

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA
VETERINÁRIA GUARIDA

SANCOR SEGUROS DO BRASIL S.A.
CNPJ 17.643.407/0001-30

SUMÁRIO

CANAIS DE ATENDIMENTO	3
CLAUSULADO DE ASSISTÊNCIA	4
SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA	4
Cláusula 1 – APRESENTAÇÃO	4
Cláusula 2 – DEFINIÇÕES	4
Cláusula 3 – DO OBJETO	5
Cláusula 4 – VIGÊNCIA	6
Cláusula 5 – FRANQUIA	6
Cláusula 6 – CARÊNCIAS	6
Cláusula 7 – ÂMBITO TERRITORIAL	7
Cláusula 8 – COBERTURAS E SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA	7
Cláusula 9 – EXCLUSÕES GERAIS	10
Cláusula 10 – LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA	11
Cláusula 11 – PERDA DE DIREITO	12
Cláusula 12 – ACIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	12
Cláusula 13 – PRESCRIÇÃO	13
Cláusula 14 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	13
Cláusula 15 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	13
Cláusula 16 – DO FORO	13
Cláusula 17 – INFORMAÇÕES GERAIS	14

CANAIS DE ATENDIMENTO

Assistência 24 horas:

4003 0393 (Capitais e regiões metropolitanas)

0800 200 0393 (Demais localidades)

Horário de atendimento: 24 horas (todos os dias)

assistencia@sancorseguros.com

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 0800 200 0392

Deficientes auditivos ou de fala: 0800 888 0399

Horário de atendimento: 24 horas (todos os dias)

sac@sancorseguros.com

Ouvidoria: 0800 888 0402

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 773 7680

Horário de atendimento: das 8h às 20h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.

www.sancorseguros.com/ouvidoria

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Canal de Denúncias: 0800 591 7050

Horário de atendimento: 24 horas (todos os dias)

<https://ouvidordigital.com.br/sancorseguros>

Um canal independente para registro de informações de violação de condutas éticas ou descumprimento das legislações.

Plataforma digital oficial para registro de reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados: www.consumidor.gov.br

SANCOR SEGUROS DO BRASIL S.A.

CNPJ 17.643.407/0001-30

Av. Duque de Caxias, 882 – Zona 01 - Maringá/PR - CEP:87013-180

www.sancorseguros.com.br

CLAUSULADO DE ASSISTÊNCIA

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA

Cláusula 1 – APRESENTAÇÃO

1.1 Apresentamos as Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços de Assistência Médica e Hospitalar Veterinária para Cães e Gatos, em casos de problemas de saúde, oriundos de urgência e emergência, que estabelecem as formas e regras de funcionamento do Plano de Serviços contratado.

1.2 As condições do plano estão descritas abaixo e serão consideradas, em cada caso, somente as correspondentes aos serviços contratados e expressamente previstos em cada plano, desprezando-se quaisquer outras, mesmo que existentes em produtos similares.

1.3 Mediante a contratação do Plano, o **CONTRATANTE** declara conhecer e aceita as cláusulas limitativas que se encontram em destaque no texto deste contrato.

Cláusula 2 – DEFINIÇÕES

2.1 Para fins deste Plano de Assistência, serão utilizadas as seguintes definições:

ACIDENTE COBERTO: Acontecimento súbito, imprevisto e involuntário do qual resulta um dano causado ao animal assistido do CONTRATANTE.

ACIONAMENTO: É a comunicação formal específica, efetuada durante o período de vigência do Plano para utilização dos Serviços contratados, através da central de atendimento APET.

ANIMAL ASSISTIDO: É o Cão ou Gato, indicados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Cliente em sua residência habitual, portadores de carteirinha de vacinação e indicados no certificado de assistência
CENTRAL DE ATENDIMENTO: É o canal de comunicação entre os CLIENTES e a prestadora de serviços. Trata-se da Central de Relacionamento através da qual os CLIENTES devem iniciar o contato para acionamentos ou solicitar esclarecimentos.

CLIENTE: É o segurado titular que adquire o seguro residencial, que contempla a assistência para cães e gatos.

