

CLÁUSULAS GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA

1. APRESENTAÇÃO

As presentes Cláusulas Gerais regulam **os serviços de Assistência Médica e Hospitalar Veterinária para cães e gatos, nos casos de problemas de saúde originados por acidentes ou enfermidades emergenciais.** O objetivo deste documento é estabelecer as condições e regras de funcionamento dos de **Assistência Pet oferecida pela BLUE em parceria com a Amigo Pet.**

Ao obter a assistência, o BENEFICIÁRIO declara estar ciente e aceitar as cláusulas limitativas destacadas neste contrato.

2 – GLOSSÁRIO TÉCNICO

Um glossário é uma lista alfabética de termos de um determinado domínio de conhecimento com a definição destes termos. Os termos e as expressões a seguir definidos, tem por objetivo elucidar as dúvidas que porventura possam existir na leitura e interpretação deste Contrato. Para os fins deste Contrato, essas palavras e expressões terão sempre os seguintes significados:

A:

- 1. Aceitação: Aprovação da proposta de contratação de um Plano.**
- 2. Acidente: Acontecimento súbito e imprevisto que causa dano ao Animal Assistido.**
- 3. Acionamento: Comunicação formal para utilização dos Serviços contratados.**
- 4. Acupuntura: Técnica de Medicina Tradicional Chinesa.**
- 5. Aditivo de Contrato: Documento que altera o contrato.**

B

- 1. Boa-fé: Obrigatoriedade de agir com veracidade e honestidade.**

C

- 1. Cancelamento do Plano: Dissolução antecipada do contrato.**
- 2. Carência: Prazo pré-estabelecido para utilização dos serviços.**
- 3. Castação: Procedimento para incapacitar reprodução.**
- 4. Causa: Antecedente de um acidente ou reclamação.**
- 5. Central de Atendimento: Canal de comunicação entre CLIENTES e AMIGO PET.**
- 6. Chip: Dispositivo microeletrônico para identificação.**
- 7. Classe de Risco: Grupo de raças com riscos equivalentes.**
- 8. CLIENTE: Tutor do Animal Assistido.**
- 9. Cobertura: Conjunto de serviços contratualmente previstos.**
- 10. CONTRATADA: AMIGO PET.**
- 11. CONTRATANTE: CLIENTE que contrata o Plano.**
- 12. Contrato: Documento que formaliza a prestação de serviços.**

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

- D**
1. **Dano:** Prejuízo causado a terceiros.
 2. **Dano Estético:** Redução da beleza sem sequelas funcionais.
 3. **Dano Físico:** Ofensa à normalidade funcional do corpo animal.
 4. **Decadência:** Perecimento de um direito por não ser exercido.
 5. **Despesas Emergenciais:** Gastos para evitar ou minorar danos.
- E**
1. **Emergência:** Situação que necessita de atendimento imediato.
 2. **Evento:** Acontecimento que desencadeia a utilização dos serviços.
- I**
1. **Índice de Atualização de Valores:** Índice econômico para atualização do contrato.
 2. **Início de Vigência:** Data de início da cobertura.
- J**
1. **Juros de Mora:** Encargo financeiro por atraso no pagamento.
- L**
1. **Limite Máximo de Cobertura:** Limite financeiro para cada serviço.
- M**
1. **Má-fé:** Agir contrariamente à lei ou direito.
 2. **Manual de Utilização:** Documento com informações sobre o Plano.
 3. **Mensalidade Básica:** Valor mensal pago sem acréscimos.
- N**
1. **Negligência:** Omissão ou descuido no cumprimento de obrigação.
- O**
1. **Objeto do Plano:** Designação do Plano Contratado.
- P**
1. **PET:** Animal Assistido.
 2. **Plano:** Contrato de prestação de serviços.
 3. **Proponente:** Pessoa que pretende contratar um Plano.
 4. **Proposta de Plano:** Instrumento que formaliza interesse.
- Q**
1. **Quebra de Sigilo Profissional:** Falta de sigilo sobre informações.
- R**
1. **Raça:** Variedade de animal doméstico.
 2. **Renovação:** Renovação do contrato ao término da vigência.
 3. **Rescisão:** Dissolução do contrato.



