ASSISTÊNCIA PET – MIMO

Termos de Uso

1. OBJETIVO

O presente documento de Termos de Uso regulamenta a utilização dos serviços de Assistência Veterinária prestados pela MEU PET CLUB ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 43.039.919/0001-00, registrada no CRMV – Conselho Regional de Medicina Veterinária do Paraná, sob o nº PR-26998-PJ, com sede na Rua Heitor Stockler de França, nº 396, Centro Cívico, Curitiba/PR.

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 ASSISTÊNCIA MEU PET CLUB.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 O Plano Assistência Pet MIMO disponibiliza **assistência veterinária** abrangendo exclusivamente os atendimentos, procedimentos e eventos especificados no plano de cobertura, conforme os limites, condições, carências e critérios estabelecidos neste instrumento.

2.2 A cobertura contratada contempla:

Cobertura	Eventos	O que é?	Limite	Carencia
Consulta Veterinária Emergencial	1 evento por vigência	Consulta de Emergencia sem internamento, acompanhamento ou observações	R$ 200,00 por evento	30 dias
Transporte	2 eventos por vigência	Deslocamento da casa até a clínica	R$ 250,00 por evento	60 dias
Cirurgia (Exceto Estética e Parto)	1 evento por vigência	Anestesia (sedação convencional ou inalatória), monitoramento da cirurgia e biópsia)	R$ 2.000,00	180 dias
Internação	1 evento por vigência	Atendimento que exija que o paciente permaneça em acomodações por pelo menos 24h.	R$ 1.500,00 por evento limitado a 1 pet	90 dias
Exames Laboratoriais	2 eventos por vigência	Exames de sangue, biópsias e coletas	R$ 1.000,00 por evento	90 dias
Exames de Imagem	2 eventos por vigência	Ressonâncias, raio – x, radiografia (por projeção) e ultrassonografia (por área de estudo)	R$ 1.000,00 por evento	90 dias
Telemedicina Veterinária	Ilimitado	Teleorientação é prestado por médico veterinário habilitado, à distância, para orientação médica veterinária geral a respeito de cães e gatos	sem limite	7 dias
Assistência Funeral	1 evento por vigência	No óbito do Animal Doméstico de Estimação decorrente de Morte Acidental ou Causas Naturais, o Meu Pet Club ressarcirá as despesas de cremação ou sepultamento	R$ 1.000,00 por evento limitado a 1 pet	180 dias
Hospedagem em Caso de Doença	1 evento por vigência	Em caso de lesão corporal, muscular ou doença comprovada do Proprietário que o impeça de cuidar do Animal Assistido	R$ 250,00 por evento	90 dias

2.2.1 O plano tem limite geral de três utilizações ao ano.

2.3 Mediante a contratação do **Plano Assistência Pet Mimo**, o CONTRATANTE declara ter conhecimento dos limites de utilização, períodos de carência, valores e serviços cobertos.

2.4 São condições concorrenciais de admissibilidade:

I. O animal doméstico deve ser qualificado como cão ou gato; II. O animal doméstico deve ter o peso máximo de 80 kg, sem limite de idade. O animal doméstico deve estar com protocolo vacinal atualizado com as vacinas essenciais polivalentes (V3, V4, V5, V6, V8, V10 ou V12) e antirrábica comprovadas por carteirinha de vacinação atualizada contendo assinatura e carimbo do médico veterinário responsável. São essas as vacinas também cobertas pelo plano.

2.5 Não serão aceitos:

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

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

2.6.1 Em casos específicos em que o pet não tenha indicação para vacinação, será necessário o envio de um atestado veterinário - devidamente carimbado e assinado por médico veterinário - que justifique a recomendação e seu respectivo motivo, sendo este documento aceito como substituto válido da vacinação atualizada.

2.7 A CONTRATADA pode se resguardar a aceitar a contratação de 2 (dois) ou mais pets de um mesmo CONTRATANTE com diferentes planos caso haja similaridade de raça, cor, pelagem ou características físicas.

2.7.1 A CONTRATADA poderá, a seu critério, a qualquer momento, solicitar prova de vida ou avaliação de saúde do animal, mediante consulta veterinária, devendo a CONTRATADA arcar com todos os custos.