COBERTURA: Conjunto dos serviços contratualmente previstos nos planos.

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

DOENÇA CONGÊNITA: É aquela que, independentemente da sua causa, já se apresenta por ocasião do nascimento do PET.

DOENÇA CRÔNICA: Enfermidade que persiste por períodos longos e não se resolve em curto espaço de tempo, como câncer, hipertensão, diabetes, obesidade, dermatite atópica, doença renal, cardiopatias, epilepsia, entre outras. **DOENÇA PREEXISTENTE** – é a doença ou enfermidade que o pet já possui antes da contratação de um plano.

EMERGÊNCIA: Situações que necessitem de atendimento veterinário rápido e imediato.

EVENTO: É o acontecimento de uso de um determinado Serviço contratado após validação e liberação da central de atendimento. É o acontecimento que desencadeia a utilização dos serviços disponíveis nos planos. Um evento pode desencadear a utilização de diversos serviços que podem levar dias, semanas e em alguns casos até meses para ser finalizado (procedimentos sucessivos). Dentro de um mesmo evento, os limites financeiros de cada serviço devem ser observados.

EXCLUSÃO: Todo evento danoso em potencial, não elencado entre os serviços cobertos no Plano é, implicitamente, uma exclusão.

INÍCIO DE VIGÊNCIA: Data a partir da qual os serviços contratados estão garantidos pela prestadora de serviço, respeitando as carências relativas a cada cobertura de cada plano contratado.

LESÃO: Todo e qualquer dano físico no animal assistido, decorrente de acidente coberto.

LIMITE MÁXIMO DE COBERTURA: Representa o limite máximo, global e por evento, que a prestadora de serviço suportará e que está devidamente discriminado para cada Serviço contratado do Plano.

PRESTADORA DE SERVIÇO: Empresa que faz a gestão dos planos de assistência veterinária para animais domésticos. **PROCEDIMENTOS SUCESSIVOS:** São os eventos que se repetem ao longo da vigência do contrato e que se referem a mesma enfermidade o acidente que geraram o primeiro acionamento.

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

RENOVAÇÃO: Ao término da vigência, o contrato poderá ser renovado, caso seja de interesse das partes.

RESCISÃO: Dissolução do Contrato, na forma e prazo indicados no contrato.

SERVIÇO DE CONVENIÊNCIA: São serviços de conveniência que compõe os planos de assistência para animais domésticos, como agendamentos e indicações, porém o custo do procedimento é de responsabilidade do Cliente.

URGÊNCIA: Situações de saúde que impliquem em risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para os ANIMAIS ASSISTIDOS.

RESIDÊNCIA ASSISTIDA: Entende-se por Residência Assistida, a designada no certificado de assistência, desde que em território nacional.

TUTOR: Entende-se por Tutor, no caso de pessoas físicas, o titular do seguro residencial que contempla a assistência veterinária para cães e gatos, desde que tenham residência habitual no Brasil..

Cláusula 3 – DO OBJETO

3.1 O presente contrato tem por objetivo a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária, em caso de urgência e emergência, durante o período de vigência, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas no plano contratado.

3.2 Os serviços serão prestados, preferencialmente, nas clínicas parceiras do prestador de serviço, através

de pagamento direto a rede de atendimento.

3.3 Na impossibilidade operacional, do prestador de serviço, realizar o pagamento diretamente as clínicas, o CLIENTE deverá fazê-lo, e solicitar o reembolso que será pago pela prestadora de serviço em até 7 (sete) dias úteis, do envio da documentação completa para análise. O prazo para análise da documentação referente ao reembolso será de até 4 (quatro) dias úteis.

3.4 O reembolso é uma das opções em caso de acionamento. A prestadora de serviço irá priorizar a rede de clínicas parceiras por todo território nacional.

3.5 Para reembolso o CONTRATANTE deverá encaminhar Nota Fiscal (emitida por pessoa jurídica e com CNPJ) e Laudo Veterinário referente ao acionamento previamente aprovado pela central de relacionamento do prestador de serviço.