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

4. Responsabilidade Civil: Obrigação de responder por danos.

S

1. Serviço: Conjunto de assistências concedidas.
2. Serviços de Maior Complexidade: Serviços emergenciais específicos.
3. Tabela de Custos Referenciada: Relação detalhada para reembolso.

U

1. Urgência: Situação de risco imediato de vida ou lesões.

V

1. Valor Contratado: Importância paga para garantir assistências.

3. DO OBJETO

3.1.O BENEFÍCIO CONCEDIDO DE PLANO DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA PARA CÃES E GATOS, EM CASO DE ACIDENTES E ENFERMIDADES EMERGENCIAIS

3.1.1. O presente contrato tem como objetivo a **cobertura dos custos dos serviços de assistência médica veterinária, em casos de acidentes e enfermidades emergenciais**, durante o período de vigência do contrato sendo beneficiário da Blue. As coberturas, limites e carências de utilização estão especificadas cláusula 5. **Recomenda-se a leitura do Manual de Utilização.**

Os serviços serão realizados, preferencialmente, **nas clínicas parceiras da AMIGO PET**, com o pagamento efetuado diretamente à rede de atendimento.

Caso a AMIGO PET não consiga efetuar o pagamento diretamente às clínicas, o **CONTRATANTE** deverá arcar com o pagamento, podendo solicitar reembolso posteriormente. Este reembolso será processado pela AMIGO PET conforme as condições previstas.

4. TERMOS E CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DO REEMBOLSO

Os serviços serão prestados, preferencialmente, nas clínicas parceiras da AMIGO PET, com pagamento efetuado diretamente à rede de atendimento. **Caso, por impossibilidade operacional de rede credenciada no local desejado, o Beneficiário deverá arcar com o valor e, posteriormente, solicitar o reembolso. O reembolso será realizado pela AMIGO PET, desde que cumpridas as condições e prazos descritos abaixo.**

1. Prazo para Solicitação

O beneficiário terá o prazo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data do atendimento do animal, para abrir a solicitação de reembolso. A data do atendimento deve coincidir com a data informada no laudo médico veterinário e na respectiva nota fiscal.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

2. Envio e Análise da Documentação

A solicitação de reembolso deverá ser realizada exclusivamente por meio do site <https://amigopetsaude.com/reembolso/>, sendo imprescindível que toda a documentação seja enviada dentro do prazo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data identificada no Laudo Médico Veterinário. A documentação necessária inclui:

- Nota Fiscal emitida por pessoa jurídica, devidamente identificada com o número do CNPJ, contendo a discriminação detalhada de todos os procedimentos realizados, acompanhada dos respectivos valores individuais.
- Laudo Veterinário referente ao atendimento, assinado e carimbado pelo médico veterinário responsável. OBRIGATORIAMENTE ESTANDO NO MODELO DISPONIBILIZADO NO SITE
- Caso tenha sido realizado exame(s), é necessário o envio dos resultados dos exames realizados.
- Todos os documentos apresentados deverão conter datas compatíveis e coerentes entre si, correspondendo fielmente à data do atendimento e às informações registradas.
- Após o envio da documentação completa, esta será analisada. Caso sejam necessários documentos complementares, o beneficiário será notificado por e-mail.
- O período de resposta da análise da documentação inicial é de até 7 dias úteis, contando a partir da data de abertura da solicitação de reembolso identificado em nosso sistema.
- A documentação pendente deverá ser enviada dentro do prazo inicial de 60 (sessenta) dias corridos. O não envio no prazo inviabilizará a continuidade do processo de reembolso.

3. Prazo para Pagamento do Reembolso

Desde que a documentação enviada esteja completa e em conformidade com as regras estabelecidas, o reembolso será efetuado em até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de aprovação final pela AMIGO PET, sendo o beneficiário notificado por e-mail.

4. Limites de Reembolso

Os valores máximos de cobertura para cada situação médica, bem como os limites de utilização, estão detalhados no Manual de Utilização e disponibilizada na Cláusula 5 deste termo de utilização.

