CONDIÇÕES GERAIS – PAW CARE

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

O presente documento de Condições Gerais regulamenta a utilização dos serviços de Assistência Veterinária prestados pela MEUCLUBE.ONLINE BENEFICIOS E VANTAGENS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº ° 21.020.277/0001-56, com sede na Rua Barão Do Serro Azul n°198 5°andar Centro – Curitiba - PR.

Ao contratar os serviços oferecidos pela Paw Care, incluindo quaisquer benefícios adicionais eventualmente disponibilizados, VOCÊ, pessoa física, maior de 18 (dezoito) anos e plenamente capaz, declara ter lido, compreendido e aceito integralmente o presente documento, por meio de manifestação de aceite realizada em nossa plataforma ou com o auxílio de um corretor ou distribuidor parceiro devidamente autorizado.

Recomendamos a leitura atenta para pleno entendimento das condições contratuais. O aceite relativo a esses Termos é essencial para a contratação e a continuidade da prestação dos serviços disponibilizados pela Paw Care.

2. OBJETIVO DO CONTRATO

O presente Contrato tem por objeto formalizar a relação jurídica entre as partes, regulando as condições, direitos e obrigações recíprocas para a prestação dos serviços de assistência médica veterinária, com a respectiva cobertura de despesas decorrentes de atendimentos veterinários prestados ao ANIMAL ASSISTIDO, em virtude de enfermidades súbitas ou acidentes, conforme as garantias, carências, exclusões e limites de utilização previstos no Certificado do Plano contratado pelo CONTRATANTE, o qual é vinculado às disposições constantes neste instrumento, para todos os fins de direito.

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 e no Certificado do Plano. 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 Paw Care.

4. COBERTURAS OFERECIDAS

As condições específicas referentes às coberturas, limites e carências aplicáveis a cada plano de assistência médica veterinária contratado estarão detalhadamente dispostas no respectivo Certificado do Plano e nos Termos de Uso correspondentes, os quais integram o presente contrato para todos os fins de direito.

Esses documentos estarão permanentemente disponíveis na Área do Cliente nas plataformas digitais da Paw Care, 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
- Os valores-limite anuais de reembolso definidos para o plano contratado.

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. EXCLUSÕES DE COBERTURA

Ficam expressamente excluídas da cobertura deste plano de assistência veterinária, não gerando qualquer obrigação de custeio, reembolso, autorização ou prestação por parte da Paw Care, as seguintes situações, procedimentos e serviços:

1. Atos veterinários proibidos por lei, regulamentações emanadas de autoridades sanitárias ou outras autoridades competentes de normas, resoluções e parâmetros estabelecidos pelo Conselho Federal de Medicina Veterinária;

2. Danos causados ao ANIMAL ASSISTIDO provenientes de quaisquer tratamentos instituídos pelo CONTRATANTE sem o conhecimento prévio ou indicação devidamente registrada de um médico veterinário;

3. Danos causados ao ANIMAL ASSISTIDO de forma intencional pelo CONTRATANTE, ou seus dependentes;

4. Atendimentos realizados fora do prazo de vigência do Contrato;

5. Solicitações de reembolso apresentadas fora do prazo limite de 30 dias corridos após realização do atendimento;

6. Acionamentos apresentados dentro do período de carência indicado de acordo com o procedimento realizado;

7. Solicitações de utilização do plano de saúde (via reembolso ou rede credenciada) cujos eventos causadores (doenças, lesões ou acidentes) tenham ocorrido antes da data de início da vigência contratual.