3.6 O reembolso deverá ser realizado, obrigatoriamente, na conta corrente ou poupança do titular do seguro contratado. **NÃO SERÃO EFETUADOS PAGAMENTOS PARA CONTA FÁCIL, CONTA BENEFÍCIO OU ATRAVÉS DE ORDEM DE PAGAMENTO.**

3.7 **NÃO SERÃO REEMBOLSADOS OS ACIONAMENTOS, EM QUE O CLIENTE ENVIAR NOTA FISCAL E LAUDO VETERINÁRIO PARA REEMBOLSO, SEM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO PRESTADOR DE SERVIÇO.**

3.8 **FICA VEDADO O PAGAMENTO DE REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.**

3.9 A relação de clínicas parceiras poderá ser alterada a qualquer tempo a critério da Contratada, sem que haja a necessidade de prévia comunicação.

3.10 **EM NENHUMA HIPÓTESE SERÃO COBERTAS DOENÇAS CRÔNICAS E/OU CONGÊNITAS.**

3.11 Integram-se a esse contrato todos os seus aditivos e anexos.

Cláusula 4 – VIGÊNCIA

4.1 A vigência da assistência veterinária para animais domésticos é anual, conforme apólice de seguro residencial e com renovação automática, caso não haja manifestação formal das partes. Os planos estarão vigentes sempre que o Cliente esteja adimplente com suas mensalidades.

Cláusula 5 – FRANQUIA

5.1 No que se refere aos serviços descritos neste clausulado, não haverá qualquer tipo de franquia de responsabilidade do Cliente. Porém, os valores a serem cobertos, estão definidos no item 8, sendo que o montante que exceder a estes valores deverá ser pago pelo Cliente.

Cláusula 6 – CARÊNCIAS

6.1 Todas as coberturas e serviços de conveniência terão carência de 30 dias.

Cláusula 7 – ÂMBITO TERRITORIAL

7.1 Exclusivamente Território Nacional.

Cláusula 8 – COBERTURAS E SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA

8.1 O Serviço de assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Cliente, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste clausulado.

COBERTURAS – EMERGENCIAIS

COBERTURA	LIMITES DE VALOR POR EVENTO	CARÊNCIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO
SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAS			
ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA (CONSULTA, AMBULATORIAL E EXAMES)	2 (duas) utilizações por ano de até R\$ 300,00	30 dias	Lesão ou doença emergenciais
Descrição: Consultas veterinárias, exames e atendimento ambulatorial, em caso de lesão ou doença emergenciais, na rede referenciada APet. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo.			
INTERNAÇÃO E CIRURGIA	2 (duas) utilizações por ano de até R\$ 1.000,00	30 dias	Lesão ou doença emergenciais
Descrição: Procedimentos veterinários de cirurgia e internação, em caso de lesão ou doença emergenciais, na rede referenciada. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo.			
TRANSPORTE PET AO VETERINÁRIO	2 (duas) utilizações por vigência de até R\$ 300,00	30 dias	Lesão ou doença emergenciais
Descrição: Remoção do Pet para a clínica veterinária referenciada mais próxima em caso de lesão por acidente, Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF.			

IMPLANTAÇÃO DE CHIP	1 (uma) utilizações por vigência de até R\$ 200,00	30 dias	Conveniência
Descrição: Implantação de Chip identificador por médico veterinário. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF.			

ASSISTÊNCIA FUNERAL	Uma utilização de até R\$ 1.000	30 dias	Qualquer Causa
Descrição: Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do Pet, conforme disponibilidade local, em uma clínica na rede Amigoo Pet. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo.			

TRANSPORTE E ESTADIA DE PET EM HOTEL	1 (uma) utilizações por ano de até 8 diárias limitadas à R\$ 100,00 por dia	30 dias	Conveniência
Descrição: Em caso de hospitalização do Tutor devido a doença ou lesão devidamente comprovado por laudo médico, a Assistência providenciará transporte de ida e volta e estadia em um hotel veterinário. Para utilização a central devem ser acionados.			

SERVIÇO DE APOIO E TRANSPORTE EM CASO DE LOCALIZAÇÃO	2 (duas) utilizações por ano de até R\$ 300,00	30 dias	Conveniência
Descrição: Caso a central da assistência seja notificada da localização do animal assistido, o tutor será comunicado imediatamente. Após a localização, a assistência disponibilizará transporte até a residência ou clínica veterinária, conforme limites estabelecidos.			

