



TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DOS PLANOS DE SAÚDE AMIGO PET

Seja bem-vindo(a) à AMIGO PET! Estamos felizes por você ter escolhido nosso plano de saúde pet para cuidar da saúde e bem-estar do seu animal de estimação. Nosso compromisso é proporcionar segurança e tranquilidade para que o seu pet tenha o cuidado que merece, em qualquer momento. Este contrato estabelece os termos e condições para a prestação de serviços de assistência veterinária fornecidos pela Amigo Pet Administradora de Benefícios a Saúde de Animais de Estimação Ltda (doravante denominada AMIGO PET), ao tutor do animal de estimação (doravante denominado TUTOR) que aderir ao plano de saúde pet oferecido pela AMIGO PET. O presente documento tem como objetivo regular a utilização dos serviços, as coberturas, os limites de utilização e as responsabilidades de ambas as partes, assegurando o melhor cuidado possível para o pet do TUTOR.

O plano de saúde pet proporciona uma gama de coberturas que incluem desde consultas até procedimentos cirúrgicos, exames de imagem, entre outros conforme especificado no documento anexo “Detalhes do Plano”, que faz parte integrante deste contrato.

Ao contratar o plano de saúde pet, o TUTOR declara estar ciente e de acordo com todos os termos e condições descritos no presente contrato e no documento anexo, garantindo o cumprimento das obrigações estabelecidas e o respeito aos limites de cobertura e carências aplicáveis.

A AMIGO PET compromete-se a fornecer os serviços de assistência veterinária com qualidade e responsabilidade, por meio de sua rede de prestadores credenciados, e a cumprir com os prazos e condições estipulados neste contrato, sempre visando o bem-estar do pet.

Cláusula 1 - Objetivo

Estes termos de uso têm como objetivo regular as condições de adesão, cobertura, direitos e responsabilidades dos beneficiários dos planos de saúde PET oferecidos pela Amigo Pet, garantindo a transparência nas relações entre a empresa e seus clientes. Para fins deste documento, o responsável pelo PET será sempre referido como ‘tutor’. A Amigo Pet oferece ao tutor a possibilidade de adesão a uma ou mais modalidades do plano de saúde PET, garantindo assistência veterinária ao PET conforme as coberturas descritas neste contrato, de acordo com o plano contratado. Este contrato está regido pelas regras de

cobertura do plano contratado, cujas coberturas, limites, carências e outros detalhes estão descritos em documento anexo, intitulado 'Detalhes do Plano'. As coberturas não mencionadas no 'Detalhes do Plano' estão automaticamente excluídas da cobertura ofertada pelo plano contratado.

Ao aderir a um plano de saúde PET oferecido pela Amigo Pet, o tutor declara estar ciente e de acordo com todos os termos e condições deste contrato, bem como com as condições descritas no documento 'Detalhes do Plano', que faz parte integrante do presente contrato.

Cláusula 2 - Cobertura dos Serviços

A Amigo Pet se compromete a fornecer serviços de assistência veterinária ao PET, conforme as coberturas contratadas e descritas no documento anexo intitulado 'Detalhes do Plano'. As coberturas podem incluir, mas não se limitam a: telemedicina, consulta, consulta em horário de plantão, consulta domiciliar, exames laboratoriais, exames de imagem, aplicação de vacinas, teste rápido, procedimentos clínicos, anestesia, internação, consulta com especialista, exames de alta complexidade, procedimentos clínicos, cirurgia, entre outros serviços.

O documento 'Detalhes do Plano' determinará a cobertura, os limites de utilização e os valores, bem como os períodos de carência aplicados ao plano contratado. As carências respeitarão o documento 'Detalhes do Plano'. A utilização dos serviços deve ocorrer dentro dos limites estabelecidos no documento 'Detalhes do Plano'. Caso os limites de cobertura sejam excedidos, o tutor será responsável pelos custos adicionais, conforme especificado no referido documento.