8. Acionamentos contendo laudo médico veterinário ou informações solicitadas ilegíveis, assim como assinaturas em branco e ausência de carimbo em folhas de receituários, laudos, atestados ou quaisquer outros documentos médicos;

9. Qualquer tipo de reclamação de responsabilidade civil apresentada contra o CONTRATANTE por terceiros;

10. Quaisquer ações de terceiros ou contra terceiros;

11. Danos morais;

12. Acionamentos derivadas de atos médicos executados com culpa ou dolo;

13. Procedimentos realizados por profissional sem registro CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária) vigente na região de atuação;

14. Perdas e danos de decorrentes de serviços prestados;

15. Acionamentos procedentes de uso de medicamentos sem registro na ANVISA;

16. Acionamentos decorrentes de tratamentos experimentais, tratamentos não relacionados a doenças, acidentes e complicações relacionadas a estes procedimentos, tratamentos de transtornos comportamentais e/ou tratamento de emagrecimento;

17. Acionamentos decorrentes de procedimentos estéticos;

18. Acionamentos decorrentes de transplantes, implantes e correlatos, exceto em caso de acidente;

19. Acionamentos decorrentes de próteses e órteses, exceto em caso de acidente;

20. Pedidos de despesas com acompanhantes;

21. Acionamentos decorrentes de medicamentos para tratamento domiciliar, que não requerem administração assistida e podem ser adquiridos por pessoa física em pet shops, clínicas ou farmácias de acesso público;
22. Acionamentos decorrentes de medicamentos quimioterápicos;
23. Acionamentos decorrentes de inseminação artificial;
24. Acionamentos decorrentes de bolsa para transfusão de sangue, exceto em caso de acidente ou enfermidades;
25. Acionamentos decorrentes de compras de ração seca, alimentos úmidos ou alimentos medicamentosos, mesmo quando prescritos por médico veterinário ou utilizados durante período de internação em clínica ou hospital veterinário;
26. Custos com medicações antiparasitárias (vermífugos, antipulgas, carrapaticidas, sarnicidas), incluindo vermífugos injetáveis;
27. Acionamento decorrente de compra e/ou aplicação das medicações: Cytopoint, Librela, Solensia, Miltefosina, Citrato de Maropitant, Cefovecina Sódica e Meropenem;
28. Custos e despesas de necrópsia e/ou eutanásia;
29. Custos e despesas com microchipagem;
30. Atendimentos, tratamentos, exames, cirurgias ou internações decorrentes de doenças crônicas já diagnosticadas, bem como de doenças congênitas, caso o contratante ainda não tenha cumprido o período de carência de 12 (doze) meses, contado a partir da data de início da vigência do plano;
31. Acionamentos para custos com obstetrícia (consulta, exames e cirurgia) incluindo caso de feto retido;
32. Consultas com especialistas em nutrição (nutrologia) e homeopatia (homeopata);
33. Histopatológico trans-cirúrgico;
34. Gastos veterinários em consequência de participação do ANIMAL ASSISTIDO em rinhas;
35. Compra de produtos cosméticos ou medicamentos para tratamentos com fins estéticos, mesmo que indicado por médico veterinário;
36. Acionamentos decorrente da compra de produtos de higiene pet, mesmo que indicado por médico veterinário;
37. Solicitação de reembolso com apresentação de nota fiscal de pessoa física (é obrigatória o envio da nota fiscal de pessoa jurídica com CNPJ);
38. Acionamentos decorrentes de ortodontia/aparelhos ortodônticos, em qualquer hipótese;

39. Não será considerado Tratamento Odontológico de Urgência o procedimento de profilaxia dentária realizado em caráter emergencial quando decorrente de negligência nos cuidados básicos de higiene oral do animal, comprovada por laudo veterinário com evidências de acúmulo excessivo de tártaro, placa bacteriana ou condições semelhantes. Portanto excluindo-se da cobertura caso o plano contratado não possua cobertura para procedimento de tartarectomia (profilaxia dentária).

40. Acionamento decorrente de oferta intencional de medicação não prescrita por médico veterinário, acidente ou doença intencional causada pelo CONTRATANTE, parente ou pessoa que viva na mesma residência;

41. Acionamento decorrente de solicitação de cobertura de vacinas não-essenciais (Vacina contra o vírus da Parainfluenza Canina, *Bordetella bronchiseptica*, *Borrelia burgdorferi*, vírus da Influenza Canina, Leishmaniose canina, Herpesvírus canino-1, Coronavírus canino, *Giardia spp*., *Microsporum canis, Chlamydia felis*);

42. Acionamento de utilização de plano para animal identificado com diferentes características do pet identificado como ANIMAL ASSISTIDO.