AGENDAMENTO DE APLICAÇÃO DE VACINA EM DOMICÍLIO	2 (duas) utilizações por ano de até R\$ 160,00, exclusivamente para custo de deslocamento	30 dias	Conveniência
Descrição: Quando solicitado pelo tutor, será agendada a ida de um médico veterinário para aplicação de vacina, bastando acionar nossa central. O CUSTO DE APLICAÇÃO DA VACINA É DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE. A assistência cobrirá o custo de deslocamento, devidamente comprovado, até os limites estabelecidos.			

CONVENIÊNCIA

Limites de valores: sem limites
Carência de 30 dias

SERVIÇOS DE CONCIERGE	
COBERTURA	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO
Envio de Ração	Descrição: Envio de ração à residência do usuário (especificações a sua escolha) bastando acionar nossa central, para agendamento. CUSTOS DA COMPRA DA RAÇÃO E DO ENVIO SÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE
Orientação Veterinária por Telefone	Descrição: Serviço informativo como dúvidas comportamentais, cuidados, vermifugação, orientação sobre vacinas. CUSTOS COM QUALQUER PROCEDIMENTO ORIENDO DESTA ORIENTAÇÃO, SERÃO DE RESPNSABILIDADE DO CLIENTE
Agendamento de Serviços Veterinários	Descrição: Serviço de agendamento de consulta veterinária. Também poderá agendar serviço de leva e traz por solicitação do tutor. OS CUSTOS DE CONSULTA E TRANSPORTE SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE
Informações sobre Serviços Veterinários	Descrição: Indicação de serviços veterinários úteis, como clínicas veterinárias, pronto-socorro pet, adestramento, pet shop, banho e tosa entre outros. OS CUSTOS DE QUAISQUER DESPESAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS INDICADOS SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

Informações sobre Eventos e Exposições Pet	Descrição: Serviço de informações referentes a eventos e exposições pet que estejam ocorrendo no território nacional. OS CUSTOS RELACIONADOS AO EVENTO SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE
Informações sobre Vacinas	Descrição: Quando solicitado pelo tutor, um médico veterinário on-line, passará informações sobre vacinação, como vacinas necessárias, época de aplicação, locais e datas de vacinação publica, bastando acionar nossa central, O CUSTO DE APLICAÇÃO DA VACINA É DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

Cláusula 9 – EXCLUSÕES GERAIS

9.1 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;
- b) DANOS CAUSADOS AO PET DE FORMA INTENCIONAL PELO CLIENTE OU SEUS DEPENDENTES OU TERCEIROS;
- c) ACIONAMENTOS EM FUNÇÃO DE EVENTOS OCORRIDOS FORA DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO;
- d) ACIONAMENTOS EM FUNÇÃO DE EVENTOS OCORRIDOS DENTRO DO PERÍODO DE CARÊNCIA DO SERVIÇO;
- e) EVENTO OCORRIDO EM PERÍODO ANTERIOR A CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO CLIENTE;
- f) ACIONAMENTOS ORIUNDOS DE EMISSÃO DE RECEITAS OU ATESTADOS ILEGÍVEIS, ASSIM COMO ASSINATURAS EM BRANCO EM FOLHAS DE RECEITUÁRIOS, LAUDOS, ATESTADOS OU QUAISQUER OUTROS DOCUMENTOS MÉDICOS;
- g) SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO COM APRESENTAÇÃO DE NOTA FISCAL DE PESSOA FÍSICA OU RECIBOS (É OBRIGATÓRIA A ENVIO DE NOTA FISCAL DE PESSOA JURÍDICA COM CNPJ);
- h) PEDIDOS DE REEMBOLSO DE QUAISQUER ACIONAMENTOS, QUE NÃO TENHAM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DA PRESTADORA DE SERVIÇO;
- i) PEDIDOS DE REEMBOLSO DE VALORES REFERENTES A QUALQUER COBERTURA DO PLANO CONTRATADO E QUE NÃO SEJAM ORIGINADOS DE UMA SITUAÇÃO DE URGÊNCIA E/OU EMERGÊNCIA;
- j) QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL APRESENTADA CONTRA O CLIENTE POR TERCEIROS;
- k) DANOS MORAIS;
- l) QUALQUER ACIONAMENTO RELATIVOS À MORTE OU LESÕES CAUSADAS, DIRETA OU INDIRETAMENTE, POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS;
- m) ASSISTÊNCIA DERIVADA DA MORTE POR SACRIFÍCIO INDUZIDO, E/OU LESÕES E CONSEQUÊNCIAS DECORRENTES DE TENTATIVAS DO MESMO.
- n) TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS OU TARTARECTOMIA, EM QUALQUER HIPÓTESE; QUALQUER ACIONAMENTO DECORRENTE DE PROBLEMA ODONTOLÓGICO NÃO TERÁ DIREITO A UTILIZAR

