

## **CONTRATO DE PLANO DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA PARA CÃES E GATOS**

### **1 – APRESENTAÇÃO**

Apresentamos o Contrato de Prestação de Serviços ao Cliente para Animais Domésticos da Agepet LTDA – ME Planos de Saúde Animal, registrada no CNPJ 27.617.346/0001-90, que estabelece as formas e regras de funcionamento do Plano de serviços Contratado. As condições do plano se encontram detalhadamente na Proposta de Adesão e no Plano Contratado Assistência Médica e Hospitalar Veterinária para Cães e Gatos, que estabelece as formas e regras de funcionamento do Plano de Serviços contratado.

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.

Mediante a contratação do Plano, o cliente declara conhecer e aceita as cláusulas limitativas que se encontram em destaque no texto deste Contrato de Prestação de Serviços.

### **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:

**ACEITAÇÃO:** Ato de aprovação de proposta submetida ao Cliente para a contratação de um Plano. A proposta de um Plano poderá ser ou não aceita pelo Cliente.

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

**ACIONAMENTO:** É a comunicação formal específica, efetuada durante o período de vigência do Plano para utilização dos Serviços contratados.

**ACUPUNTURA:** Consiste no diagnóstico (igualmente baseado em ensinamentos clássicos da Medicina Tradicional Chinesa) e na aplicação de agulhas em pontos definidos do corpo.

**ADITIVO DE CONTRATO:** É o documento expedido pela **AGEPET**, durante a vigência do Contrato, pelo qual as partes acordam quanto a alteração do contrato.

**AGRAVAMENTO:** Circunstancias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência de utilização dos serviços contratados, alterando as circunstâncias previstas originalmente na formação da Proposta.

**ANÁLISE DE ACIONAMENTO:** É o processo de análise do pedido de utilização de serviço contratado pelo Cliente e contempla a apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com vistas a caracterização de utilização do serviço requerido e seu enquadramento no Plano contratado.

**ANIMAL ASSISTIDO:** É o Cão ou Gato cujo dono é o Cliente contratante dos Serviços e que está devidamente discriminado no Resumo do Plano Contratado.

**ATO ILÍCITO:** É Toda ação ou omissão voluntária, negligencia, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.

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

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

**BENEFICIÁRIO:** É o Animal Assistido.

**BOA-FÉ:** É a obrigação de agir dentro da lei e da veracidade. O Contrato é de estrita boa-fé entre as partes envolvidas.

**CANCELAMENTO DO PLANO:** É a Dissolução antecipada do Contrato, em sua totalidade, por determinação legal, acordo, esgotamento dos Limites Estipulados no Resumo de Plano Contratado, perda de direito, e / ou inadimplência do Cliente. O cancelamento do Plano, total ou parcial, por acordo entre as partes, denomina-se **RESCISÃO**.

**CARÊNCIA:** É o prazo pré-estabelecido e discriminado no Contrato para que o Cliente possa usufruir dos serviços contratados.

**CASTRACÃO:** Ato de mutilação sexual em que incapacita-se o animal de reproduzir-se sexualmente, e suprime seu porte de hormônios sexuais (testosterona, no macho, e estrogênio, na fêmea).

**CAUSA:** No Plano, é a antecedente indispensável de qualquer acidente ou reclamação.

**CHIP:** Ou circuito integrado, é um dispositivo microeletrônico que consiste de muitos transistores e outros componentes interligados capazes de desempenhar muitas funções. Suas dimensões são extremamente reduzidas, os componentes são formados em pastilhas de material semicondutor.

**CLASSE DE RISCO:** Em algumas modalidades de Planos, para simplificar a sua operação, a grande variedade de Raças existentes torna necessária a subdivisão dos mesmos em um pequeno número de grupos. Cada um destes grupos se caracteriza por seus membros, na qualidade de raças, que apresentam riscos aproximadamente equivalentes. Estes grupos são denominados "classes de risco".

**COBERTURA:** Conjunto dos serviços contratualmente previstos nos planos

**COBERTURA AGEPET:** Pagamento parcial ou integral de despesas com serviços contratuais, conforme os limites previstos no Plano contratado

**CONTRATADA:** Exclusivamente a **AGEPET** cujos representantes assinam o presente contrato.

**CONTRATANTE:** É o Cliente, pessoa física ou jurídica que contrata as coberturas e assume a responsabilidade pela contraprestação prevista neste contrato, em seu nome.