43. Serviço de cremação individual, despesas com velório, tanatopraxia pet, urnas e devolução de cinzas.

44. Acionamento decorrente do consumo, ainda que involuntário, de álcool, drogas, substâncias tóxicas, narcóticos ou medicamentos proibidos e/ou adquiridos sem recomendação veterinária.

6. CARÊNCIAS

6.1. Os prazos de carência a serem observados para a utilização dos serviços contratados estão especificados no **Certificado do Plano** fornecido ao titular no momento da contratação, bem como nos **Termos de Uso** disponibilizados pela CONTRATADA.

6.2. Durante o período de carência aplicável a determinado procedimento, o beneficiário não fará jus ao reembolso das despesas relativas a esse procedimento, observados os prazos e condições estabelecidos neste Contrato e em seus documentos complementares. Ressalta-se, contudo, que os procedimentos cujos períodos de carência já tenham sido integralmente cumpridos permanecerão elegíveis para solicitação de reembolso, desde que atendidos os demais requisitos contratuais.

6.3. É responsabilidade do contratante consultar e respeitar os prazos de carência vigentes para cada tipo de cobertura, conforme pactuado.

7. PREÇOS E REAJUSTES

7.1 Os valores, formas, periodicidade e demais condições de pagamento referentes ao plano contratado estarão especificados no Certificado do Plano, documento que integra este contrato e estará sempre disponível para consulta na Área do Cliente, em ambiente digital seguro disponibilizado pela CONTRATADA.

7.2 Na hipótese do plano ser contratado como benefício corporativo, em nome do empregador ou convenente, as disposições constantes desta seção não se aplicam diretamente aos beneficiários individuais. Nessa modalidade, a verificação da adimplência será realizada por meio do repasse dos valores devidos, efetuado pelo empregador à Contratada, mediante desconto em folha de pagamento dos colaboradores, nos termos e condições estabelecidos no contrato corporativo firmado entre as partes.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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.

> 7.5.1 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.

7.6 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.

7.7 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.

8. CONDIÇÕES DE ADESÃO

8.1. Com a admissão do ANIMAL ASSISTIDO no plano da Paw Care, o CONTRATANTE receberá por e-mail o LOGIN e SENHA para acessar na área do cliente, bem como o Certificado do Plano 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.

8.2 Das condições de admissão

8.2.1 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 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.

8.2.2 Não serão aceitos:

I – Animais silvestres ou pets não-convencionais;

II – Animais não domesticados;

III – Animais destinados a competições; Animais de canil de criadores, animais de ONG's.

8.3 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.

8.4 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.

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

8.4.2 Para pets com diagnóstico prévio de doenças preexistentes ou doenças crônicas, a cobertura será parcial, abrangendo exclusivamente consultas generalistas e procedimentos que não tenham relação direta com a condição preexistente. Qualquer serviço, tratamento, exame, cirurgia ou procedimento vinculado à doença preexistente estará sujeito a um período de carência de 12 (doze) meses a contar da data de adesão ao plano, após o qual a cobertura será disponibilizada conforme as condições do plano contratado.

8.4.3 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.

8.5 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.

8.6 Durante o período de vigência deste Contrato, é dever do CONTRATANTE, sob pena de cancelamento do Serviço, notificar **imediatamente** o Paw Care, 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.

8.6.1 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.

8.7 Desde a formalização da PROPOSTA de adesão ao plano (FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO), todas as informações fornecidas pelo CONTRATANTE são recebidas pela CONTRATADA como verdadeiras, vez que a relação é pautada pelo princípio da BOA FÉ objetiva.

8.8 Para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do plano, os valores das mensalidades poderão sofrer reajustes por mudança de faixa etária do ANIMAL ASSISTIDO. Nenhum reajuste será aplicado de forma retroativa. O CONTRATANTE será previamente comunicado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, antes da aplicação de qualquer agravo por faixa etária. A renovação do contrato para animais com idade maiores de 7 (sete) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias, possui agravo no valor final do Plano Contratado.