OS SERVIÇOS. EXEMPLO: DOENÇAS COMO INSUFICIÊNCIA CARDÍACA, INFLAMAÇÕES NA GENGIVA, ENTRE OUTRAS, QUE SÃO ORIGINÁRIAS DA NÃO LIMPEZA DO TÁRTARO, NÃO TERÃO DIREITO A UTILIZAR OS SERVIÇOS.

- o) LIMPEZA DE TÁRTARO.
- p) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ORTODONTIA / APARELHOS ORTODÔNTICOS, EM QUALQUER HIPÓTESE;
- q) PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR VETERINÁRIO SEM REGISTRO CRMV (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;
- r) ASSISTÊNCIA POR DOENÇAS OU ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS, OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS E OU ADQUIRIDOS SEM RECOMENDAÇÃO MÉDICA.
- s) ACIONAMENTOS PROCEDENTES DE USO DE MEDICAMENTOS SEM REGISTRO NA ANVISA;
- t) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRATAMENTOS EXPERIMENTAIS E TRATAMENTOS DE TRANSTORNOS COMPORTAMENTAIS;
- u) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS;
- v) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRANSPLANTES, IMPLANTES E CORRELATOS, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;
- w) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PRÓTESES E ÓRTESES, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;
- x) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE DOENÇAS PREEXISTENTES, CONGÊNTAS E/OU DOENÇAS CRÔNICAS.
- y) PEDIDOS DE DESPESAS COM ACOMPANHANTES;
- z) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DOMICILIAR ADQUIRIDOS PELO CONTRATANTE EM PET SHOPS, CLÍNICAS OU EM FARMÁCIAS;
- aa) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE HEMODIÁLISE E DIÁLISE;
- bb) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE RADIOTERAPIA;
- cc) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE EMBOLIZAÇÕES E RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA;
- dd) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE CRIOCIRURGIA;
- ee) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE GRAVIDEZ;
- ff) PARTO NORMAL OU CESÁRIA DO ANIMAL ASSISTIDO.
- gg) CASTRAÇÃO, EM QUALQUER HIPÓTESE.
- hh) ACIONAMENTOS DECORRENTES DE BOLSA PARA TRANSFUSÃO DE SANGUE, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;
- ii) PEDIDOS DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA;
- jj) DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE VACINAÇÃO QUE PODERIAM SER EVITADAS SE O ANIMAL ESTIVESSE VACINADO;
- kk) ENFERMIDADES ONCOLÓGICAS;
- ll) CUSTOS E DESPESAS DE BANHOS EM GERAL E BANHOS MEDICINAIS, E TOSA E HIGIENE ANIMAL;
- mm) CUSTOS COM CONTROLE DE PARASITAS (PULGAS, CARRAPATOS, OUTROS);
- nn) CUSTOS E DESPESAS DE NECROPSIA;
- oo) TESTE, EXAMES E TRATAMENTO DE LEISHMANIOSE;
- pp) CONSULTAS COM ESPECIALISTAS E QUAISQUER TRATAMENTOS DE NUTRIÇÃO (NUTROLOGIA);
- qq) HISTOPATOLÓGICO TRANS CIRÚRGICO;
- rr) CONSULTAS VETERINÁRIAS DE ROTINA E APLICAÇÃO DE VACINAS;
- ss) EM NENHUMA HIPÓTESE COBRIMOS EXAMES DE CHECK-UP E ROTINA;
- tt) GASTOS VETERINÁRIOS EM CONSEQUÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO DO PET EM RINHAS;
- uu) REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.

