturas descritos na Sinopse do Plano contratado, utilizáveis por meio da rede credenciada e/ou por reembolso, conforme regras e condições contratuais.

REDE CREDENCIADA: Conjunto de prestadores de serviços veterinários habilitados pela CONTRATADA.

REEMBOLSO: Modalidade de utilização do Plano mediante restituição de despesas elegíveis ao CONTRATANTE.

RESCISÃO: Extinção definitiva do Contrato por iniciativa das partes ou por determinação legal.

RESPONSABILIDADE CIVIL: Obrigação legal de reparar dano causado a outrem.

TELEMEDICINA VETERINÁRIA: Prestação de serviços médico-veterinários à distância por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação, conforme normas legais e éticas.

UPGRADE: Alteração do Plano contratado para outro com maior nível de cobertura, conforme regras contratuais.

URGÊNCIA: Situação clínica que requer atendimento rápido, sem risco imediato de morte.