- 8 anos – 5%
- 9 anos – 10%
- 10 a 13 anos – 15%
- 14 anos – 20%
- Maior de 14 anos – 40%

8.9 Os planos oferecidos pela Paw Care são exclusivos para cada Pet, sendo assim individuais e intransferíveis.

8.10 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.

9. PERÍODO DE VIGÊNCIA

9.1 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.

9.1.1 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.

9.1.2 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.

9.1.3 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.

10. SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

10.1 Todo e qualquer acionamento ou expectativa de utilização de reembolso decorrente dos serviços descritos no Certificado do Plano deverá ser feito contendo a totalidade dos documentos abaixo previstos através de solicitação de reembolso a ser enviada pelos meios de comunicação disponibilizados pela Paw Care.

10.1.1 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.

10.1.2 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.

10.2 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.

10.2.1 Não haverá cobertura para procedimentos que não estejam expressamente incluídos no rol de procedimentos contemplados pelo plano contratado, conforme especificado no respectivo Certificado do Plano emitido. Da mesma forma, ficam excluídos da cobertura os tópicos indicados no item 5 – Riscos Excluídos, constante destas Condições Gerais.

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

10.4 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.

10.4.1 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.

10.5 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.

10.5.1 Limites disponíveis conforme plano adquirido, com detalhamento no Certificado do Plano do ANIMAL ASSISTIDO e nos Termos de Uso presentes na Área do Cliente.

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

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

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

10.9 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.

10.10 A Central de Atendimento Paw Care tomará as providências cabíveis para decidir pela competência ou não da solicitação de acionamento do plano.

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

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

I. Dar imediato aviso ao Paw Care, através da área do cliente prestando todas as informações necessárias.

II. Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, colocando à disposição do Paw Care a documentação requerida quando solicitado.

III. Permitir ao Representante da Paw Care o acesso aos documentos, ao ANIMAL ASSISTIDO e ao local para comprovação dos serviços efetuados.

10.13 A utilização dos Serviços Contratados descritos no Certificado do Plano, está sujeita a análise e conferência de procedência à solicitação por parte do Paw Care.

10.14 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.

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

10.15.1 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:

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

10.15.3 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.

10.15.4 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.

10.15.5 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.

10.15.6 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.

10.15.7 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 Paw Care, 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 Paw Care 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, a Paw Care 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.

11.6 A emissão do Certificado do Plano ou Alteração do Certificado do Plano será realizada em até 15 (quinze) dias úteis, a partir da data da aceitação da proposta.

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 do Plano de assistência. 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 da cláusula 5.

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 no Certificado 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 Paw Care, 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 Paw Care.

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** e no **Certificado do Plano**, 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

16.1 A utilização da plataforma Paw Care implica no consentimento do CONTRATANTE para coleta, armazenamento e uso das informações pessoais fornecidas, cadastrais, de acesso e suas atualizações para a prestação do serviço aqui definido. Mediante simples aceite no presente contrato, o CONTRATANTE autoriza a Paw Care a preservar e armazenar todas as informações submetidas ao sistema, bem como todos os seus dados pessoais, cadastrais e de acesso, tais como endereços de e-mail.

16.2 O CONTRATANTE autoriza a coleta de informações técnicas de navegação, tais como tipo de navegador do computador utilizado para acesso ao site, endereço de protocolo de Internet, páginas visitadas e tempo médio gasto no site, utilização de cookies para controlar a audiência e a navegação em seu SOFTWARE e possibilitar a identificação de serviços segmentados e personalizados ao perfil do CONTRATANTE. Tais informações poderão ser usadas para orientar o próprio CONTRATANTE e melhorar os serviços ofertados.

> Parágrafo único: A CONTRATADA garante que estas informações coletadas por meio de cookies são estatísticas e não pessoais, bem como que não serão utilizadas para propósitos diversos dos expressamente previstos neste CONTRATO, comprometendo-se a adotar todas as medidas necessárias a fim de evitar o acesso e o uso de tais informações por quaisquer terceiros, sem a devida autorização.