**CONTRATO:** Documento que formaliza a prestação de Serviços ao Cliente, estabelecendo os direitos e as obrigações do Cliente e da **AGEPET**. Na proposta, o dono (cliente) do Animal Assistido fornece as informações necessárias para a avaliação da **AGEPET** e emissão de proposta, e, caso o Cliente opte pela aceitação, é emitido o Resumo do Plano Contratado, formalizando o Contrato.

**DANO:** São os prejuízos e ofensas sofridos por terceiros por ação ou omissão.

**DANO ESTÉTICO:** Subespécie de dano corporal que se caracteriza pela redução ou eliminação de padrão de beleza anterior ao ato culposos, mas sem ocorrência de sequelas que interfiram na funcionalidade do organismo ou na saúde física do Animal Assistido.

**DANO FÍSICO OU CORPORAL AO ANIMAL ASSISTIDO:** Toda ofensa causada a normalidade funcional do corpo animal, dos pontos de vista anatômico e/ou fisiológico, incluídas as doenças, a invalidez, temporária ou permanente e a morte. Não estão abrangidos por esta definição os danos morais, os danos estéticos, e os danos materiais, embora, em geral, tais danos possam ocorrer em conjunto com os danos físicos a pessoa, ou em consequência destes.

**DECADÊNCIA:** É o perecimento de um direito unilateral por não ter sido exercido durante período de tempo estabelecido em lei ou pela vontade das partes.

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

**DOLO:** É toda espécie de artifício, engano ou manejo astucioso promovido por uma pessoa, com a intenção de induzir outrem a praticar um ato, em prejuízo deste em proveito próprio ou de outrem, ou seja, um ato de má fé, fraudulento, visando prejuízo preconcebido, quer físico ou financeiro.

**EVENTO:** É o acontecimento de uso de um determinado Serviço contratado após aprovação da **AGEPET**.

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

**IMPERÍCIA:** Ato ilícito culposo, em que os danos causados são consequências diretas de ação ou omissão de caráter técnico e/ou profissional e para a qual o responsável não está habilitado; ou embora habilitado, não adquiriu a necessária experiência; ou, ainda, embora habilitado e experiente, não atingiu o nível de competência indispensável para a realização da mesma.

**IMPRUDÊNCIA:** Ato praticado sem cautela, ou de forma imoderada, ou, ainda, desprovido da preocupação de evitar erros ou enganos. Se, em decorrência da ação ou omissão imprudente, for, involuntariamente, violado direito e causado um dano, o responsável terá cometido um ato ilícito culposo.

**ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO DE VALORES:** É o índice econômico adotado pela **AGEPET** para atualização do Contrato.

**INÍCIO DE VIGÊNCIA:** Data a partir da qual os serviços contratados estão garantidos pela **AGEPET**.

**INSPEÇÃO:** Termo utilizado para definir ato da **AGEPET** em realizar trabalho de visita ao local do atendimento para inspecioná-lo e, mediante relatório detalhado, tomar prévio conhecimento do mesmo para fins de aceitação da reclamação.

**JUROS DE MORA:** É o encargo financeiro decorrente por atraso no pagamento ou recebimento de algum valor, após a aplicação do índice de atualização de valores.

**LIMITE MÁXIMO DE VALORES:** Representa o limite máximo que a **AGEPET** suportará e que está devidamente discriminado para cada Serviço contratado do Plano.

**LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO:** Representa o limite máximo de eventos que a **AGEPET** suportará e que está devidamente discriminado para cada Serviço contratado do Plano.

**MÁ-FÉ:** Agir deliberadamente de modo contrário a lei, direito ou aos bons costumes.

**MENSALIDADE BÁSICA:** O valor mensalmente pago, sem acréscimos percentuais (desde que feito na data acertada).

**NEGLIGÊNCIA:** Omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargo ou obrigação. Se, decorrente da negligência, e de forma involuntária, houver violação de direito e for causado por dano, o responsável terá cometido ato ilícito culposo.

**OBJETO DO PLANO:** É a designação do Plano Contratado.

**PACIENTE:** É o Animal Doméstico do Cliente devidamente discriminado no Resumo do Plano Contratado.

**PERÍODO DE VIGÊNCIA:** É o período de validade do Plano contratado, que deve ser de no mínimo de 1 (um) mês.

**PLANO:** Contrato pelo qual uma das partes (**AGEPET**) se obriga, mediante o recebimento de um pagamento mensal, a prover os serviços descritos no Resumo de Plano Contratado.

**PRESCRIÇÃO:** Perda de direito de realizar uma reclamação depois de ultrapassado o prazo que a Lei determina para reclamar-se um interesse.

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO À SAÚDE:** É o trabalho e serviço na área da Saúde, voltado ao atendimento físico de animais, tais como tratamentos, consultas, exames, diagnósticos, cirurgias, etc.

