

PET DE TODOS NACIONAL

Termos de Uso

1. OBJETIVO

O presente documento de Termos de Uso tem por finalidade estabelecer as regras para utilização dos serviços de assistência à saúde animal fornecidos pelo PET DE TODOS FRANQUEADORA LTD pessoa jurídica inscrita no CNPJ 48.942.696/0001-00, doravante denominada "CONTRATADA", aos seus clientes aderentes ao **Plano PET DE TODOS**, doravante denominados "CONTRATANTE".

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 O Pet de Todos disponibiliza **assistência veterinária emergencial** exclusivamente para cães e gatos, sendo a elegibilidade dos serviços condicionada à caracterização de casos de **urgência ou emergência**, conforme triagem realizada pela Central de Atendimento 24h. A única exceção a essa regra refere-se à consulta por telemedicina, que poderá ser utilizada para atendimentos eletivos, esclarecimento de dúvidas e orientações gerais.

2.2 abrangendo exclusivamente os atendimentos, procedimentos e eventos especificados no plano de cobertura, conforme os limites, condições, carências e critérios estabelecidos neste instrumento.

2.3 A cobertura contratada contempla:

- I. Consulta emergencial, cirurgia (exceto cirurgia estética e partos), exames laboratoriais, exames de imagem, aplicação de vacina (Antirrábica, Polivalente e Bordetella), internação, assistência funeral e telemedicina veterinária (procedimentos autorizados para cada cobertura detalhada no Anexo I).
- II. Limite de 4 utilizações ao ano de vigência.

2.4 As informações detalhadas sobre limites de cobertura, períodos de carência e critérios de elegibilidade estão dispostas nos Anexos I deste documento.

2.5 Mediante a contratação do Plano Pet de Todos selecionado, o CONTRATANTE declara ter conhecimento dos limites de utilização, períodos de carência, valores e serviços cobertos.

- I. São condições concorrenciais de admissibilidade:
- II. O animal doméstico deve ser qualificado como cão ou gato
- III. O animal doméstico deve ter o peso máximo de 80 kg;
- IV. 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. São essas as vacinas também cobertas pelo plano.

2.6 Não serão aceitos:

- I. Animais silvestres;
- II. Animais não domesticados;
- III. Animais destinados a competições; Animais de Canil de criadores, animais de ONG's.

2.7 O animal assistido deverá estar com as vacinas obrigatórias, as mesmas cobertas pelo plano, em dia. - Polivalente (V3, V4, V5, V6, V8, V10 ou V12) e antirrábica (raiva) - Devidamente registradas, carimbadas e assinadas por médico veterinário habilitado, na Carteira de Vacinação na data da contratação feita pelo CONTRATANTE.

2.7.1 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.

2.8 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.

2.8.1 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.

2.9 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.

2.10 Os planos oferecidos pelo Pet de Todos são exclusivos para cada pet, sendo assim individuais e intransferíveis.

2.11 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.

3. VIGÊNCIA E FIDELIDADE

O presente contrato possui prazo mínimo de fidelidade e vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua contratação. Durante o período de fidelidade, o CONTRATANTE compromete-se a manter o vínculo contratual ativo, com o pagamento regular das mensalidades pactuadas, não podendo solicitar o cancelamento imotivado sem a aplicação de multa rescisória.

4. RESCISÃO E CANCELAMENTO

4.1 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.

4.2 Em caso de rescisão antecipada por iniciativa do CONTRATANTE, sem justa causa, havendo utilização de qualquer serviço coberto, será aplicada multa contratual equivalente a 50% do valor restante das mensalidades vincendas até o término do período de fidelidade. Caso não tenha havido utilização dos serviços, não há a multa rescisória.

4.3 Ao término do período de 12 (doze) meses, o contrato será renovado automaticamente por prazo indeterminado, podendo ser rescindido por qualquer das partes, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem incidência de multa.