Cláusula 3 - Exclusões de Cobertura

O presente contrato não cobre os seguintes procedimentos e eventos, independentemente do plano contratado:

1. Doenças ou condições pré-existentes não informadas no momento da contratação do plano;
2. Procedimentos estéticos, incluindo tosas, banho, limpeza dental e quaisquer tratamentos com fins estéticos, salvo quando oferecidos por ação comercial;
3. Procedimentos cirúrgicos que não estejam dentro da cobertura descrita no documento 'Detalhes do Plano';
4. Medicamentos de uso contínuo e vacinas, a menos que o plano contratado cubra essas vacinas;

5. Tratamentos experimentais ou que não sejam reconhecidos pela medicina veterinária convencional, conforme regulado pelo Conselho Federal de Medicina Veterinária;
6. Atendimento domiciliar, exceto quando coberto pelo plano contratado; o deslocamento para consultas domiciliares será de responsabilidade do tutor;
7. Tratamentos ou consultas realizadas fora da rede credenciada, exceto nos casos em que a Amigo Pet conduza e encaminhe o paciente;
8. Reembolso de valores que ultrapassem os limites estabelecidos no documento 'Detalhes do Plano';
9. Danos ou lesões causadas intencionalmente pelo tutor ou por terceiros autorizados;
10. Tratamento de reprodução assistida, inseminação artificial, clonagem ou quaisquer procedimentos relacionados à reprodução;
11. Tratamentos que envolvam a realização de autópsia;
12. Serviços de hotelaria ou outros tipos de acomodações devido à doença do tutor ou similares, salvo quando autorizados pela Amigo Pet em ação comercial.

Outras exclusões poderão ser aplicadas de acordo com as especificidades do plano contratado, conforme detalhado no documento 'Detalhes do Plano'.

Cláusula 4 - Utilização dos Serviços

O atendimento deverá ser realizado, sempre que possível, por um prestador da rede credenciada da Amigo Pet. A rede credenciada é composta por clínicas, hospitais veterinários, laboratórios, clínicas de imagem, médicos que atendem a domicílio, entre outros prestadores que garantem o cuidado apropriado ao PET. O tutor será orientado a procurar essas unidades de atendimento, que estarão descritas no aplicativo ou software da Amigo Pet, na aba 'rede credenciada'.

Caso não haja um prestador credenciado disponível na região de residência do tutor, a Amigo Pet, através de seu setor de garantia de atendimento, providenciará um local para o atendimento do PET, com prazo máximo de até sete dias para informar o local de atendimento em casos de procedimentos eletivos. Para procedimentos de urgência, o prazo para a indicação do local de atendimento será de até duas horas, garantindo que o PET seja atendido da melhor forma possível no menor tempo.

Além do aplicativo ou software, a Amigo Pet disponibiliza uma central de atendimento, que funcionará sete dias por semana, 24 horas por dia. Através da central, o tutor poderá tirar dúvidas, buscar informações, solicitar atendimentos de urgência e emergência, ou acessar outros serviços disponibilizados pela Amigo Pet. A central de atendimento poderá solicitar informações pessoais do



tutor, como CPF, nome, RG e endereço, para garantir a melhor assistência ao PET.

O atendimento fora da rede credenciada será sempre autorizado e encaminhado pela Amigo Pet. O tutor não poderá, por conta própria, buscar atendimento em um prestador fora da rede credenciada, exceto em situações de comprovado risco iminente à saúde ou vida do PET, sendo necessário comunicar imediatamente a Amigo Pet para orientações e autorização posterior.

Cláusula 5 - Setor de Garantia de Atendimento

A Amigo Pet dispõe de um setor exclusivo de Garantia de Atendimento, responsável por garantir o acesso aos serviços de assistência veterinária, mesmo em regiões onde não haja prestadores credenciados disponíveis.

Em casos de ausência de prestadores na rede credenciada da região de residência do tutor, o setor de Garantia de Atendimento providenciará a indicação de um local apropriado para o atendimento do PET. Para procedimentos eletivos, o prazo para a indicação do local será de até sete dias, contados a partir da solicitação do tutor. Para atendimentos de urgência e emergência, o prazo para a indicação do local será de até duas horas, garantindo que o PET receba o atendimento no menor tempo possível.

O setor de Garantia de Atendimento está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, através da central de atendimento da Amigo Pet. Em casos de risco iminente à saúde ou vida do PET, o tutor deverá comunicar imediatamente a Amigo Pet para que seja tomada a melhor providência.