**PROPONENTE:** Pessoa Física ou Jurídica que pretende fazer um Plano.

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

**QUEBRA DE SIGILO PROFISSIONAL:** Entende-se por quebra de sigilo profissional a falta do dever legal e ético do profissional de guardar segredo sobre informações das quais disponha exclusivamente em função do exercício de suas atividades profissionais.

**QUESTIONÁRIO:** Documento preenchido pelo Proponente e enviado a **AGEPET** para que esta analise se aceita a contratação do Plano escolhido. Deverá ser devidamente assinado pelo Cliente ou seu Representante Legal, no caso de pessoa jurídica.

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

**RECLAMANTE:** O Cliente que apresenta pedido de acionamento à **AGEPET**.

**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.

**RESPONSABILIDADE CIVIL:** É a obrigação imposta por lei, a cada um de responder pelo dano que Causar a outrem. A responsabilidade civil pode provir de ação praticada pelo Animal Assistido.

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

**URGÊNCIA:** Situações de saúde que impliquem em risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para os **BENEFICIÁRIOS**, conforme declaração inequívoca do médico veterinário assistente.

**VALOR CONTRATADO:** Importância paga pelo Cliente a **AGEPET** para que esta lhe garanta as assistências e serviços contratados.

### 3 – DO OBEJETO

### 3.1. CONTRATAÇÃO DE PLANO DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA PARA CÃES E GATOS COM IDADE ENTRE 0 e 8 ANOS.

3.1.1. Entende-se que até 8 anos significa, 7 anos, 11 meses e 29 dias.

3.1.2. O presente contrato tem por objetivo a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária segundo o **PLANO AGEPET**, o plano escolhido livremente pelo (a) **CONTRATANTE**, prestados, única e exclusivamente, pelos veterinários e clínicas veterinárias credenciadas da **CONTRATADA** ao **BENEFICIÁRIO**, nos limites de utilização e valores, e condições estabelecidos nesse contrato, durante o período de funcionamento da **CONTRATADA**. Integram-se a esse contrato todos os seus aditivos, anexo de orientações, planilha com os valores referidos ao plano escolhido, o que denominamos, Resumo do Plano, bem como qualquer outro documento emitido pela **CONTRATADA** em comum acordo com o (a) **CONTRATANTE**.

3.1.3. Durante o período de vigência deste Contrato, é dever do Cliente, sob pena de cancelamento do Serviço, notificar a **AGEPET** sobre a ocorrência de quaisquer atos, fatos ou circunstâncias que possam alterar os dados informados na contratação e / ou originar um acionamento.

## 4 – ANEXO DE ORIENTAÇÕES E COBERTURAS

Para fins de melhor compreensão das disposições contratuais, fica ciente, a parte o (a) **CONTRATANTE**, que em anexo de Orientações e Coberturas para o (a) **CONTRATANTE**, o qual deverá ser lido antes da assinatura deste contrato, posto que estabeleça regras genéricas para compreensão, ao mesmo tempo em que explica as principais palavras técnicas aqui utilizadas.

## 5 – DIREITOS DO (A) CONTRATANTE:

Ao adquirir o plano, o (a) **CONTRATANTE** terá direito aos serviços que vão discriminados no anexo, referente ao plano escolhido, somente ao **BENEFICIÁRIO**, indicado na ficha anexa, que fica fazendo parte do presente contrato.

## 6 – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE OS PLANOS

6.1. Como condição para a contratação e gozo do plano adquirido por parte do animal **BENEFICIÁRIO**, cabe ao responsável, o (a) **CONTRATANTE**, fazer a opção dentre os planos ofertados, declarando assim, sua ciência e concordância no tipo, limitações, carências, extensões e preços, também terá direito somente aos valores e serviços cobertos pelo plano adquirido em anexo, sendo que o que o que não estiver previsto, de forma expressa, automaticamente estará excluído do atendimento.

6.2. A contratação do Plano deverá ser feita por meio de proposta preenchida pelo Cliente, **AGEPET** ou Representante e que contenha os elementos essenciais à análise para aceitação ou recusa da contratação do Plano proposto.



6.3. Para a aceitação da proposta de contratação, o Cliente deverá apresentar declaração informando desconhecer a ocorrência de quaisquer fatos ou atos que poderiam dar origem, no futuro, a uma reclamação garantida pelo Plano.

6.4. Havendo inexatidão ou omissões nas declarações, ficará determinada a perda dos serviços contratados conforme o disposto no artigo 766 do Código Civil Brasileiro e na cláusula “**PERDA DE DIREITO**” deste Contrato.