5. Política de Reembolso

- O reembolso será considerado apenas como última alternativa em casos de acionamento, sendo priorizado o atendimento pela rede de clínicas parceiras da AMIGO PET em todo o território nacional.
- Caso não haja uma clínica parceira próxima ao local onde o pet se encontra, o atendimento será garantido, mesmo em uma clínica não credenciada, com a possibilidade de reembolso em situações excepcionais.
- O reembolso será efetuado exclusivamente na conta corrente ou poupança do titular do plano contratado. Pagamentos para contas do tipo Conta Fácil, Conta Benefício ou por ordem de pagamento não serão realizados.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

6. Restrições

- Fica expressamente vedado o pagamento de reembolso em contas de terceiros.
- **O não cumprimento dos prazos ou o envio incompleto da documentação poderá inviabilizar o processo de reembolso.**

5. COBERTURAS E LIMITES EM CASO DE REEMBOLSO

Cobertura	Limite por evento	Descrição do Evento
CONSULTA VETERINÁRIA	Até R\$ 200,00 por utilização, limitado a 2 (duas) intervenções por ano	Urgência e Emergencia
ATENDIMENTO AMBULATORIAL	Até R\$ 400,00 por utilização, limitado a 2 (duas) intervenções por ano	Urgência e Emergencia
TRANSPORTE PET AO VETERINÁRIO	Até R\$ 120,00 por utilização, limitado a 2 (duas) intervenções por ano Em caso de solicitação de reembolso: Necessário apresentar Nota Fiscal.	Urgência e Emergencia
EXAMES LABORATORIAIS E IMAGEM	Até R\$ 500,00 por utilização, limitado a 2 (duas) intervenções por ano	Urgência e Emergencia
AUXILIO FUNERAL	R\$ 1.000,00 limitado a 1 (uma) utilização	Urgência e Emergencia



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

6. CADASTRO DOS PETS NA ASSISTÊNCIA AMIGO PET

Ao adquirir o plano, o **BENEFICIÁRIO** deverá ligar para a central de atendimento da AMIGO PET: (71) 2508 – 2001, confirmando o cadastro ou para ativar o cadastro informando os seguintes dados:

1. **Nome do Pet:**
2. **Raça:**
3. **Espécie:**
4. **Data de Nascimento do Pet:**
5. **Tamanho do Pet (Pequeno, Médio, Grande):**
6. **Sexo do Pet:**
7. **CEP do Endereço:**
8. **Endereço Completo:**
9. **Qual Seu Plano da blue:**
10. **CPF:**

Observação: O **BENEFICIÁRIO** poderá cadastrar, no máximo, até 1 PET.

7 – O QUE ESTE CONTRATO NÃO CONTEMPLA

7.1. EM QUE PESE A REITERAÇÃO DE QUE O CONTRATO TEM PERTINÊNCIA AO PLANO ESCOLHIDO LIVREMENTE PELO CONTRATANTE, E ESTANDO CLARO MEDIANTE A CLÁUSULA ACIMA ACERCA DOS PROCEDIMENTOS COBERTOS, TORNA-SE IMPORTANTE ESCLARECER QUE NÃO ESTÃO GARANTIDAS POR ESTE CONTRATO AS QUANTIAS DEVIDAS E/OU AS DESPENDIDAS, PELO CLIENTE, PARA REPARAR, EVITAR E/OU MINORAR DANOS, DE QUALQUER ESPÉCIE, DECORRENTES DE:

