

## CONDIÇÕES GERAIS – BENEVET

### PLANOS DE SAÚDE PET

#### 1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

O presente documento de Condições Gerais regula a relação contratual aplicável aos Planos de Saúde Pet oferecidos pela BENEVET pessoa jurídica inscrita no CNPJ 56.979.942/0001-18, com sede na Rua Mostardeiro 322 Sala 1501 e 1502, Moinhos Vento, Porto Alegre - RS, 90430-000, doravante denominada CONTRATADA.

Ao contratar qualquer Plano de Saúde Pet oferecido pela BeneVet, 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 BENEVET.

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 regular a relação jurídica entre as partes, estabelecendo as condições, direitos e obrigações aplicáveis à prestação continuada de serviços integrantes do Plano de Saúde Pet oferecido pela BENEVET, destinados ao atendimento do animal de estimação devidamente cadastrado, conforme o plano contratado pelo CONTRATANTE.

Os serviços abrangem a prestação continuada de serviços voltados à promoção, preservação, prevenção, diagnóstico e tratamento da saúde veterinária do animal, por meio de reembolso ou rede credenciada de prestadores de serviços veterinários, observadas as coberturas, carências, exclusões, limites de utilização, critérios técnico-veterinários e demais condições previstas no plano contratado e nestas Condições Gerais.

Os Termos de Uso integram o presente Contrato para todos os fins de direito, disciplinando

exclusivamente as regras de utilização dos canais, sistemas e meios de acesso aos serviços, devendo ser interpretados de forma conjunta e complementar a estas Condições Gerais, sem prejuízo da prevalência destas quanto às regras contratuais do Plano de Saúde Pet.

### **3. ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA**

O Plano de Saúde Pet objeto deste Contrato possui abrangência nacional, possibilitando ao CONTRATANTE a utilização dos serviços veterinários em todo o território brasileiro, desde que observadas as coberturas, carências, limites de utilização, critérios técnico-veterinários, regras de autorização prévia e demais condições previstas nestas Condições Gerais e no plano contratado. 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 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 pela BENEVET.

### **4. COBERTURAS OFERECIDAS**

As condições específicas relativas às coberturas, limites de utilização e carências aplicáveis a cada Plano de Saúde Pet contratado estarão detalhadamente descritas nos documentos contratuais do respectivo plano, os quais integram estas Condições Gerais. Tais informações estarão permanentemente disponíveis ao CONTRATANTE na Área do Cliente, por meio das plataformas digitais da BENEVET, apresentadas de forma clara, adequada 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.

5.4 Para as doenças ou condições pré-existentes ao início da vigência do Plano, será aplicada carência específica de 12 (doze) meses, contados a partir do início da vigência, exclusivamente para a cobertura das despesas, procedimentos ou atendimentos diretamente relacionados à respectiva doença ou condição.

## 6. PREÇOS E REAJUSTES

6.1 Os valores, formas, periodicidade e demais condições de pagamento aplicáveis ao Plano de Saúde Pet contratado estarão especificados no Certificado do Plano, documento integrante da relação contratual e disponível para consulta na Área do Cliente, em ambiente digital seguro disponibilizado pela CONTRATADA. As formas de pagamento poderão incluir, conforme o plano e a modalidade contratada, cartão de crédito em cobrança recorrente, pagamento à vista ou anual via PIX, bem como desconto em folha de pagamento, quando o plano for disponibilizado ao CONTRATANTE por intermédio de empregador, entidade ou empresa conveniada.

6.2 Nos casos em que o pagamento do plano ocorrer por desconto em folha de pagamento, o CONTRATANTE declara estar ciente de que a efetivação do pagamento depende do repasse dos valores pela empresa ou entidade responsável. Eventuais atrasos ou falhas no repasse não afastam a responsabilidade do CONTRATANTE pelo adimplemento das obrigações financeiras assumidas, ressalvadas as hipóteses em que o atraso decorrer exclusivamente de falha comprovada da empresa conveniada, situação que será analisada pela CONTRATADA caso a caso.