6.5. **A AGEPET** terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para aceitar ou recusar a proposta e contratação do Plano, contado da data do recebimento da proposta de (i) contratação, (ii) de renovação ou (iii) de Alteração de Dados, devidamente assinada pelo Proponente ou seu Representante, seja para planos novos, bem como para alterações que impliquem modificação dos Dados do Cliente ou do Plano Contratado.

6.5.1. A aceitação da proposta será automática, caso a **AGEPET** não se manifeste no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do recebimento pela **AGEPET**.

6.6. **A AGEPET** poderá solicitar documentos complementares para análise e aceitação da proposta ou da alteração da proposta, durante o prazo previsto para aceitação.

6.7. No caso de solicitação de documentos complementares para análise e aceitação da proposta ou de alteração da proposta, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação.

6.8. Em caso de não aceitação da proposta, a **AGEPET** ou o Representante enviarão mensagem eletrônica informando a recusa.

6.9. Caso a Proposta tenha sido recusada e algum pagamento tenha sido efetuado, este será restituído.

6.10. Caso o Cliente tenha utilizado algum dos serviços, não haverá direito a restituição de pagamentos.

6.11. A emissão do Resumo do Plano Contratado ou Alteração do Resumo do Plano Contratado será realizada em até 15 (quinze) dias, a partir da data da aceitação da proposta.

## **7 – O QUE ESTE CONTRATO NÃO CONTEMPLA**

**7.1 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 DA RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS ASSUMIDAS PELO CLIENTE, SEM PRÉVIA APROVAÇÃO DA AGEPET;**

**B. ATOS VETERÁRIOS PROIBIDOS POR LEIS OU REGULAMENTAÇÕES EMANADAS DE AUTORIDADES SANITÁRIAS OU OUTRAS AUTORIDADES COMPETENTES DE NORMAS E RESOLUÇÕES NO QUE SE REFERE APS 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 AGEPET;**

**D. ACIONAMENTOS APRESENTADO FORA DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO;**

**E. ACIONAMENTOS APRESENTADOS DENTRO DO PERÍODO DE CARÊNCIA DO SERVIÇO;**

**F. FATO GERADOR DE ACIONAMENTOS OCORRIDO EM PERÍODO ANTERIOR A CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO CLIENTE;**

**G. ACIONAMENTOS ORIUNDOS DE RECUSA DE ATENDIMENTO AO ANIMAL ASSISTIDO;**

**H. 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;**

**I. PEDIDOS DE REEMBOLSO DE HONORÁRIOS PROFISSIONAIS, OUTROS QUE NÃO CONSULTA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, JÁ PAGOS PELO CLIENTE, SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA AGEPET.**

**J. QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL APRESENTADA CONTRA O CLIENTE POR TERCEIROS;**

**K. RECLAMAÇÕES DERIVADAS DE ATOS MÉDICOS EXECUTADOS COM CULPA OU DOLO;**

**L. PROCEDIMENTOS DE ROTINA – ODONTO;**

**M. PROCEDIMENTOS NÃO REALIZADOS POR VETERINÁRIO COM REGISTRO CRMV (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;**

**N. ACIONAMENTOS PROCEDENTES DE USO DE MEDICAMENTOS SEM REGISTRO NA ANVISA;**

**O. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRATAMENTOS EXPERIMENTAIS, TRATAMENTOS NÃO RELACIONADOS A DOENÇAS E ACIDENTES E COMPLICAÇÕES RELACIONADAS A ESTES TRATAMENTOS, TRATAMENTOS DE TRANSTORNOS COMPORTAMENTAIS E / OU TRATAMENTO DE EMAGRECIMENTO;**

**P. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS;**



**Q. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE TRANSPLANTES E CORRELATOS, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;**

**R. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PRÓTESES E ÓRTESES, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;**

**S. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS;**

**T. PEDIDOS DE DESPESAS COM ACOMPANHANTES;**

**U. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DOMICILIAR, QUE NÃO REQUEREM ADMINISTRAÇÃO ASSISTIDA E PODEM SER ADQUIRIDOS POR PESSOAS FÍSICAS EM PET SHOPS OU EM FARMÁCIAS DE ACESSO PÚBLICO;**

**V. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE HEMODIÁLISE E DIÁLISE;**

**W. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE RADIOTERAPIA;**

**X. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE EMBOLIZAÇÕES E RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA;**

**Y. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE CRIOCIRURGIA;**

**Z. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ORTODONTIA / APARELHOS ORTODÔNTICOS;**

**AA. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE INSEMINAÇÃO ARTIFICIAL;**

**BB. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE BOLSA PARA TRANSFUÇÃO DE SANGUE, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;**