- A. **RESPONSABILIDADES E DANOS CAUSADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE POR ATOS DE RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS ASSUMIDAS PELO CLIENTE, SEM PRÉVIA APROVAÇÃO DA AMIGO PET;**
- B. **ATOS VETERINÁRIOS PROIBIDOS POR LEIS OU REGULAMENTAÇÕES EMANADAS DE AUTORIDADES SANITÁRIAS OU OUTRAS AUTORIDADES COMPETENTES DE NORMAS E RESOLUÇÕES NO QUE SE REFERE AOS PARÂMETROS ESTABELECIDOS PELOS CONSELHOS FEDERAIS DE SERVIÇOS DE MEDICINA VETERINÁRIA;**
- C. **DANOS CAUSADOS AO ANIMAL ASSISTIDO PROVENIENTES DE QUAISQUER TRATAMENTOS SEJAM DE SAÚDE OU ESTÉTICOS, CUJO CLIENTE NÃO TENHA OBTIDO APROVAÇÃO PRÉVIA DA AMIGO PET;**
- D. **DANOS CAUSADOS AO PET DE FORMA INTENCIONAL PELO CLIENTE OU SEUS DEPENDENTES OU TERCEIROS;**
- E. **ACIONAMENTOS APRESENTADOS FORA DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO;**
- F. **ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE REEMBOLSO OU ATENDIMENTO PARA SITUAÇÕES ONDE O ANIMAL TENHA DOENÇAS PRÉ- EXISTENTES OU DOENÇAS CRÔNICAS ;**
- G. **EVENTO OCORRIDO EM PERÍODO ANTERIOR A CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO CLIENTE;**
- H. **ACIONAMENTOS ORIUNDOS DE RECUSA DE ATENDIMENTO AO ANIMAL ASSISTIDO;**
- I. **ACIONAMENTOS ORIUNDOS DE EMISSÃO DE RECEITAS OU ATESTADOS ILEGÍVEIS, ASSIM**

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

COMO ASSINATURAS EM BRANCO EM FOLHAS DE RECEITUÁRIOS, LAUDOS, ATESTADOS OU QUAISQUER OUTROS DOCUMENTOS MÉDICOS;

- J. PEDIDOS DE REEMBOLSO DE VALORES REFERENTES A QUALQUER COBERTURA DO PLANO CONTRATADO E QUE NÃO SEJAM ORIGINADOS DE UM ACIDENTE OU UMA ENFERMIDADE EMERGENCIAL E QUE NÃO TENHAM APROVAÇÃO PRÉVIA DA EQUIPE INTERNA DE REEMBOLSO DA AMIGO PET;**
- K. QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL APRESENTADA CONTRA O CLIENTE POR TERCEIROS;**
- L. QUAISQUER AÇÕES DE TERCEIROS OU CONTRA TERCEIROS;**
- M. DANOS MORAIS;**

- N. QUAISQUER CIRURGIAS, INTERNAÇÕES E TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS OU TARTARECTOMIA, EM QUALQUER HIPÓTESE; QUALQUER ACIONAMENTO DECORRENTE DE UM DESSES PROBLEMAS NÃO TERÁ COBERTURA.**
- O. PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR VETERINÁRIO SEM REGISTRO CRMV (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;**
- P. PERDAS E DANOS DE DECORRENTES DE SERVIÇOS PRESTADOS POR VETERINÁRIOS NÃO REGISTRADOS NO CRMV;**
- Q. ACIONAMENTOS PROCEDENTES DE USO DE MEDICAMENTOS SEM REGISTRO NA ANVISA;**
- R. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRATAMENTOS EXPERIMENTAIS, TRATAMENTOS NÃO RELACIONADOS A ENFERMIDADES E ACIDENTES E COMPLICAÇÕES RELACIONADAS A ESTES TRATAMENTOS, TRATAMENTOS DE TRANSTORNOS COMPORTAMENTAIS E / OU TRATAMENTO DE EMAGRECIMENTO;**
- S. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS;**
- T. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRANSPLANTES, IMPLANTES E CORRELATOS;**
- U. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PRÓTESES E ÓRTESES;**
- V. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE DOENÇAS CONGÊNITAS E DOENÇAS CRÔNICAS, QUE DEMANDEM TRATAMENTO CONTÍNUO.**
- W. PEDIDOS DE DESPESAS COM ACOMPANHANTES;**
- X. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DOMICILIAR, QUE NÃO REQUEREM ADMINISTRAÇÃO ASSISTIDA E QUE SÃO ADQUIRIDOS PELO CONTRATANTE EM PET SHOPS, CLÍNICAS OU EM FARMÁCIAS;**
- Y. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE HEMODIÁLISE E DIÁLISE;**
- Z. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE RADIOTERAPIA;**
- AA. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE EMBOLIZAÇÕES E RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA;**
- BB. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE CRIOCIRURGIA;**
- CC. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ORTODONTIA / APARELHOS ORTODÔNTICOS, EM QUALQUER HIPÓTESE;**
- DD. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE INSEMINAÇÃO ARTIFICIAL;**
- EE. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE BOLSA PARA TRANSFUÇÃO DE SANGUE,**
- JJ. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE QUALQUER ALIMENTO, INCLUINDO OS PRESCRITOS POR VETERINÁRIO, INGERIDOS DE FORMA VOLUNTÁRIA OU INVOLUNTÁRIA;**
- KK. DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE VACINAÇÃO QUE PODERIAM SER EVITADAS SE O ANIMAL ESTIVESSE VACINADO;**
- LL. ENFERMIDADES ONCOLÓGICAS E DE COMPORTAMENTO;**