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

2.9 Os planos oferecidos pela Meu Pet Club são exclusivos para cada pet, sendo assim individuais e intransferíveis.

2.10 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.

3. VIGÊNCIA E FIDELIDADE

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

4. RESCISÃO E CANCELAMENTO

4.1 O CONTRATANTE tem o prazo máximo de 7 (sete) dias corridos para requerer o cancelamento do serviço, contados da data da contratação inicial, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

4.2 Em caso de rescisão antecipada por iniciativa do CONTRATANTE, sem justa causa, havendo utilização de qualquer serviço coberto, será aplicada multa contratual equivalente a 50% do valor restante das mensalidades vincendas até o término do

período de fidelidade. Caso não tenha havido utilização dos serviços, não há multa rescisória.

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

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

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

A) No caso de óbito do animal assistido, o contrato será encerrado automaticamente mediante comunicação formal pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, devendo ser apresentados os seguintes documentos comprobatórios:
   I. Atestado ou declaração de óbito, emitido, assinado e carimbado por médico veterinário habilitado, ou
   II. Nota fiscal do serviço de destinação ou cremação do animal.

B) Caso o óbito do animal assistido ocorra sem que tenha havido qualquer utilização dos serviços cobertos, o contrato será encerrado sem a aplicação de qualquer penalidade ou cobrança adicional, e o CONTRATANTE ficará isento de qualquer valor remanescente.

C) O não envio dos documentos comprobatórios de óbito no prazo estipulado resultará na continuidade da cobrança das mensalidades contratuais até a regularização da situação junto à CONTRATADA.

D) A rescisão do contrato por óbito do animal assistido <u>não permite a transferência do plano contratado para outro animal</u>. Um novo contrato deverá ser celebrado caso o CONTRATANTE deseje a inclusão de outro pet no plano de saúde.

5. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Com a admissão do ANIMAL ASSISTIDO no plano Assistência Pet Mimo, o CONTRATANTE receberá por e-mail o LOGIN e SENHA para acessar na Área do Cliente, lá poderá utilizar a cobertura de telemedicina ou visualizar suas coberturas da Assistência Pet.

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

5.3 Para utilização dos serviços disponibilizados pelo plano Assistência Pet Mimo, o Cliente, na qualidade de responsável pelo pet e titular do plano, deverá obrigatoriamente acionar a Central de Atendimento exclusiva, por meio do **telefone 0800 942 4042 ou WhatsApp (41) 98709-6321**, disponível para atendimento 24 horas por dia.

5.4 Para utilizar os serviços cobertos pelo plano, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, por meio dos canais disponibilizados, e solicitar a liberação do atendimento. Após a aprovação, poderá ser escolhido o método de rede credenciada ou reembolso para o atendimento.

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

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

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

a) RG, CPF ou CNH do CONTRATANTE;

a) 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;

b) 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);

c) 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.

d) Receita com prescrições de medicamentos e resultados de exames (laboratoriais e/ou de imagem) sempre que houver.

5.5.2 É de responsabilidade integral do CONTRATANTE, no modelo reembolso, se certificar previamente da disponibilidade da clínica veterinária em preencher o Laudo Médico fornecido pela CONTRATADA bem como emitir o documento original de Nota Fiscal com valores discriminados individualmente.

5.6 Mediante a apresentação de todos os documentos obrigatórios e após o laudo positivo do veterinário da CONTRATADA, o reembolso ocorrerá em um prazo máximo de 30 dias úteis.

5.6.1 Quando solicitado documentos complementares para a emissão do laudo, o CONTRATANTE será comunicado via e-mail pela CONTRATADA e terá o prazo de 5 dias úteis para apresentá-los.