16.3 O CONTRATANTE desde já autoriza a Paw Care a informar dados em caso de exigência legal ou se razoavelmente necessário para o fim de cumprir intimação judicial ou atender a solicitações de cooperação de órgãos governamentais, inclusive autoridades policiais; fazer

cumprir os Termos deste Contrato; responder a alegações de suposta violação de direitos de terceiros e para proteger os direitos, a propriedade ou a segurança de terceiros, da própria Paw Care ou de outros Usuários.

16.4 Exceto nos casos previstos nestas condições gerais, a Paw Care não divulgará dados e informações pessoais e não-públicos do CONTRATANTE. A Paw Care não vende nem negocia de outra forma tais dados e informações.

16.5 A Paw Care se reserva o direito de reter informações pelo período que entender necessário para o bom cumprimento de seus negócios, bem como para atender necessidades regulatória, mesmo após o encerramento do vínculo contratual e/ou da inativação da conta.

16.6 O CONTRATANTE autoriza, livre e expressamente, a transferência a terceiros das suas informações em decorrência da venda, aquisição, fusão, reorganização societária ou qualquer outra mudança no controle da CONTRATADA, mediante prévia informação ao CONTRATANTE.

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.

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: Ato de aprovação da proposta submetida ao CONTRATANTE para a contratação de um Plano. A proposta de um Plano poderá ser aceita ou recusada pelo CONTRATANTE.

ACIDENTE: Acontecimento de natureza súbita, externa e imprevisível, que provoque lesões no ANIMAL ASSISTIDO clinicamente constatadas.

ACIONAMENTO: É a comunicação oficial específica, efetuada pelo proprietário do ANIMAL ASSISTIDO, ao longo do período de vigência do Plano para utilização dos Serviços contratados.

ADITIVO DE CONTRATO: É o documento expedido por qualquer das PARTES, ao longo da vigência do Contrato, pelo qual as partes acordam alteração contratual.

AGRAVAMENTO: São as circunstâncias que aumentam a intensidade ou a possibilidade da ocorrência de utilização dos serviços contratados, alterando as circunstâncias previstas originalmente na Proposta.

ANÁLISE DE ACIONAMENTO: É o processo de avaliação do pedido de uso do serviço da CONTRATADA pelo CONTRATANTE, contemplando a apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com vistas a caracterização de utilização do serviço requerido e seu enquadramento no Plano contratado.

ANIMAL ASSISTIDO: Animal doméstico que reside juntamente com o CONTRATANTE, limitado a cães e gatos que possuam peso máximo de até 80 kg, com idade máxima de 7 (sete) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias na data da contratação, exceto animais silvestres, não domesticados e destinados a competições.

ATO ILÍCITO CULPOSO: Ações ou omissões involuntárias, que violem direito e causem dano a outro, decorrentes de negligência, imperícia ou imprudência do responsável, pessoa física ou jurídica.

ATO ILÍCITO DOLOSO: Ato voluntário praticado no intuito de prejudicar a outrem.

BOA-FÉ: É a obrigação de comportar-se dentro da lei e da veracidade. O Contrato é de estrita boa-fé das partes envolvidas.

CANCELAMENTO DO PLANO: É o Distrato antecipado do Contrato, em sua totalidade, por determinação legal, consenso, esgotamento dos Limites Estipulados no Resumo de Plano Contratado, redução de direito, e/ou inadimplência do CONTRATANTE ou da CONTRATADA.

CARÊNCIA: É o tempo pré-estabelecido e discriminado no Anexo I para que o CONTRATANTE possa desfrutar dos serviços contratados.

COBERTURA: Conjunto de serviços, procedimentos médicos veterinários, exames, tratamentos, internações, consultas e outros benefícios que o plano de saúde oferece aos seus beneficiários, de acordo com o contrato firmado.

CONSULTA DE ROTINA: Um subtipo de consulta eletiva.