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

- MM. QUALQUER ACIDENTE OU DOENÇA INTENCIONAL CAUSADA PELO CLIENTE, PARENTE OU PESSOA QUE VIVA NA MESMA RESIDÊNCIA;
- NN. CUSTOS E DESPESAS DE BANHOS EM GERAL E BANHOS MEDICINAIS, E TOSA E HIGIENE ANIMAL;
- OO. CUSTOS COM CONTROLE DE PARASITAS (PULGAS, CARRAPATOS, OUTROS);

- PP. CUSTOS E DESPESAS DE NECROPSIA;
- QQ. OBSTETRÍCIA: (1) PARTO NORMAL; (2) PRÉ-NATAL (ULTRASSOM, EXAMES LABORATORIAIS, ETC.); PÓS-PARTO (MEDICAÇÕES E COMPLICAÇÕES PÓS-PARTO);
- RR. CONSULTAS COM ESPECIALISTAS EM NUTRIÇÃO (NUTROLOGIA). DE FORMA ALGUMA ESTARÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE EMAGRECIMENTO;
- VV. HISTOPATOLÓGICO TRANS CIRÚRGICO;
- WW. CONSULTAS VETERINÁRIAS DE ROTINA E APLICAÇÃO DE VACINAS
- XX. EM NENHUMA HIPÓTESE COBRIMOS EXAMES DE CHECK-UP E ROTINA.
- YY. GASTOS VETERINÁRIOS EM CONSEQUÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO DO PET EM RINHAS;
- ZZ. REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.

8.1. DA IDENTIFICAÇÃO DO ANIMAL ASSISTIDO

8.1.1. Para fins de execução do presente contrato a identificação do **ANIMAL ASSISTIDO** dar-se-á no momento do cadastro do plano de assistência. A partir deste momento, o contrato fica vinculado a este **CÃO** ou **GATO**.

8.1.2 O **CONTRATANTE** deverá informar:

Raça:

Espécie:

Data de Nascimento do Pet:

Tamanho do Pet (Pequeno, Médio, Grande):

Sexo do Pet:

CEP do Endereço:

Endereço Completo:

Qual Seu Plano da blue:

CPF:

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



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

9. LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA

9.1. Fica estabelecido, que para os procedimentos cobertos, o beneficiário tem direito ao plano de assistência contando a partir da data de adesão do plano blue;– **LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA:**

9.2. Limite Máximo de Cobertura será aquele definido, e especificado na cláusula 5. Além do limite global, para cada cobertura, existe um limite de valor máximo coberto em casos de reembolso.

9.3. Todos os procedimentos decorrentes de um mesmo evento (enfermidade ou acidente) serão considerados como único acionamento, qualquer que seja o número de Serviços utilizados durante o atendimento do evento.

9.4. Consultas de retorno não são considerados participantes do acionamento da assistência, tanto para reembolso quando para atendimento;

9.5. Caso o Serviço realizado exceda o Valor do Limite Máximo de Cobertura no ato do reembolso, a diferença existente não será arcada pela AMIGO PET;

9.6. Uma vez esgotados, não há Reintegração do Limite Máximo de Cobertura do Serviço, **dentro da vigência atual.** A cada renovação anual, os Limites Máximos de Cobertura do Serviço são reintegrados.