6.3 O pagamento realizado após a data de vencimento não implicará quitação de parcelas vencidas anteriores, sendo o valor pago imputado, a critério da CONTRATADA, à mensalidade ou obrigação financeira mais recente em aberto. Valores anteriores em atraso permanecerão pendentes até sua quitação específica e integral.

6.4 O atraso no pagamento de qualquer valor devido ao plano poderá acarretar a incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, acrescida de juros legais, sem prejuízo da aplicação de eventuais encargos administrativos permitidos em lei.

6.5 A existência de débitos vencidos e não regularizados por período superior a 60 (sessenta) dias, ou correspondentes a 2 (duas) mensalidades consecutivas ou alternadas, poderá ensejar, a critério da CONTRATADA, a suspensão temporária da autorização de novos serviços ou reembolsos, a interrupção da cobertura contratada e/ou a rescisão do contrato, observadas as disposições destas Condições Gerais e da legislação aplicável.

6.5.1 Antes da adoção de qualquer medida de suspensão ou rescisão contratual por inadimplência, a CONTRATADA notificará o CONTRATANTE por meio de e-mail, telefone ou outro canal de comunicação informado, concedendo o prazo mínimo de 10 (dez) dias corridos para a regularização dos valores em aberto.

6.6 É de responsabilidade do CONTRATANTE manter-se adimplente com todas as obrigações financeiras decorrentes do plano contratado, bem como acompanhar regularmente a Área do Cliente para verificar a situação de seus pagamentos e atualizar dados cadastrais.

6.7 Os valores das mensalidades ou contraprestações financeiras dos planos contratados poderão ser reajustados anualmente, observada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses, com base na variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ou outro índice que venha a substituí-lo. O CONTRATANTE será previamente comunicado acerca do reajuste com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

6.8 O cancelamento do Plano de Saúde Pet não dará ensejo à devolução de valores já pagos e correspondentes a período de cobertura efetivamente disponibilizado, ainda que o CONTRATANTE opte por não utilizar os serviços durante o respectivo ciclo de cobrança. Nessa hipótese, o acesso aos serviços permanecerá disponível até o término do período já pago, sendo automaticamente encerrado ao final desse ciclo, salvo se houver renovação contratual. Permanecem devidos os valores relativos a mensalidades vencidas e não quitadas até a data do cancelamento, as quais poderão ser objeto de cobrança posterior, nos termos da legislação aplicável, não sendo exigíveis valores referentes a períodos futuros não disponibilizados ao CONTRATANTE.

## 7. CONDIÇÕES DE ADESÃO

7.1. Com a admissão do ANIMAL ASSISTIDO no plano da BENEVET, 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 concorrentiais 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. Constatada a existência de doença ou condição pré-existente, devidamente fundamentada por critérios técnico-veterinários, será aplicada carência específica de até 12 (doze) meses exclusivamente para eventos, procedimentos, tratamentos ou despesas diretamente relacionados à referida condição.

7.5 Para fins destas Condições Gerais, considera-se doença ou condição pré-existente toda alteração de saúde do animal que já existia antes da data de início de vigência do plano, ainda que não tenha sido diagnosticada à época da contratação. Enquadram-se como pré-existentes as condições que tenham sido previamente diagnosticadas por médico-veterinário, registradas em prontuário clínico, exames, laudos ou prescrições, bem como aquelas que tenham sido objeto de tratamento, acompanhamento clínico ou intervenção veterinária anterior à contratação. Consideram-se igualmente pré-existentes as doenças ou anomalias congênitas, entendidas como aquelas presentes desde o nascimento do animal, decorrentes de fatores genéticos, hereditários ou do desenvolvimento embrionário, independentemente do momento em que venham a se manifestar clinicamente.