CONSULTA ELETIVA: São consultas e procedimentos médicos veterinários não considerados de urgência ou emergência e que podem ou não ser agendados, são consideradas consultas eletivas aquelas nas quais o pet apresenta ou não algum sinal de desconforto, mas não apresenta risco de morte nem necessita de atendimento prioritário imediato.

CONSULTA EMERGENCIAL: Consultas destinadas a casos em que há risco imediato de morte ou de lesões irreparáveis para o pet, que deve ser atendido em regime de prioridade em prontoatendimento.

CONTRATAÇÃO: Documento que formaliza a prestação de Serviços ao CONTRATANTE, determinando os direitos e obrigações das partes. Na proposta, o CONTRATANTE (proprietário) deve fornecer informações verídicas necessárias para a análise do Paw Care e emissão de proposta.

CONTRATADA: Paw Care.

CONTRATANTE: Indivíduo que deseja contratar um Plano, responsável financeiro.

DANO ESTÉTICO: Subespécie de dano corporal que se caracteriza pela diminuição ou extinção de padrão de beleza, porém, sem ocorrência de sequelas que interfiram na funcionalidade do corpo ou na saúde física do ANIMAL ASSISTIDO.

DANO FÍSICO OU CORPORAL AO ANIMAL ASSISTIDO: Toda ofensa causada à sanidade ou ao corpo animal, seja anatômico e/ou fisiológico, incluídas doenças, invalidez temporária ou regular e a morte. NÃO estão abrangidos danos morais, os danos estéticos, e os danos materiais, ainda que tais danos possam acontecer em conjunto com os danos físicos causados ou em resultado destes.

DESPESAS EMERGENCIAIS: São gastos realizados pelo CONTRATANTE em caráter de urgência, com o intuito de tentar evitar e/ou minorar os danos causados ou sofridos pelo animal.

DOENÇA OU LESÃO PREEXISTENTE: Qualquer condição de saúde que o beneficiário tenha antes de contratar o plano de saúde ou antes de uma eventual inclusão no plano. Doenças ou lesões que já estavam presentes no momento da adesão ao plano, e o beneficiário já apresentava sintomas ou diagnóstico anterior à contratação.

DOENÇAS CONGÊNITAS: São alterações estruturais ou funcionais que ocorrem durante a vida intrauterina e são importantes causas de doenças crônicas.

DOENÇAS CRÔNICAS: São doenças de lento desenvolvimento e uma longa duração, podendo acompanhar o pet durante toda a vida. Normalmente, os problemas persistem por período

superior a três meses e requerem tratamentos e terapias longas ou complexas. As doenças crônicas podem ser transmissíveis ou não. Confira lista de doenças crônicas de maior prevalência na veterinária.

DOLO: É todo tipo de artifício, engano ou manejo astucioso promovido pelo indivíduo, com a intenção de provocar/praticar um ato em prejuízo de outrem, ou seja, é um ato de má-fé, fraudulento, objetivando premeditadamente prejuízo de terceiro, físico ou financeiro.

DOMICÍLIO: O endereço e município de residência do CONTRATANTE.

DOWNGRADE: Alteração do plano contratado para outro com uma quantidade reduzida de serviços cobertos, desde que realizada de acordo com as condições estabelecidas nestes Termos.

EMERGÊNCIA: São condições em que há risco iminente de morte ou comprometimento grave da saúde e que requerem intervenção médica imediata. Qualquer atraso no atendimento pode resultar em morte, sequelas permanentes ou agravamento significativo da condição. São condições em que há risco iminente de morte ou comprometimento grave da saúde e que requerem intervenção médica imediata. Qualquer atraso no atendimento pode resultar em morte, sequelas permanentes ou agravamento significativo da condição.

EVENTO: É o acontecimento que autoriza a utilização de um Serviço da Paw Care.

EXCLUSÃO: Todo evento danoso em potencial não elencado entre os serviços cobertos no Plano.

FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO: Informações fornecidas pelo CONTRATANTE para o Paw Care para que análise da possibilidade de autorizar a contratação do Plano escolhido. As informações serão solicitadas no momento da contratação, presumindo-se verdadeiras, tendo em vista a estrita boa-fé esperada do CONTRATANTE.