Cláusula 10 – LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA

10.1 **Limite Máximo de Cobertura** será aquele definido, em cada plano contratado e especificado no **Item 8 deste clausulado**. Além do limite global, para cada cobertura, existe um limite de valor máximo coberto. O valor limite por cobertura está atrelado a um único evento ou reclamação.

10.2 **Caso o Serviço realizado exceda o Valor do Limite Máximo de Cobertura, deverá o CLIENTE responder pelo pagamento da diferença diretamente ao prestador de serviço.**

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

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

Cláusula 11 – PERDA DE DIREITO

11.1 **O CONTRATANTE perderá o direito a utilização dos serviços contratados quando:**

11.1.1 **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.**

11.1.2 **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.**

11.1.3 **Houver tentativa de obter benefícios ilícitos do Plano Contratado.**

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

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

Cláusula 12 – ACIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1 Todos os acionamentos deverão ser feitos através da Central de Atendimento, mencionados na **Sessão: “Canais de Atendimento”** deste Clausulado. Será considerada como data da comunicação a data do protocolo de recebimento da chamada na Central de Atendimento da prestadora de serviço.

12.2 **Caso, se constate, em auditoria da prestadora de serviço, que o acionamento não está relacionado a urgência e emergência, ou que a clínica, em acordo com o CONTRATANTE, agravou os valores dos procedimentos ou incluiu itens não elegíveis, os procedimentos solicitados não terão cobertura.**

12.3 O atendimento ao **ANIMAL ASSISTIDO** seguirá uma ordem de preferência que a prestadora de serviço entende ser a mais adequada:

- a) Em caso da necessidade de um acionamento o **CONTRATANTE** deverá acionar, obrigatoriamente, a central de relacionamento, através dos números mencionados na **Sessão: “Canais de Atendimento”** deste Clausulado.

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.

12.3.1 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 (necessariamente emitida por pessoa jurídica, devidamente inscrita do CNPJ) e laudo.

12.3.2 NÃO SERÃO ACEITOS LAUDOS OU NOTAS FISCAIS EM NOME DE TERCEIROS, MESMO COM A COMPROVAÇÃO DE PARENTESCO, MAS APENAS E EXCLUSIVAMENTE, EM NOME DO TITULAR DO PLANO CONTRATADO.

12.4 A Utilização dos Serviços Contratados descritos no item 8 deste clausulado, somente será devida se a reclamação for caracterizada como procedente pela prestadora de serviço.

12.5 Para qualquer procedimento/serviço haverá uma carência/intervalo de 30 dias, para acionamentos relativos ao mesmo evento.

12.6 Para acionamentos relacionados ao mesmo evento ou não, os serviços de exames, em especial os procedimentos de Ultrassonografia e Ressonância, a carência/intervalo para nova utilização é de 120 dias.

NÃO SERÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE DOENÇAS PREEXISTENTES, CRÔNICAS E OU CONGÊNITAS.

Cláusula 13 – PRESCRIÇÃO

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

Cláusula 14 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

14.1 Os termos e condições deste clausulado são regidos pelas leis brasileiras.

Cláusula 15 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 No momento da contratação, o **CLIENTE**, tomou conhecimento de todos os valores, coberturas, carências, limites e forma de utilização, dos serviços contratados.

Cláusula 16 – DO FORO

16.1 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.

Cláusula 17 – INFORMAÇÕES GERAIS

17.2 A prestadora de serviço, 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, consulte os contatos na **Sessão “Canais de Atendimento”** deste Clausulado.

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

17.3 **É importante que o CONTRATANTE leia, com atenção, o Certificado e este Clausulado.**

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

17.5 **Muitos dos termos contratuais são técnicos. Para compreendê-los, a PRESTADORA DE SERVIÇO organizou, no item 2, deste clausulado, um glossário básico e sua explicação.**

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