A Amigo Pet não se responsabiliza por atendimentos realizados fora da rede credenciada sem prévia autorização, exceto em situações de comprovado risco iminente à saúde ou vida do PET, conforme determinado pela central de atendimento e pelo setor de Garantia de Atendimento.

Cláusula 6 - Acionamento do Setor de Garantia de Atendimento

O tutor poderá acionar o setor de Garantia de Atendimento da Amigo Pet de duas formas:

1. Central de Atendimento: O tutor pode entrar em contato com a central de atendimento da Amigo Pet e solicitar a verificação da rede credenciada disponível. Caso não haja prestador credenciado próximo à sua residência, o



tutor poderá relatar o procedimento necessário e solicitar o atendimento para o PET. A demanda será encaminhada ao setor de Garantia de Atendimento para providenciar um local adequado.

2. Aplicativo Amigo Pet: No aplicativo, na aba 'Rede Credenciada', o tutor poderá visualizar os prestadores disponíveis na região. Caso não haja prestador credenciado, haverá a opção de acionar o botão 'Solicitar Atendimento'. Na seção de plano, onde o tutor pode verificar as coberturas e outras informações, também haverá a opção de 'Solicitação de Atendimento'. O tutor poderá consultar o status das solicitações e receber as informações sobre o local, endereço, horário de funcionamento e data marcada para a realização do procedimento.

Após a Amigo Pet providenciar um local para o atendimento, o tutor receberá uma notificação no aplicativo para confirmar se está apto a levar o PET ao atendimento na data e horário marcados. O tutor poderá confirmar ou recusar o atendimento. No dia do atendimento, ou algumas horas antes, o tutor deverá confirmar o check-in de atendimento através do aplicativo. Caso não haja resposta ao check-in, a Amigo Pet poderá entrar em contato por telefone para confirmar.

A Amigo Pet poderá entrar em contato com o tutor através de todos os meios de contato cedidos no momento da contratação, como e-mail, telefone, WhatsApp, SMS, ou outros meios disponibilizados. Se o tutor não responder, o procedimento poderá ser cancelado automaticamente.

Cláusula 7 - Reembolso de Procedimentos

Em casos em que a Amigo Pet não consiga providenciar uma clínica viável para o atendimento do PET na região de residência do tutor, poderá ser autorizada a realização do atendimento fora da rede credenciada, com possibilidade de reembolso.

O reembolso seguirá a cobertura dos procedimentos descritos no plano contratado, e o valor será sujeito à auditoria da Amigo Pet para validação. Para que o reembolso seja processado, o tutor deverá fornecer os seguintes documentos:

1. Nota fiscal ou documento fiscal válido, detalhando os procedimentos realizados e os valores de cada procedimento;
2. Laudo médico veterinário emitido pelo profissional responsável pelo atendimento;
3. Outros documentos que a Amigo Pet julgar necessários para comprovação da realização do atendimento.



O reembolso será efetuado de acordo com os limites e coberturas estabelecidos no plano contratado.

Cláusula 8 - Vigência e Rescisão

O presente contrato terá vigência de 12 meses, contados a partir da data de adesão do tutor ao plano de saúde PET. A renovação será automática ao final do período de vigência, salvo manifestação contrária por qualquer uma das partes, com antecedência mínima de 30 dias antes da data prevista para renovação.

A rescisão por iniciativa do tutor poderá ocorrer dentro do prazo de desistência estabelecido pela legislação vigente, sem qualquer multa. Após esse prazo, caso o tutor opte pela rescisão antes de completar um ano de vigência do plano, será aplicada uma multa contratual, conforme as seguintes condições:

1. Se nenhum serviço tiver sido utilizado, a multa será de 20% do valor restante do contrato;
2. Se foram realizados serviços simples, a multa será de 30% do valor restante do contrato;
3. Se foram realizados exames ou procedimentos complexos, a multa será proporcional ao custo dos procedimentos ou 50% do valor restante do contrato, o que for de maior valor.