6. EXCLUSÕES

Não são cobertos pelo plano Assistência Pet Mimo:

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

• Tratamento de lesões e doenças que se produzam como consequência de doença crônica/congênita ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento

• Acionamentos para custos com obstetrícia (consulta, exames e cirurgia) incluindo casos de aborto retido e/ou incompleto;

• Acionamentos para doenças infectocontagiosas que poderiam ser evitadas se o protocolo vacinal estivesse completo, se constatada falha em atualização vacinal;

• Casos decorrentes de dolo, negligência ou uso de substâncias proibidas; • Castração, ováriohisterectomia e orquiectomia eletivos (mesmo em caso de criptorquisimo ou síndrome do ovário remanescente);

• Cirurgia estética ou plástica destinada a atenuar ou corrigir anomalias, doenças e malformações congênitas, assim como para fins de natureza estética sem objetivos terapêuticos;

• Danos causados ao ANIMAL ASSISTIDO provenientes de quaisquer tratamentos e/ou oferta de medicação instituídos pelo CONTRATANTE sem o conhecimento prévio ou indicação devidamente registrada de um médico veterinário;

• Despesas com medicações para uso domiciliar, mesmo quando prescritas no atendimento coberto pelo plano, que não demandem administração assistida por médico veterinário em ambiente hospitalar ou clínico;

• Fato gerador de acionamentos ocorrido em período anterior ao início da vigência ou contratação do Plano;

• Procedimentos realizados dentro do período de carência;

• Serviço de cremação individual, despesas com velório, tanatopraxia pet, urnas e devolução de cinzas;

• Tratamento de leishmaniose;

• Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas praticadas pelo proprietário do Animal Assistido;

• Produtos dietéticos e alimentares;

• Medicamentos e tratamentos para fins estéticos, cosméticos e de higiene;

• Eutanásia, ainda que prescrita e atestada por médico veterinário; • Banhos e tosas, ainda que prescritos por médico veterinário;

- Antiparasitários;
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária;
- Despesas com aquisição de próteses, órteses, assistência por gravidez ou parto do Animal Assistido;
- Quimioterapia, eletroquimioterapia e radioterapia.

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

7. PAGAMENTO E INADIMPLENCIA

7.1 Todos os pagamentos serão efetuados pelo CONTRATANTE de acordo com a proposta convencionada no no momento de adesão a cobertura contratada.

7.2 A vigência do Plano e, por conseguinte, a contagem das carências, se iniciará após a confirmação do pagamento.

7.3 Os valores referentes a cada Plano serão informados no momento da proposta.

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

7.5 Na hipótese de atraso superior a 5 (cinco) dias, haverá a suspensão automática do direito assistencial ao ANIMAL ASSISTIDO, enquanto permanecer o atraso no pagamento. Os Contratos com inadimplência superior a 60 (sessenta) dias, ou duas parcelas, serão cancelados automaticamente, e o CONTRATANTE não fará jus a nenhum tipo de reembolso solicitado anterior que esteja em análise ou posterior a suspensão por inadimplência.

7.6 Após o cancelamento do plano, caso seja de interesse do CONTRATANTE realizar a contratação, as carências passam a contar novamente, caracterizando assim um novo plano.

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

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

8. DISPOSIÇÕES SOBRE O PLANO

8.1 A aceitação da proposta pela Meu Pet Club será automática, caso não se manifeste no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do recebimento dos documentos necessários pelo CONTRATANTE.

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

8.3 A Meu Pet Club poderá solicitar informações ou documentos complementares para análise e aceitação da proposta, ou ainda, alteração da proposta, durante o prazo previsto para aceitação.

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

8.5 Caso a Proposta tenha sido recusada e algum pagamento tenha sido efetuado, este será restituído em até 48 (quarenta e oito) horas, contados a partir da data da recusa, podendo levar até 60 (sessenta) dias para que a operadora de cartão faça o estorno.

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

9. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

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

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

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 Não é admitida a presunção de que a CONTRATADA ou o CONTRATANTE tenham conhecimento de circunstâncias que não constem neste Contrato ou em seus aditivos, mediante a assinatura eletrônica.

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

10.3 As partes acordam que, este contrato é celebrado de forma eletrônica e assinado eletronicamente pelas Partes, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, reconhecendo expressamente a sua veracidade. Qualquer discordância relacionada a essa forma de assinatura deverá ser acompanhada de prova, nos termos do Artigo 10, Parágrafo Segundo, da Medida Provisória nº. 2.200 -2/2001 e do Artigo 225 do Código Civil.

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

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

10.6 Qualquer tolerância das partes quanto ao descumprimento das cláusulas do presente contrato constituirá mera liberalidade, não configurando renúncia ou novação do contrato ou de suas cláusulas que poderão ser exigidos a qualquer tempo.

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – 0800 942 4042 ou

WHATSAPP (41) 98709-6321