**CC. PEDIDOS DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA SEM SOLICITAÇÃO / AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA AGEPET;**

**DD. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE QUALQUER ALIMENTO, INCLUINDO OS PRESCRITOS POR VETERINÁRIO;**

**EE. DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE VACINAÇÃO QUE PODERIAM SER EVITADAS SE O ANIMAL ESTIVESSE VACINADO;**

**FF. QUALQUER ACIDENTE OU DOENÇA INTENCIONAL CAUSADA PELO CLIENTE, PARENTE OU PESSOA QUE VIVA NA MESMA RESIDÊNCIA;**

**GG. CUSTOS E DESPESAS DE BANHOS, TOSA E HIGIENE ANIMAL;**

**HH. CUSTOS COM CONTROLE DE PARASITAS (PULGAS, CARRAPATOS, OUTROS);**

**II. CUSTOS E DESPESAS DE NECROPSIA;**

**JJ. CUSTOS E DESPESAS DE EUTANÁSIA E CORRELATOS EXCETO SE AUTORIZADOS PELA AGEPET.**

**KK. NÃO HÁ COBERTURA EM HOTEL EM VIAGEM DO CLINTE POR VIA TERRESTRE, SEJA ONIBUS OU VEÍCULO, SOMENTE EM VIAGENS AÉREAS COM APRESENTAÇÃO COMPRVANTE DE PASSAGEM AEREA.**

## **8 – OBRIGAÇÕES DO (A) CONTRATANTE:**

**8.1.** Pagar, de acordo com o estabelecido pela **CONTRATADA**, relativamente ao local, forma e data de pagamento, a mensalidade.

**8.2.** Apresentar os recibos e documentos de pagamento em dia e documentos credenciais do **BENEFICIÁRIO** em qualquer atendimento médico, ou quando for solicitado pela **CONTRATADA**.

**8.3.** O serviço ora contratado pelo (a) **CONTRATANTE** não pode ser objeto de comercialização, cessão a terceiros, sob qualquer título, ou exploração econômica. A ocorrência desse fato implica a responsabilização do (a) **CONTRATANTE** por perdas e danos, além da responsabilização criminal se for cabível.

**8.4.** O (a) **CONTRATANTE** por decorrência, e aperfeiçoamento da relação, declara que suas informações cadastrais, contidos neste contrato, revelam sua correta identificação assim como seu endereço para recebimento, de comunicados, correspondência e, em especial, os boletos de pagamento.

**8.5.** O (a) **CONTRATANTE**, ao assinar este contrato junto a **CONTRATADA**, o fez ciente e consoante a sua vontade de pagar os valores de sua opção. Dessa maneira, mesmo havendo extravio do boleto de pagamento, ou mesmo não envio ou atraso por parte da **CONTRATADA**, o pagamento deverá ocorrer na data ajustada, e, em não havendo, as penalidades incidirão.

**8.6.** Visando minimizar dúvidas e controvérsias, são neste ato reiterados número de telefone e e-mail da **CONTRATADA**, permitindo assim o contado do (a) **CONTRATANTE**, que deverá ocorrer até 72 horas antes do vencimento, solicitando segunda via do boleto de pagamento.

**8.7.** Por compromisso regularmente assumido com a **CONTRATADA** também poderá levar os dados cadastrais do (a) **CONTRATANTE** aos órgãos de proteção ao crédito nas hipóteses de atrasos que importe inclusive na rescisão contratual.

**8.8.** A **CONTRATADA** mantém contrato com as clínicas **CRENCIADAS** que estabelece critérios e objetivos, princípios éticos e de excelência médico veterinário em observância com as normas expedidas pelos órgãos competentes. O (a) **CONTRATANTE** deverá informar a **CONTRATADA**, eventuais condutas ou riscos que se mostrem nocivos ao **BENEFICIÁRIO** ou que, importem em tratamento desigual, desproporcional inferior ao assimilável pela sociedade e dispensados aos demais animais, desta forma permitindo que a **CONTRATADA** possa intervir a favor do seu cliente.

## 8.9. DA IDENTIFICAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

**8.9.1.** Para fins de execução do presente contrato a identificação do BENEFICIÁRIO dar-se-á por **CARTÃO COM FOTO** do mesmo e os dados do (a) **CONTRATANTE**, e, a implantação de **MICROCHIP**, que será fornecido pela **CONTRATADA** após 90(noventa dias) dias após da assinatura da proposta de adesão, em local e Veterinário designado pela **CONTRATADA**.