A rescisão por iniciativa da Amigo Pet poderá ocorrer em casos de inadimplência do tutor por mais de 60 dias ou em caso de fraude constatada nos serviços cobertos pelo plano. A rescisão será comunicada ao tutor, e os serviços serão suspensos imediatamente após a notificação da rescisão. Em casos de fraude ou uso indevido do plano, a rescisão será imediata e sem prazo determinado.

A Amigo Pet se reserva o direito de cancelar o plano de saúde PET nos primeiros 30 dias após a adesão, caso seja constatada a existência de uma doença crônica pré-existente ou por outros motivos que julgar suficientes para o cancelamento do plano.

Condições Especiais de Rescisão: Em caso de falecimento do PET, o tutor deverá comunicar imediatamente o ocorrido para que o contrato seja automaticamente cancelado. Caso o tutor deseje incluir outro PET no plano, deverá realizar uma nova contratação e incluir o cadastro do novo PET.

Cláusula 9 - Pagamento



O pagamento das mensalidades referentes ao Plano de Saúde PET deverá ser realizado pelo tutor via débito automático, cartão de crédito, boleto bancário ou outras formas disponibilizadas pela Amigo Pet, conforme a escolha do tutor. A mensalidade será cobrada mensalmente, no mesmo dia de cada mês, de acordo com a data de adesão ao plano.

Vencimento e Atrasos: O pagamento deverá ser efetuado até a data de vencimento da fatura. Em caso de atraso, será aplicada uma multa de 2% sobre o valor da mensalidade em atraso, acrescida de juros de 1% ao mês e correção monetária. A Amigo Pet enviará lembretes de vencimento por e-mail ou SMS, conforme os dados de contato fornecidos pelo tutor, em conformidade com a LGPD.

Em caso de inadimplência superior a cinco dias, os serviços cobertos pelo plano poderão ser suspensos até que a situação seja regularizada. Após cinco dias de inadimplência, o contrato poderá ser rescindido automaticamente pela Amigo Pet, sem necessidade de aviso prévio, conforme disposto na cláusula de rescisão.

Cláusula 10 - Carências

O presente contrato está sujeito ao período de carência conforme especificado no documento anexo 'Detalhes do Plano', que define os prazos aplicáveis para cada serviço oferecido. Durante o período de carência, o tutor não poderá utilizar determinados serviços, exceto em casos de urgência ou emergência, quando aplicável, sempre sujeito às coberturas do plano, conforme detalhado no documento anexo.

A carência para cada serviço oferecido pelos planos contratados será contada a partir da data de adesão do tutor ao plano de saúde PET e inclusão do PET no plano contratado. A utilização dos serviços estará condicionada ao cumprimento dos prazos de carência estabelecidos.

A utilização dos serviços sem respeitar os períodos de carência poderá acarretar a recusa de cobertura por parte da Amigo Pet.

Cláusula 11 - Limites de Utilização

Os serviços cobertos pelo Plano de Saúde PET estão sujeitos aos limites de utilização anuais, conforme estabelecido no documento 'Detalhes do Plano'. Cada serviço, incluindo consultas, exames, procedimentos clínicos, cirurgias e demais coberturas, possui um limite de eventos anuais, de acordo com a modalidade do plano contratado.



Após atingir os limites de utilização previstos para o ano, o tutor será responsável pelos custos adicionais, que poderão ser pagos diretamente ao prestador de serviço. A renovação dos limites de utilização ocorrerá a cada 12 meses, contados a partir da data de adesão do plano. No caso de renovação automática do contrato, os limites serão reajustados para o período subsequente.

Exceder os limites de utilização sem autorização prévia da Amigo Pet poderá resultar na não cobertura de serviços adicionais, conforme disposto nas condições do plano. A Amigo Pet se reserva o direito de oferecer ao tutor a compra de limites adicionais caso os limites previstos no plano sejam esgotados.

Cláusula 12 - Revisões e Atualizações do Plano

A Amigo Pet poderá realizar revisões e atualizações periódicas nos termos deste contrato e nas coberturas oferecidas pelos planos de saúde PET, visando à adequação às mudanças regulatórias, operacionais ou de mercado. Caso haja alguma alteração nas condições contratuais ou nas coberturas do plano contratado, a Amigo Pet compromete-se a notificar o tutor imediatamente.