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

9.8. Com a morte do **ANIMAL ASSISTIDO**, o contrato será extinto automaticamente.

9.9. EM HIPÓTESE ALGUMA o BENEFICIÁRIO poderá CADASTRAR um novo animal somente quando completar 12 meses, sendo a renovação dos seus serviços baseado na data de adesão do plano blue.

9.10. O CONTRATANTE perderá o direito a utilização dos serviços contratados quando:

9.10.1. O CLIENTE, POR SI OU POR SEU REPRESENTANTE, FIZER DECLARAÇÕES INEXATAS OU OMITIR CIRCUNSTÂNCIAS QUE POSSAM INFLUIR NA ACEITAÇÃO DA PROPOSTA OU NOS VALORES A PAGAR.

9.10.2. Não Comunicar a AMIGO PET, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar a utilização dos serviços contratados, sob pena de perder o direito à utilização dos mesmos.

9.10.3. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do CONTRATANTE ou do seu Representante, a AMIGO PET poderá cancelar o Plano contratado ou permitir a continuidade do Plano, cobrando a diferença de valores cabível.

9.10.4. Agravar intencionalmente as utilizações ou quando deixar de cumprir (i) qualquer das suas Obrigações aqui previstas ou (ii) as normas legais em vigor, em especial, aquelas contidas nos artigos 765, 766 e 768 do Código Civil.



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

9.10.5. Houver tentativa de obter benefícios ilícitos do Plano Contratado.

9.10.6. Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas na Proposta ou qualquer outro documento necessário para a avaliação da AMIGO PET antes de sua contratação.

9.10.7. Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas, provocação ou simulação de utilização dos serviços.

9.10.8. Sob pena de perder o direito à utilização dos serviços contratados, o CONTRATANTE fará o Acionamento à AMIGO PET, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

10. – ACIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.5. Condições básicas:

10.5.1. Todos os acionamentos deverão ser feitos através da Central de Atendimento da **AMIGO PET** – (11) 2508 - 2001, cujo atendimento funciona de segunda a sexta 8:00 às 18:00 horas e de sábado e domingo das 08:00 às 12:00 horas. Será considerada como data da comunicação a data do protocolo de recebimento da chamada na Central de Atendimento **AMIGO PET**.

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

- a. Em caso da necessidade de um acionamento o **BENEFICIÁRIO** deverá acionar, obrigatoriamente, a central de relacionamento, através do (11) 2508-2001, ou pelo e-mail atendimento@amigopetsaude.com
- b. A Central fará o seguinte direcionamento, respeitando a seguinte ordem:
 - Clínicas parceiras;
 - Clínicas com as quais já trabalhamos, mas que ainda não são credenciadas (chamadas de indicadas);
 - Clínicas com as quais ainda não trabalhamos;
 - Reembolso.

O acionamento deverá ser tratado diretamente pela Central de Atendimento, para que todos os **BENEFICIÁRIOS**, sejam direcionados para a clínica.

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

Em situações mais graves onde o tempo de atendimento é essencial para salvar a vida do seu **PET**, solicitamos que o **CONTRATANTE** leve seu pet diretamente para a clínica mais próxima e após o primeiro atendimento entre em contato com a nossa central. Nestes casos faremos o reembolso mediante apresentação de nota fiscal constando cada procedimento e seus respectivos valores (necessariamente emitida por pessoa jurídica, devidamente inscrita do CNPJ), laudo medico veterinario de acordo com o

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

modelo disponibilizado no site e resultados dos exames.. Não serão aceitos Recibos, bem como as Notas Fiscais emitidas por pessoas físicas. **NÃO SERÃO ACEITOS LAUDOS FORA DO MODELO AMIGO PET OU NOTAS FISCAIS EM NOME DE TERCEIROS, MESMO COM A COMPROVAÇÃO DE PARENTESCO, MAS APENAS E EXCLUSIVAMENTE, EM NOME DO TITULAR DO PLANO CONTRATADO.**

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

10.5.3. O **CONTRATANTE** deverá indicar da forma mais completa possível, os dados e particularidades tais como:

- I. Lugar, data, horário e descrição sumária do ocorrido;
- II. Nome, domicílio, dados do Animal Assistido;
- III. Descrição da enfermidade ou acidente e de suas possíveis consequências se for o caso;
- IV. Procedimentos adotados para minorar os efeitos de amplificação da ocorrência;
- V. A data em que o **CLIENTE** ficou ciente pela primeira vez das causas geradoras do Atendimento aqui comunicado, bem como uma breve descrição da maneira que este teve conhecimento da causa descrita.