## 9 – DA CARÊNCIA

Fica estabelecido, que a utilização dos serviços convencionados no Plano Contratado, dar-se-á a partir do dia do efetivo pagamento da primeira mensalidade, respeitadas as carências específicas de cada procedimento. Sendo que todos os atendimentos têm que ser liberados no telefone **0800-717-3333**.

**9.1.** Em caso de **DOENÇA PREEXISTENTE TODAS AS CARÊNCIAS PASSAM PARA 12 MESES**.

## 10 – LIMITES MÁXIMOS:

**10.1.** Limite Máximo por Utilização de cada Serviço são aqueles especificados no Item **“DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, LIMITES DE UTILIZAÇÃO E CARÊNCIAS”** e refere-se sempre a cada utilização.

**10.2.** Os Eventos são as utilizações máximas permitidas por serviço em um ano e especificados no Item **“DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, LIMITES DE UTILIZAÇÃO E CARÊNCIAS”**.

**10.3.** Os Limites Máximos de Utilização e Eventos são anuais, ou seja, após um ano de pagamentos ininterruptos por parte do Cliente estes Limites se renovam.

**10.4.** Todas as Reclamações decorrentes de um mesmo evento (lesão ou acidente) serão considerados como uma única Reclamação, qualquer que seja o número de Serviços utilizados de uma só vez.

**10.5.** Os Limites Máximos de Utilização e Eventos são fixos por Serviço, respeitadas as limitações de valores disponíveis no plano.

**10.6.** Uma vez esgotado os Limites Máximos de Utilização e / ou Eventos de um determinado Serviço, o Cliente poderá continuar utilizando o Plano para os demais Serviços durante a vigência do Plano contratado.

**10.7.** Caso o Serviço realizado em um Estabelecimento da Rede Credenciada **AGEPET** exceda o Valor do Limite Máximo de Utilização, deverá o Cliente responder pelo pagamento da diferença Diretamente ao Prestador da **AGEPET**.

**10.8.** Uma vez esgotados, não há Reintegração do Limite Máximo de Utilização ou Eventos do Serviço, até que se complete um ano de pagamento ininterrupto do Plano contratado.

**10.9. OS LIMITES MÁXIMOS DE UTILIZAÇÃO E EVENTOS DE CADA SERVIÇO SÃO INDEPENDENTES, NÃO SE SOMANDO, NEM SE COMUNICANDO.**

## **11 – CONSULTA E ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E OU EMERGÊNCIA**

A consulta inicial de urgência e ou emergência dos beneficiários será feita através de rede clínicas **CRENCIADAS** ou através de liberação no **SAC 0800-717-3333**, sempre observadas as coberturas e as carências prevista no plano escolhido. Todos os demais serviços contratados deverão, obrigatoriamente, de aprovação prévia da central de atendimento, através do **0800-717-3333**. Os serviços realizados, sem a aprovação prévia da **AGEPET**, não terão cobertura.

## **12 – DO PAGAMENTO**

**12.1.** Todos os pagamentos serão feitos pelo o (a) **CONTRATANTE a CONTRATADA**, mensalmente, até o dia 05 (cinco). O modo que será feito os pagamentos, será informado pela **CONTRATADA**, no momento da assinatura deste.

**12.2.** O Plano acertado entre o (a) **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, terá o valor mensal conforme proposta de adesão, que será pago da seguinte forma: de boleto bancário ou cartão de crédito.

**12.2.1.** Juntamente com a primeira mensalidade o (a) **CONTRATANTE** paga para a **CONTRATADA** taxa adesão no valor de R\$ 65,00(sessenta e cinco reais).

**12.3.** O pagamento posterior não quita débitos anteriores e o pagamento em atraso terá multa de 5% e juros moratórios de 1% (um por cento) por mês de atraso e até a sua efetiva liquidação.

**12.4.** O reajuste da mensalidade dar-se-á anualmente pela variação do **IPCA** (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas ou outro índice que vier a substituí-lo.

**12.5.** O (a) **CONTRATANTE** em atraso no pagamento de suas mensalidades, fica com o direito a cobertura suspenso para o **BENEFICIARIO**.

**12.5.1.** Quando o pagamento for realizado até o 30o. (trigésimo) dia útil após o vencimento, encerra-se a suspensão e o atendimento fica normalizado imediatamente.

**12.5.2.** Após o 30o. (trigésimo) dia útil dar-se-á automaticamente a rescisão dos termos desse contrato, porém não extinguindo a dívida anual contratada.