- 7.5.1 O CONTRATANTE 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.
- 7.6 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.
- 7.7 Para fins de verificação da elegibilidade do animal, apuração de informações relevantes à execução do contrato ou esclarecimento de divergências cadastrais ou clínicas, a CONTRATADA poderá solicitar, de forma justificada e proporcional, a realização de avaliação de saúde do animal, mediante consulta veterinária. Nessa hipótese, a solicitação deverá ser previamente comunicada ao CONTRATANTE, com indicação da finalidade e do prazo para realização, cabendo à CONTRATADA arcar integralmente com os custos da avaliação, sem prejuízo da continuidade do contrato, salvo nos casos de recusa injustificada pelo CONTRATANTE ou de constatação de irregularidade contratual devidamente fundamentada.
- 7.8 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.
- 7.9 Os planos oferecidos pela BENEVET são exclusivos para cada Pet, sendo assim individuais e intransferíveis.
- 7.10A Para fins de execução do contrato, verificação de elegibilidade de cobertura, auditoria técnica, análise de reembolso ou esclarecimento de divergências clínicas ou contratuais, o CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a solicitar e consultar informações clínicas do animal, incluindo prontuários, relatórios, exames e registros de atendimentos veterinários, limitadas ao conteúdo estritamente necessário à finalidade da solicitação.
- 7.10.1 A solicitação de tais informações será realizada de forma justificada, proporcional e transparente, com ciência do CONTRATANTE, e observará o sigilo profissional do médico-veterinário, nos termos da legislação aplicável e das normas do Conselho Federal de Medicina Veterinária, não caracterizando violação de confidencialidade quando efetuada para os fins previstos neste contrato.

## 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. UTILIZAÇÃO DE TELEMEDICINA VETERINÁRIA

9.1 Para fins deste contrato, entende-se por Telemedicina Veterinária a prestação de serviços médico-veterinários à distância, mediada por tecnologias da informação e comunicação, realizada por médico-veterinário regularmente inscrito no Conselho Regional de Medicina Veterinária, com a finalidade de orientação, aconselhamento, triagem, monitoramento, acompanhamento clínico, esclarecimento de dúvidas e apoio à tomada de decisão, nos limites éticos, técnicos e legais estabelecidos pelo Conselho Federal de Medicina Veterinária, **não substituindo o atendimento clínico presencial** sempre que este se mostrar necessário, nem autorizando, por si só, a realização de procedimentos, intervenções invasivas ou a prescrição de tratamentos que dependam de exame físico direto do animal. A utilização do serviço de telemedicina ocorre via acesso a “Área do Cliente” no site da BENEVET e possui cobertura com utilização ilimitada quanto à quantidade de acessos, tendo como possibilidades de uso as seguintes modalidades:

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

9.5.2 **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.

9.5.3 **Teleconsulta Veterinária:** consulta médica-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. DISPOSIÇÕES SOBRE OS PLANOS

10.1 Após o recebimento da proposta de contratação e da documentação necessária enviada pelo CONTRATANTE, a BENEVET realizará a análise das informações para fins de aceitação do Plano de Saúde Pet. Caso não haja manifestação expressa de recusa ou solicitação de ajustes no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data do recebimento completo da documentação, a proposta será considerada aceita, passando o contrato a produzir seus efeitos nos termos acordados.

10.2 Durante o prazo de análise referido no item anterior, a BENEVET poderá, de forma justificada, solicitar ao CONTRATANTE informações ou documentos complementares, bem como propor ajustes na proposta, quando necessários para a correta avaliação da elegibilidade ou adequação do plano pretendido, hipótese em que o prazo de análise poderá ser suspenso até o atendimento da solicitação. Em caso de não aceitação da proposta, a BENEVET formalizará a recusa diretamente para o CONTRATANTE via e-mail.

10.3 Na hipótese de não aceitação da proposta, a BENEVET comunicará a decisão ao CONTRATANTE de forma expressa e clara, por meio de e-mail ou outro canal de

comunicação informado, indicando, sempre que possível, o motivo da recusa.