4.4 O CANCELAMENTO PELO PET DE TODOS, do plano contratado, poderá ser efetuado unilateralmente, sem prejuízos, por perda de direito do cliente, proveniente de fraude ou má-fé, situação em que o cancelamento será total, abrangendo todos os Serviços Contratados;

4.5 Em caso de ÓBITO do ANIMAL ASSISTIDO o cancelamento deve seguir as seguintes diretrizes:

- A) No caso de óbito do animal assistido, o contrato será encerrado automaticamente mediante comunicação formal pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, devendo ser apresentados os seguintes documentos comprobatórios:
 - I. Atestado ou declaração de óbito, emitido, assinado e carimbado por médico veterinário habilitado, ou
 - II. Nota fiscal do serviço de destinação ou cremação do animal.
- B) Caso o óbito do animal assistido ocorra sem que tenha havido qualquer utilização dos serviços cobertos, o contrato será encerrado sem a aplicação de qualquer penalidade ou cobrança adicional, e o CONTRATANTE ficará isento de qualquer valor remanescente.
- C) Se o óbito do animal assistido ocorrer após a utilização de quaisquer serviços cobertos pelo plano contratado, o CONTRATANTE terá o direito de permanecer com 80% (oitenta por cento) do valor proporcional ao saldo das mensalidades restantes até o término do contrato vigente, sendo devido apenas o pagamento de 20% (vinte por cento) do valor proporcional como forma de quitação.
- D) O não envio dos documentos comprobatórios de óbito no prazo estipulado resultará na continuidade da cobrança das mensalidades contratuais até a regularização da situação junto à CONTRATADA.
- E) A rescisão do contrato por óbito do animal assistido não permite a transferência do plano contratado para outro animal. Um novo contrato deverá ser celebrado caso o CONTRATANTE deseje a inclusão de outro pet no plano de saúde.

5. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Com a admissão do ANIMAL ASSISTIDO no plano Pet, o CONTRATANTE receberá por e-mail o LOGIN e SENHA para acessar na Área do Cliente, bem como os Termos de Uso do Plano do ANIMAL ASSISTIDO. Além disso, todos os dados do pet, coberturas do plano adquirido estarão disponíveis nos Termos de Uso.

5.2 Para utilização dos serviços disponibilizados pelo plano Pet de Todos, o Cliente, na qualidade de responsável pelo pet e titular do plano, deverá obrigatoriamente acionar a Central de Atendimento exclusiva, por meio do número **41 3518-3308** disponível para atendimento 24 horas por dia.

5.3 Para utilizar os serviços cobertos pelo plano, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, por meio dos canais disponibilizados, e solicitar a liberação do atendimento.

5.4 Em caso de atendimento via rede credenciada, a central realizará o encaminhamento para a clínica ou hospital veterinário credenciado mais próximo, de acordo com a especialidade e a necessidade do pet. O atendimento será então conduzido conforme o caso, podendo ocorrer em regime de pronto-atendimento (emergencial) ou mediante agendamento prévio.

5.5 Havendo autorização prévia para atendimento por reembolso, poderá seguir com o atendimento normalmente da clínica de sua confiança, pagar a clínica no ato e depois solicitar o reembolso pela Central de Atendimento. A Central solicitará os documentos comprobatórios necessários que deverão ser encaminhados à Central de Atendimento pelos canais informados no momento da solicitação de reembolso.

5.6 Havendo autorização prévia para atendimento por reembolso, os documentos comprobatórios necessários deverão ser encaminhados à Central de Atendimento pelos canais informados no momento da solicitação.

5.6.1 São documentos obrigatórios para envio em caso de solicitação de reembolso:

a) RG, CPF ou CNH do CONTRATANTE;

- b) 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;
- a) 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);
- b) 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.
- c) Receita com prescrições de medicamentos e resultados de exames (laboratoriais e/ou de imagem) sempre que houver.

5.6.2 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.

5.7 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.

5.7.1 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.