## **13 – REDE DE ATENDIMENTO**

Este plano cobre os atendimentos previstos no anexo, desde, que realizados por Médicos veterinários e clínicas credenciadas da **CONTRATADA**, dentro da cidade ou autorizados diretamente no **SAC 0800-717-3333**.

## 14 – DA VIGÊNCIA E EXTINÇÃO DESSE CONTRATO:

**14.1.** Este contrato tem a vigência de 12 meses, sendo renovado automaticamente por igual período, desde que não haja nenhuma comunicação solicitando o cancelamento do plano seja pela **CONTRATADA** como pelo (a) **CONTRATANTE**.

**14.2.** Este contrato poderá ser cancelado pelo (a) **CONTRATANTE**, desde que esteja absolutamente sem débitos com a **CONTRATADA**, e expresse por escrito a vontade de cancelar o presente contrato com um período mínimo de 30 dias de antecedência do vencimento anual.

**14.3.** Com a morte do **BENEFICIÁRIO**, o contrato será extinto, não podendo este ser substituído por outro.

**14.4.** As informações prestadas pelo (a) **CONTRATANTE** nas especificações do animal, caso sejam consideradas errôneas, são de responsabilidade do (a) **CONTRATANTE**, e em qualquer das suas modalidades, implicará na denúncia contratual por fraude, sem qualquer indenização.

**14.5.** No caso, por qualquer motivo, do encerramento das atividades da **CONTRATADA**, será considerado extinto o presente contrato, respeitando-se o atendimento ao **BENEFICIÁRIO** até o término do mês em que foi realizado o último pagamento.

## 15 – PERDA DE DIREITO

15.1. O Cliente perderá o direito a utilização dos serviços contratados quando:

15.1.1. **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.**

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

15.1.3. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do Cliente ou do seu Representante, a **AGEPET** poderá cancelar o Plano contratado ou permitir a continuidade do Plano, cobrando a diferença de valores cabível.

15.1.4. 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.

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

15.1.6. Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas na Proposta ou qualquer outro documento necessário para a avaliação da **AGEPET** antes de sua contratação.

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

15.1.8. O Cliente deixar de cumprir o descrito na Cláusula – “**ACIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**” do presente Contrato.

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

15.1.9.1. A demora em comunicar a **AGEPET** de um fato que necessite de um acionamento poderá descaracterizar a situação e urgência e emergência.

## **16 – ACIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

14

### **16.1. CONDIÇÕES BÁSICAS:**

16.1.1. Com exceção da primeira consulta de urgência e emergência, toda e qualquer acionamento ou expectativas de utilização decorrentes dos serviços descritos no Resumo do Plano Contratado deverá ser feito através da Central de Atendimento **AGEPET – 0800-717-3333**. Será considerada como data da comunicação a data do protocolo de recebimento da chamada na Central de Atendimento **AGEPET**.

16.1.1.1. No caso da primeira consulta de urgência e emergência, o cliente poderá acionar a central de atendimento, ou se dirigir a uma clínica credenciada ou de sua preferência e solicitar o reembolso através da apresentação de Nota Fiscal e Laudo Veterinário.

16.1.2. O Cliente deverá, sob pena de perda do direito à indenização prevista neste Contrato, comunicar à **AGEPET**, tão logo tome conhecimento sobre qualquer ocorrência que esteja relacionada com qualquer Acionamento nos termos deste Contrato. Tal comunicação poderá ser considerada um aviso de acionamento para os fins deste Contrato.

16.1.3. 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.

16.1.4. O Cliente 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 das Lesões 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.



16.2. A Central de Atendimento **AGEPET** tomará as providências cabíveis para decidir pela competência ou não da Reclamação.

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

16.4. Procedimentos do Cliente em caso de acionamento:

**16.4.1.** Em caso de acionamento ao abrigo deste Contrato, deverá o Cliente, sob pena de perda de direito:

**I.** Dar imediato aviso à **AGEPET**, através da central de atendimento, prestando todas as informações necessárias.

**II.** Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, colocando à disposição da **AGEPET** a documentação requerida quando solicitado.

**III.** Permitir ao Representante da **AGEPET** o acesso aos documentos, ao animal assistido e ao local para comprovação dos serviços efetuados.

**IV.** Não celebrar transações com Prestadores de Serviços sem a devida e específica autorização, da **AGEPET**.

16.5. Informações básicas em caso de acionamento:

16.5.1. Para agilidade no processo de análise do acionamento, o Cliente deverá, ainda, fornecer à **AGEPET**, 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.** Em caso de Acidente, Laudo Médico Veterinário;

**IV.** Faculta-se à **AGEPET**, no caso de dúvida fundada e justificável, a solicitação de outros documentos.

## **16.6. ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO**

16.6.1. A Utilização dos Serviços Contratados descritos no Resumo do Plano Contratado somente será devida se a reclamação for caracterizada como procedente pela **AGEPET**.