10.4 Caso a proposta não seja aceita e tenha havido pagamento antecipado, os valores eventualmente pagos serão integralmente restituídos ao CONTRATANTE no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contadas da comunicação da recusa, ressalvados os prazos operacionais das instituições financeiras ou administradoras de cartão de crédito, que poderão se estender por até 60 (sessenta) dias, sem responsabilidade da BENEVET.

10.5 Se, antes da comunicação da recusa, o CONTRATANTE tiver utilizado algum serviço efetivamente disponibilizado pelo plano, a restituição dos valores pagos será realizada de forma proporcional, descontando-se o valor correspondente aos serviços utilizados.

## **11. IDENTIFICAÇÃO DO ANIMAL ASSISTIDO**

11.1 Para fins de execução do presente Contrato, a identificação do animal de estimação coberto pelo Plano de Saúde Pet será realizada no momento da contratação do plano. A partir da confirmação da contratação, o Plano ficará vinculado exclusivamente ao cão ou gato identificado, não sendo permitida sua utilização para outros animais. Para fins de verificação e prevenção de uso indevido, a CONTRATADA poderá, de forma justificada e proporcional, solicitar o envio de fotografias do animal e/ou realizar procedimentos de identificação visual, inclusive por meio de tecnologia disponibilizada pela própria CONTRATADA, com ciência do CONTRATANTE.

11.2 O CONTRATANTE deverá fornecer, no ato da contratação, informações verdadeiras, completas e atualizadas sobre o animal coberto pelo plano, incluindo nome, sexo, idade, espécie, raça e características de pelagem, as quais integrarão o cadastro contratual.

11.3 A idade do animal poderá ser comprovada, quando solicitada, por meio de documentos idôneos, tais como nota fiscal de aquisição, carteira de vacinação, laudo veterinário assinado e carimbado com idade comprovada ou estimada, ou registro de pedigree, sem prejuízo de outros documentos tecnicamente aceitos.

11.4 Caso o ANIMAL ASSISTIDO possua identificação por microchip, o respectivo número deverá ser informado no momento da contratação, passando a integrar os dados de identificação do animal coberto pelo plano.

- 11.5 O CONTRATANTE deverá informar, no ato da contratação, o conhecimento prévio de doenças ou condições preexistentes do animal, entendidas como aquelas existentes antes do início da vigência do plano, as quais estarão sujeitas às regras de carência aplicáveis, quando previstas, respeitado o rol de coberturas e exclusões estabelecido no documento de Termos de Uso do plano contratado.
- 11.6 A utilização dos serviços do Plano de Saúde Pet por animal diverso daquele devidamente cadastrado caracteriza uso indevido do contrato. Nessa hipótese, após apuração e comunicação ao CONTRATANTE, os atendimentos realizados poderão não ser autorizados ou reembolsados, sem prejuízo da adoção das demais medidas contratuais cabíveis, observados o contraditório, a boa-fé e a legislação aplicável.

## 12. LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURAS E ATENDIMENTOS

- 12.1 O Limite Anual Máximo de Cobertura para Utilização de cada Plano é aquele especificado no Certificado do Plano do ANIMAL ASSISTIDO.
- 12.2 O esgotamento do **limite máximo de reembolso** aplicável a determinado **procedimento** não impede o CONTRATANTE de utilizar os **demais grupos de cobertura previstos no plano**, durante a vigência contratual, desde que observadas as respectivas condições, limites e carências. Quando o valor do procedimento realizado **exceder o limite máximo de reembolso** previsto para o grupo correspondente, o CONTRATANTE será responsável pelo **pagamento da diferença**, diretamente ao prestador de serviços veterinários, não sendo tal valor passível de reembolso pela BENEVET.
- 12.3 Uma vez esgotados, não há reintegração do limite máximo de cobertura dos serviços dentro da vigência.
- 12.4 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.
- 12.5 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.