As revisões que envolvam alterações de valores de mensalidade, limites de utilização ou exclusão de serviços dependerão da autorização expressa do tutor, exceto em casos de reajuste anual dos valores, que ocorrerão conforme os meios cabíveis estabelecidos pela legislação brasileira. A Amigo Pet solicitará a autorização do tutor quando forem necessárias alterações nos limites de utilização ou exclusão de serviços cobertos pelo plano.

Alterações que resultem em melhorias ou ampliações de coberturas não dependerão de autorização expressa do tutor e serão aplicadas automaticamente no próximo período do contrato.

As atualizações dos valores das mensalidades e dos serviços prestados estarão em conformidade com todas as diretrizes do mercado e da legislação vigente, respeitando os direitos do tutor e os limites do contrato.

Cláusula 13 - Responsabilidades do Tutor

O tutor compromete-se a fornecer informações corretas e completas no momento da adesão ao plano, incluindo seus dados pessoais, informações sobre o PET e meios de contato atualizados. O tutor é responsável por manter o pagamento das mensalidades em dia, conforme as condições estabelecidas neste contrato. O não pagamento poderá resultar na suspensão ou cancelamento dos serviços, conforme disposto neste contrato.



O tutor deverá respeitar os limites de utilização dos serviços e os períodos de carência estabelecidos no documento 'Detalhes do Plano', não utilizando os serviços além do permitido ou sem autorização prévia da Amigo Pet, quando aplicável.

O tutor compromete-se a utilizar os serviços apenas na rede credenciada, exceto nos casos autorizados pela Amigo Pet para reembolso ou atendimento fora da rede, ou conforme indicado pelo setor de Garantia de Atendimento, conforme descrito neste documento.

O tutor deverá comunicar imediatamente à Amigo Pet qualquer alteração relevante nos dados cadastrais, especialmente informações relacionadas ao PET e meios de contato, para garantir o uso correto dos serviços contratados. Em caso de falecimento do PET, o tutor deverá informar a Amigo Pet imediatamente para o encerramento do contrato.

Além disso, o tutor deverá manter atualizadas todas as informações sobre o PET e compromete-se a fornecer dados verdadeiros, sem qualquer tipo de fraude ou omissão, em relação à saúde, características, como raça, cor do pelo, fotos, ou outras informações relacionadas ao animal de estimação incluído no plano.

Cláusula 14 - Responsabilidades da Amigo Pet

A Amigo Pet compromete-se a fornecer os serviços de assistência veterinária ao PET associado ao plano contratado, conforme as condições e coberturas estabelecidas neste contrato e no documento anexo 'Detalhes do Plano'. A Amigo Pet garante a manutenção de uma rede de prestadores credenciados, incluindo clínicas e serviços veterinários, e fornecerá ao tutor todas as informações necessárias para a utilização desses serviços.

A Amigo Pet se compromete a respeitar os limites de cobertura e os períodos de carência estabelecidos no contrato e no documento anexo, garantindo que os serviços sejam prestados dentro das condições acordadas. A Amigo Pet é responsável por processar e analisar todas as solicitações de atendimento fora da rede credenciada, ou quaisquer solicitações de serviços feitas pelo tutor, dentro dos prazos estabelecidos neste contrato.

A Amigo Pet compromete-se a comunicar ao tutor qualquer alteração relevante nas condições contratuais, incluindo modificações de coberturas, reajuste nas mensalidades, ou alterações na rede credenciada, com antecedência mínima de 30 dias.



A Amigo Pet se responsabiliza por proteger os dados pessoais do tutor e as informações relacionadas ao PET, conforme as normas de proteção de dados vigentes e as políticas internas de privacidade, em conformidade com a legislação aplicável.

Cláusula 15 - Cancelamento e Suspensão dos Serviços

Os serviços oferecidos pela Amigo Pet poderão ser suspensos nas seguintes situações:

1. Inadimplência superior a cinco dias, conforme disposto na cláusula que trata deste assunto;
2. Uso indevido ou fraudulento dos serviços, detectado pela Amigo Pet ou por qualquer prestador credenciado;
3. Não observância dos limites de utilização e períodos de carência previstos no contrato.