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

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

10.8. Procedimentos do **CONTRATANTE** em caso de acionamento:

10.9. Informações básicas em caso de acionamento:

10.9.1. Para agilidade no processo de análise do acionamento, o **CONTRATANTE** deverá, ainda, fornecer à **AMIGO PET**, por ocasião da comunicação, as seguintes informações:

- I. Relato detalhado do fato;
- II. Dados do CPF e outros que a Central de Atendimento possa vir a necessitar;
- III. Laudo Médico Veterinário, sempre que solicitado;
- IV. Faculta-se à **AMIGO PET**, no caso de dúvida fundada e justificável, a solicitação de outros documentos.

11. – PRESCRIÇÃO

As ações que derivarem deste Contrato, entre as partes vinculadas pela mesma, prescrevem de acordo com as disposições do Código Civil Brasileiro.

12. – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL



Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

Os termos e condições deste Contrato de Plano são regidos pelas leis brasileiras.

13. – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

13.5. Não é admitida a presunção de que a **CONTRATADA** possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem neste contrato ou de seus aditivos.

14. – PRESCRIÇÃO

As ações que derivarem deste Contrato, entre as partes vinculadas pela mesma, prescrevem de acordo com as disposições do Código Civil Brasileiro.

15. – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Os termos e condições deste Contrato de Plano são regidos pelas leis brasileiras.

16. – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

16.5. Não é admitida a presunção de que a **CONTRATADA** possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem neste contrato ou de seus aditivos.

16.6. No momento da contratação, o **BENEFICIÁRIO**, tomou conhecimento de todas as coberturas, carências, limites e forma de utilização, ofertados pelo plano **BENEFICIÁRIO** que fica fazendo parte integrante do presente contrato subscrito.

16.7. Faz parte deste contrato a declaração de saúde e descrição do **ANIMAL ASSISTIDO**, incluindo idade, raça, características, sexo, preexistência e vacinação. Se qualquer destas informações for falsa, será motivo de rescisão contratual, sem direito a nenhuma espécie de reembolso.

17. – DO FORO

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

18. – ARBITRAGEM

Para dirimir qualquer dúvida ou questão resultante deste Contrato, entre o **BENEFICIÁRIO** e a **AMIGO PET**, é facultada a adesão do **CLIENTE** à “Cláusula Compromissória de Arbitragem”, nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, que poderá ser feita mediante assinatura em documento apartado, o qual, uma vez assinado, fará parte integrante do presente Plano.

Ao concordar com a aplicação desta cláusula, o **BENEFICIÁRIO** estará se comprometendo a resolver todos os litígios com a **AMIGO PET** por meio de Juízo Arbitral, cujas sentenças têm o mesmo efeito que as sentenças proferidas pelo Poder Judiciário.

Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços

19. – SAC – (11) 2508 - 2001

A **AMIGO PET**, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus **CLIENTES**, possui um canal de relacionamento, que além de atender os acionamentos de assistência veterinária, tem como função estreitar o relacionamento com os **CLIENTES**, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

20. – INFORMAÇÕES GERAIS

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

20.5.1. Ter o conhecimento exato da contraprestação (preço) a ser pago pelos serviços contratuais. Neste sentido, as cláusulas referentes a preços devem ser devidamente esclarecidas no momento da contratação.

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

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

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

20.6. Os nossos canais de atendimento são:

- (71) 2508 - 2001 – Acionamentos, cadastro de tutores e seus pets, acesso a rede credenciada e dúvidas em geral
- atendimento@amigopetsaude.com –Dúvidas em geral
- reembolso@amigopetsaude.com- Dúvidas sobre a sua solicitação de reembolso e envio de documentações pendentes.