6. EXCLUSÕES

Não são cobertos pelo plano Pet de Todos:

- Procedimentos não contidos em rol de cobertura do(s) plano(s) contratado(s);
- Atendimentos não autorizados previamente pela Central de Atendimento 24h;

- Fato gerador de acionamentos ocorrido em período anterior ao início da vigência ou contratação do Plano;
- Procedimentos realizados dentro do período de carência;
- Tratamento de lesões e doenças que se produzam como consequência de doença crônica/congênita ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas praticadas pelo proprietário do Animal Assistido;
- Cirurgia estética ou plástica destinada a atenuar ou corrigir anomalias, doenças e malformações congênitas, assim como para fins de natureza estética sem objetivos terapêuticos;
- Produtos dietéticos e alimentares;
- Medicamentos e tratamentos para fins estéticos, cosméticos e de higiene;
- Eutanásia, ainda que prescrita e atestada por médico veterinário;
- Esterilização, castração, ovário-salpingo-histerectomia e orquiectomia;
- Banhos e tosas, ainda que prescritos por médico veterinário;
- Antiparasitários;
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária;
- Despesas com aquisição de próteses, órteses, assistência por gravidez ou parto do Animal Assistido;
- Despesas com tratamentos futuros ao atendimento emergencial, bem como, medicações, fisioterapias, exames de diagnósticos, cirurgias pré-agendadas entre outros;
- Despesas decorrentes de tratamentos periodontais, ocasionando doenças inerentes a falta de profilaxia (limpeza de tártaro dentário), desencadeando outras doenças;
- Quimioterapia, eletroquimioterapia e radioterapia.

A lista completa de exclusões está disponível nas Condições Gerais do Plano presente na Área do Cliente.

7. PAGAMENTO E INADIMPLENCIA

7.1 O pagamento posterior não quita débitos anteriores e o pagamento em atraso terá multa de mora 2% a.m.

7.2 Os valores das mensalidades dos planos contratados serão reajustados a cada 12 meses, conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, acumulado dos últimos 12 meses, contados a partir da data de adesão expressa do plano.

7.3 O Pet de Todos reserva-se ao direito de escolher qualquer mês para a realização do reajuste anual, ressalvado os casos que já houve reajuste por IPCA em qualquer dos 12 meses anteriores ao novo reajuste.

8. DISPOSIÇÕES SOBRE O PLANO

8.1 A aceitação da proposta pelo Pet de Todos 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.

8.2 O CONTRATANTE deverá informar o Nome, Sexo, Idade Espécie e Raça do ANIMAL ASSISTIDO coberto. Dando sempre preferência por documentos comprobatórios (Certificado de Raça, Carteira de Vacina, Laudo Veterinário, dentre outros).

8.3 O Pet de Todos poderá solicitar informações ou documentos complementares para análise e aceitação da proposta, ou ainda, alteração da proposta, durante o prazo previsto para aceitação.

8.4 Em caso de não aceitação da proposta, o Pet de Todos formalizará a recusa diretamente para o CONTRATANTE via e-mail.

8.5 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.

8.6 Caso o CONTRATANTE tenha utilizado algum dos serviços, a restituição do(s) pagamento(s) será de forma proporcional ao valor do serviço utilizado.

9. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso da plataforma implica o consentimento do CONTRATANTE para a coleta e o tratamento de dados pessoais, cadastrais e de navegação. A CONTRATADA poderá coletar dados de geolocalização com a finalidade de viabilizar o atendimento e garantir maior segurança na prestação dos serviços. O CONTRATANTE poderá revogar os consentimentos concedidos, nos termos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

O detalhamento completo sobre as diretrizes, direitos e obrigações relativos à proteção de dados **encontra-se disposto integralmente nas Condições Gerais do plano contratado**, parte integrante deste Termo de Uso.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 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.

10.2 O CONTRATANTE possui ciência de todos os valores, coberturas, carências, limites e formas de utilização do Plano Contratado, mediante a assinatura eletrônica.

10.3 As partes acordam que, este contrato é celebrado de forma eletrônica e assinado eletronicamente pelas Partes, 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.

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

10.5 A CONTRATADA poderá, ao seu exclusivo critério, a qualquer tempo e sem a necessidade de comunicação prévia ao CONTRATANTE alterar quaisquer termos e condições destes Termos de Uso ou das Condições Gerais mediante simples comunicação ao CONTRATANTE.