### **13. RECUSAS PARA COBERTURA**

13.1 A utilização dos serviços ou a concessão de reembolso previstos no Plano de Saúde Pet poderá ser recusada, de forma justificada e fundamentada, nas hipóteses em que o CONTRATANTE:

- I. Prestar informações falsas, inexatas ou incompletas, omitir dados relevantes ou apresentar documentos rasurados, inconsistentes ou ambíguos, capazes de influenciar a análise de elegibilidade, cobertura ou reembolso;
- II. Agir de forma intencional para ampliar indevidamente a utilização do plano, ou descumprir obrigações contratuais ou disposições legais aplicáveis, especialmente aquelas relacionadas à boa-fé e à lealdade contratual;
- III. Tentar obter vantagem indevida ou ilícita por meio da utilização do Plano de Saúde Pet, tais como, exemplificativamente, a solicitação de autorização, cobertura ou reembolso referente a atendimento realizado em animal diverso daquele devidamente cadastrado, a apresentação de documentos relativos a serviços não efetivamente prestados ou quaisquer outras condutas destinadas a gerar benefício contratual sem respaldo nas regras do plano.
- IV. Praticar fraude ou tentativa de fraude na utilização do Plano de Saúde Pet, inclusive por meio de declarações falsas ou inexatas, da apresentação de documentos inverídicos ou adulterados, do preenchimento de formulários ou laudos de forma incompatível com os fatos efetivamente ocorridos, bem como pela alteração de datas, informações ou classificações de atendimento, com o objetivo de simular o cumprimento de períodos de carência, caracterizar indevidamente atendimento eletivo como emergência ou, de qualquer outra forma, obter cobertura, autorização

ou reembolso em desacordo com as regras contratuais.

13.2 O pedido de reembolso, quando previsto no plano contratado, somente será analisado se a solicitação for realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da realização do procedimento, desde que o CONTRATANTE esteja adimplente na data da solicitação, observadas as demais condições, limites e critérios estabelecidos nestas Condições Gerais e na política de reembolso vigente.

#### **14. RESCISÃO, CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DE PLANO**

14.1 O CONTRATANTE poderá exercer o direito de arrependimento, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados da data da contratação inicial realizada fora do estabelecimento comercial. O exercício do direito de arrependimento implicará o cancelamento do contrato sem ônus, desde que não tenha havido a efetiva utilização de serviços ou disponibilização de cobertura durante o referido prazo. Havendo utilização de serviços nesse período, o cancelamento observará as regras gerais previstas nestas Condições Gerais, com a cobrança proporcional correspondente. 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.

14.2 Na hipótese de encerramento definitivo das atividades da CONTRATADA, o presente contrato será considerado automaticamente extinto, assegurando-se ao CONTRATANTE a manutenção do acesso aos serviços do Plano de Saúde Pet até o término do período já pago, correspondente ao último pagamento realizado, sem prejuízo da adoção das medidas cabíveis para preservação dos direitos do consumidor.

14.3 As regras aplicáveis ao cancelamento do Plano de Saúde Pet, incluindo prazos, formas de solicitação, efeitos do cancelamento e demais condições operacionais, encontram-se previstas no documento de Termo de Uso, o qual integra o presente contrato para todos os fins de direito e permanece disponível para consulta na Área do Cliente, em observância ao dever de informação e transparência.

14.4 O cancelamento do plano não dará ensejo à restituição de valores já pagos e correspondentes a período de cobertura efetivamente disponibilizado, ainda que o CONTRATANTE opte por não utilizar os serviços durante o respectivo ciclo de cobrança. Nessa hipótese, o acesso aos serviços permanecerá disponível até o término do período já pago, sendo automaticamente encerrado ao final desse ciclo. Permanecem devidos os valores relativos a mensalidades vencidas e não quitadas até a data do cancelamento, as quais poderão ser objeto de cobrança posterior, não sendo exigíveis valores referentes a períodos futuros não disponibilizados ao CONTRATANTE.