A suspensão dos serviços será comunicada ao tutor por e-mail ou mensagem de texto, utilizando os dados de contato fornecidos no cadastro, e permanecerá até a regularização da situação.

O contrato poderá ser cancelado automaticamente pela Amigo Pet em caso de inadimplência superior a 60 dias, sem necessidade de aviso prévio adicional, conforme detalhado na cláusula específica sobre este assunto.

O tutor poderá solicitar o cancelamento do contrato a qualquer momento, mediante comunicação com a Amigo Pet, respeitando os termos e prazos previstos nas cláusulas de rescisão, incluindo o pagamento de eventuais multas contratuais.

A Amigo Pet poderá cancelar o contrato em caso de falecimento do PET, conforme disposto na cláusula correspondente. A prestação de serviços será extinta a partir da data do falecimento, assim como a cobrança das mensalidades do plano.

A Amigo Pet se reserva o direito de não renovar o contrato ao final de um período de 12 meses, informando o tutor com antecedência mínima de 30 dias. A Amigo Pet poderá oferecer ao tutor a contratação de outro plano de saúde para o PET antes do término do período de vigência atual.

Cláusula 16 - Proteção de Dados



A Amigo Pet compromete-se a tratar os dados pessoais do tutor e as informações relativas ao PET de forma sigilosa e em conformidade com a legislação vigente, incluindo, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei n.º 13.709/2018.

Os dados coletados pela Amigo Pet serão utilizados exclusivamente para a execução deste contrato, incluindo a prestação de serviços veterinários, o processamento de pagamentos, a realização de atendimentos e a comunicação com o tutor, além do cumprimento de obrigações legais.

A Amigo Pet não compartilhará dados pessoais do tutor ou informações sobre o PET com terceiros, exceto quando necessário para a prestação dos serviços contratados, como o compartilhamento de informações com prestadores credenciados, quando houver obrigação legal ou regulatória para a divulgação dos dados, ou quando autorizado expressamente pelo tutor.

O tutor tem o direito de solicitar o acesso, correção, atualização ou exclusão de seus dados pessoais armazenados pela Amigo Pet, conforme previsto na legislação vigente. Caso o tutor deseje revogar o consentimento para o tratamento de seus dados pessoais, isso poderá ser feito a qualquer momento, mediante comunicação formal com a Amigo Pet. A revogação do consentimento poderá resultar no encerramento do contrato, uma vez que o tratamento dos dados é essencial para a prestação dos serviços, ficando sujeito às multas contratuais estabelecidas neste contrato.

A Amigo Pet implementa medidas de segurança técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais do tutor e as informações sobre o PET contra acessos não autorizados, perda, destruição ou uso inadequado.

Cláusula 17 - Canais de Atendimento

A Amigo Pet disponibiliza múltiplos canais de atendimento para oferecer suporte aos tutores. O atendimento é realizado 24 horas por dia através dos seguintes meios:

1. Aplicativo Amigo Pet: Disponível para download, onde o tutor poderá acessar informações sobre a rede credenciada, solicitar atendimento e visualizar coberturas do plano.
2. Central de Atendimento: Disponível no telefone (11) 2508-2001, com atendimento 24 horas.
3. WhatsApp: O mesmo número da central de atendimento (11) 2508-2001 também serve como canal de contato via WhatsApp, com suporte 24 horas.

4. E-mail: O atendimento por e-mail pode ser realizado através do endereço: atendimento@amigopet.com

Cláusula 18 - Doenças Crônicas Desenvolvidas após a Adesão

Em caso de desenvolvimento de doenças crônicas no PET após a adesão ao plano, a Amigo Pet poderá solicitar ao tutor que leve o PET para uma consulta de verificação de saúde. Nessa consulta, será realizada uma análise ou perícia para atestar se a doença crônica foi descoberta ou começou após a contratação do plano de saúde PET.

A continuidade dos serviços relacionados à doença crônica dependerá do resultado dessa análise, sendo garantida a cobertura conforme os termos estabelecidos no documento 'Detalhes do Plano' e as regras contratuais aplicáveis.\

Cláusula 19 - Foro

Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, como o competente para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.