IMPERÍCIA: Ato ilícito culposo, em que os danos ocasionados são resultados diretos de atuação ou omissão de caráter técnico e/ou profissional, para o qual o responsável não está habilitado; ou ainda que habilitado, não adquiriu a necessária experiência; ou, também, ainda que habilitado e experiente, não atingiu o nível de competência necessário para a prática.

IMPRUDÊNCIA: Ato praticado sem cautela, ou de maneira imoderada, ou, ainda, desprovido da preocupação de evitar equívocos ou enganos. Se, em consequência da atuação ou omissão imprudente, for, involuntariamente, violado direito e causado um dano, o encarregado terá cometido um ato Ilícito culposo.

ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO DE VALORES: É o índice financeiro empregado pelo Paw Care para atualização do Contrato, ao final de cada ano.

INÍCIO DE VIGÊNCIA: Data por meio da qual os serviços contratados estão garantidos pelo Paw Care, respeitando as carências relativas a cada cobertura do Plano contratado.

JUROS DE MORA: É o encargo financeiro resultante do atraso no pagamento, correspondente a aplicação do índice de atualização de valores.

LIMITE MÁXIMO DE COBERTURA: Representa o limite máximo que a CONTRATADA suportará para o Serviço contratado de acordo com o Plano.

MÁ-FÉ: Operar deliberadamente de forma contrária a lei, direito ou bons costumes.

MENSALIDADE BÁSICA: O valor mensalmente pago, sem acréscimos percentuais (desde que quitado até a data do vencimento).

NEGLIGÊNCIA: Omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargo ou obrigação. Se, da negligência involuntária houver violação de direito e danos causados, o responsável terá cometido ato ilícito culposo.

OBJETO DO PLANO: É a designação do Plano Contratado.

PERIODICIDADE: Refere-se à frequência com que determinados serviços ou coberturas podem ser realizados. Ou seja, qual o intervalo entre a reutilização de um serviço coberto.

PLANO: Serviços descritos na Sinopse do Plano Contratado, pelos quais o Paw Care se obriga a reembolsar o CONTRATANTE, desde que em dia com o pagamento da MENSALIDADE.

PRESCRIÇÃO: Impossibilidade de exigir um direito após o transcurso de um lapso temporal determinado em lei.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO À SAÚDE: É o trabalho e serviço no setor da Saúde, voltado ao atendimento físico de animais, por exemplo, tratamentos, consultas, exames, diagnósticos, cirurgias, dentre outros especificados.

PROPOSTA DE PLANO: É o instrumento que formaliza o interesse do Proponente em contratar o Plano.

PROPRIETÁRIO: Pessoa física definida como Cliente e/ou beneficiário que tem animal doméstico de estimação.

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

RESCISÃO: Distrato do Contrato, na forma e tempo indicados no Contrato ou por acordo entre as partes.

RESPONSABILIDADE CIVIL: É a obrigação imposta por lei a cada um de responder pelo dano que causar a outrem, podendo provir de atuação praticada pelo ANIMAL ASSISTIDO.

RISCO DE ANTI-SELEÇÃO: Também conhecido como seleção adversa, refere-se ao comportamento de clientes que decidem contratar, manter ou migrar para planos com maior nível de cobertura apenas quando já têm ciência ou suspeita de que precisarão utilizar os serviços ofertados, especialmente os de maior custo.

SERVIÇO: Conjunto de Assistências concedidas pelo Plano de Serviços contratado.

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.

UPGRADE: Alteração do plano contratado para outro com uma quantidade maior de serviços cobertos, desde que realizada de acordo com as condições estabelecidas nestes Termos.

URGÊNCIA: São condições que requerem atendimento rápido, mas não necessariamente imediato. Apesar de haver potencial para complicações graves, a situação geralmente não é iminente, permitindo alguma avaliação e planejamento antes do tratamento.

VALOR CONTRATADO: Total pago pelo CONTRATANTE para a Paw Care para que este lhe garanta as assistências e serviços contratados.