10.6 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.

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – 041 3518-3308

ANEXO I – ROL DE COBERTURAS

Grupos	Procedimento	Evento	Limites	Carência
Consulta Emergencial	Consulta Veterinária Emergencial	2 Eventos/vigência	R\$ 250,00/evento	48 Horas
Cirurgias	Colecistectomia	1 Evento/vigência	R\$ 2.500,00/evento	60 Dias
	Cistotomia			
	Ureterostomia			
	Uretrotomia / Uretrostomia			
	Correção De Eventração			
	Correção De Evisceração			
	Enterectomia			
	Enterotomia			
	Esfagotomia Cervical			
	Esplenectomia			
	Gastrotomia			
	Hérnia Espúria			
	Laparotomia Exploratória			
	Ovariohisterectomia - Terapêutica			
	Penectomia com Orquiectomia e Uretrostomia			
	Piometra De Coto Uterino			
	Redução De Evisceração			
	Redução De Prolapso De Uretra			
	Redução De Prolapso Retal			
	Sonda Esofágica			
	Toracotomia Exploratória			
	Torção/Dilatação Gástrica - Redução e Gastropexia			
	Traqueostomia Permanente			
	Correção De Fenda Palatina Traumática			
	Osteossíntese De Sínfise Mandibular			
	Correção De Úlcera De Córnea			
	Enucleação			
	Laceração De Córnea			
	Redução De Prolapso Globo Ocular			
	Correção Para Displasia De Cotovelo			
	Luxação De Patela I (Trocleoplastia + Transposição Da Tuberosidade Tibial - Tta)			
	Osteotomia De Nivelamento Do Platô Tibial (Tplo)			
	Técnica De Avanço Da Tuberosidade Tibial - Tta			
	Osteossíntese (Não Inclusos Placas/Pinos/Fixadores, Etc.)			
Aplicação de Vacinas	Aplicação de Vacina Antirrábica	1 Evento/Vigência	R\$ 200,00/evento - limitado a 1 pet	90 Dias
	Aplicação de Vacina Polivalente (V3, V4, V5, V7, V8, V10, V12) Aplicação de Vacina Bordetella bronchiseptica			
Internação	Internação 12h + pacote Internação 24h + pacote	1 Evento/Vigência	R\$ 1.500,00/evento - limitado a 1 pet	60 Dias
Exames Laboratoriais	Alanina Aminotransferase - Alt	2 Eventos/vigência	R\$800,00/evento	90 Dias
	Albumina			
	Análise De Líquido Cefalorraquidiano (Líquor)			
	Aspartato Aminotransferase - Ast			
	Cálcio Iônico			
	Cálcio Sérico Ou Urinário			
	Cloro (Clorito)			
	Colesterol Total			
	Coproparasitológico Seriado			
	Coproparasitológico Simples			
	Creatinina			
	Dosagem De Fenobarbital			
	Dosagem De Insulina			
	Dosagem De Vitamina D			
	Eletroforese De Colesterol			
	Eletroforese De Proteínas			
	Ferritina			
	Fosfatase Alcalina			
	Fósforo			
	Gama Glutamil Transferase (GGT)			
	Glicemia Fita			
	Glicose Laboratório			
	Hemogasometria			
	Hemograma Completo			
	Ionograma Completo (Cálcio, Fósforo, Sódio, Potássio, Cloro E Magnésio)			
	Magnésio			
	Micológico Direto			
	Potássio			
	Proteína Total			
	Proteína Total e Frações			
	Sódio			
	Tempo de Protrombina			
	Tempo de Tromboplastina Parcial Ativada			
	Triglicerídeos			
	Uréia			
	Urinálise Completa			
Exames de Imagem	Radiografia	2 Eventos/vigência	R\$800,00/evento	90 Dias
	Ultrassonografia			
Funeral Pet	Assistencia Funeral (Cremação coletiva)	1 Evento/Vigência	R\$600,00/evento	120 Dias
Telemedicina Veterinária	Telemedicina	Ilimitado	R\$ -	7 Dias