## 15. DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A BENEVET realiza o tratamento dos dados pessoais do CONTRATANTE e, quando aplicável, dos beneficiários do Plano de 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 da BeneVet, acessível a qualquer tempo por meio do link: [LGPD BeneVet](#)

A Política de Privacidade integra esta Condição Geral para todos os fins legais, devendo ser lida em conjunto com as demais disposições contratuais. Ao aderir ao Plano de Saúde Pet, 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 da BENEVET, observada a legislação aplicável.

## **16. DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1 O presente contrato vincula as partes exclusivamente às condições, direitos e obrigações expressamente previstas neste instrumento e em seus documentos contratuais complementares, não sendo admitida a presunção de conhecimento de disposições não informadas de forma clara, acessível e prévia ao CONTRATANTE, em observância ao dever de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor.

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

16.3 O CONTRATANTE declara que teve acesso prévio, claro e adequado às informações relativas aos valores, coberturas, carências, limites de utilização e regras do Plano de Saúde Pet contratado, tendo manifestado seu aceite de forma expressa, sem prejuízo do direito à informação contínua e à interpretação mais favorável ao consumidor em caso de dúvida.

16.4 As partes reconhecem que o presente contrato é celebrado por meio eletrônico, com assinatura eletrônica, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e do Código Civil, sendo válida e eficaz para todos os fins de direito, ainda que não utilize certificado emitido no padrão ICP-Brasil. Eventual contestação quanto à autoria ou integridade da assinatura deverá ser devidamente comprovada, nos termos da legislação aplicável.

16.5 As partes declaram possuir capacidade civil e poderes suficientes para celebrar o presente contrato, assumindo integral responsabilidade pelas declarações prestadas.

16.6 A CONTRATADA poderá solicitar a atualização, correção ou exclusão de informações cadastrais fornecidas pelo CONTRATANTE que se mostrem incorretas, desatualizadas ou incompatíveis com as disposições contratuais, mediante comunicação prévia e justificada, assegurado ao CONTRATANTE o direito de esclarecimento e correção.

16.7 Eventual tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento de obrigações contratuais será considerada mera liberalidade, não implicando renúncia de direitos, novação ou alteração das condições originalmente pactuadas, que poderão ser exigidas

a qualquer tempo, nos limites da lei.

16.8 A BeneVet poderá promover alterações no Plano de Saúde Pet, incluindo atualização de coberturas, revisão de condições contratuais, ajustes operacionais, modificação de valores ou alteração da rede credenciada, desde que tais mudanças observem o Código de Defesa do Consumidor, sejam justificadas, comunicadas previamente ao CONTRATANTE, não tenham efeitos retroativos e respeitem o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

16.9 As alterações contratuais não poderão resultar em redução indevida de direitos, supressão injustificada de coberturas, limitação abusiva do acesso aos serviços ou qualquer forma de desequilíbrio contratual em prejuízo do CONTRATANTE.

16.10 Caso o CONTRATANTE não concorde com as alterações comunicadas, poderá **rescindir o contrato sem qualquer ônus**, até a data de início da vigência das novas condições, permanecendo válidas, até então, as regras anteriormente pactuadas.

## 17. 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.

**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.

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

**CONTRATADA:** FOR FAMILY CLUBE DE SEGUROS 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.

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

**FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO / PROPOSTA:** Conjunto de informações fornecidas pelo CONTRATANTE para análise e aceitação do Plano, presumidas verdadeiras para todos os fins de direito.

**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.

**ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO DE VALORES:** Índice financeiro utilizado para reajuste dos valores contratuais.

**JUROS DE MORA:** Encargo financeiro aplicado em razão do atraso no pagamento de obrigações contratuais.

**LIMITE MÁXIMO DE COBERTURA:** Valor máximo que a CONTRATADA se obriga a suportar para determinado procedimento ou período contratual.

**MÁ-FÉ:** Conduta desleal, fraudulenta ou contrária às disposições legais ou contratuais.

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

**OBJETO DO PLANO:** Designação do Plano contratado e das assistências garantidas.

**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.



**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO À SAÚDE:** Atividade voltada ao atendimento médico-veterinário, incluindo consultas, exames, tratamentos e cirurgias.

**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.

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