16.6.2. A condição básica dos Planos é a Utilização da Rede Credenciada de Assistência da **AGEPET** para prestação dos serviços contratados.

16.6.3. Aprovada a Utilização de determinado Serviço decorrente de acionamento nos termos deste Contrato, a **AGEPET** fica responsável pelo pagamento dos Serviços ao Prestador **AGEPET** indicado, observando os limites por Serviço Contratado.

16.7. Acionamentos decorrentes de procedimentos sucessivos.

16.7.1. Em caso de acionamento causado por procedimentos sucessivos, fica entendido que será considerada, como data de acionamento, a do primeiro pedido.

## 16.8. VISTORIAS

A **AGEPET** se reserva o direito de realizar visita ao Animal Assistido e/ou local de Atendimento e/ou local que estiverem relacionados com o acionamento a fim de apurar as causas do evento reclamado e suas consequências, bem como a efetivação e constatação do atendimento ao Animal Assistido.

16

## 17 – RESCISÃO E CANCELAMENTO

17.1. A expressão **CANCELAMENTO DO PLANO CONTRATADO** será utilizada se o presente Plano for dissolvido em data anterior ao término de sua validade.

17.2. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor o Cliente terá o prazo máximo de 7 (sete) Dias corridos para requerer o cancelamento do serviço, contado da data da contratação inicial. Neste caso, o Cliente não poderá cancelar o Plano Contratado se tiver utilizado quaisquer Serviços contratados.

17.3. Excetuados os casos previstos em lei, **O CANCELAMENTO DO PLANO CONTRATADO SOMENTE PODERÁ SER EFETUADO NAS SEGUINTE HIPÓTESES:**

17.3.1. **POR PERDA DE DIREITO DO CLIENTE**, situação em que o cancelamento será total, abrangendo todas os Serviços Contratados;

17.3.2. Não houver o pagamento da respectiva mensalidade, nas circunstâncias descritas no item Pagamento de Plano.

17.3.3. **POR RESCISÃO**, situação em que o cancelamento é feito mediante acordo entre as partes, abrangendo quaisquer dos Planos contratados mediante aviso prévio de 5 (cinco) dias úteis, formulado, por escrito, por qualquer das partes, onde a **AGEPET** cessará as cobranças das mensalidades vincendas.

## 18 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

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

18.2. No momento da contratação, o (a) **CONTRATANTE**, tomou conhecimento de todos os valores ofertados pelo plano que a **CONTRATADA** oferece, sendo que optou pelo plano em anexo, que fica fazendo parte integrante do presente contrato subscrito.

18.3. A **CONTRATADA** figurará como intermediária entre o (a) **CONTRATANTE** e o **CREDENCIADO** não tendo qualquer responsabilidade técnica com os procedimentos efetuados no **BENEFICIÁRIO**.

**18.4.** Faz parte deste contrato uma declaração de saúde e descrição minuciosa do **BENEFICIÁRIO**, incluindo idade, porte, raça, pelagem, características, sexo, se existe doença preexistente, e qualquer destas informações for falsa, será motivo de rescisão contratual, sem direito a nenhuma espécie de reembolso.

## **19 – DO FORO**

Fica eleito o Foro da cidade de Criciúma (SC) para o caso de pendência judicial ou litígio, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. No ato da assinatura da proposta de Adesão, o cliente é informado que é de responsabilidade do mesmo ler e conhecer este instrumento Contratual, concordando com todas as cláusulas.

## **20 – OUVIDORIA**

A **AGEPET** Planos de Saúde Animal Ltda, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com seus clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com propósito de prevenir e solucionar conflitos.

### **Quem pode recorrer a Ouvidoria da Agepet Planos de Saúde Animal Ltda:**

Todos os clientes(Pessoa Física ou Jurídica), seu representante legal, procurador, beneficiários, que tenham esgotados as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Agepet Planos de Saúde Animal Ltda .

### **Como e onde recorrer:**

As manifestações direcionadas a Ouvidoria Agepet, Podem ser feitas preferencialmente por escrito, contendo no mínimo:

- O nome do Cliente, CPF ou CNPJ, dados do Animal, Plano Contratado, número do Plano contratado, descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

### **As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:**

- Pelo site: [www.agepet.com.br](http://www.agepet.com.br)

- Pelo e-mail: [contato@agepet.com.br](mailto:contato@agepet.com.br)

- Por carta, diretamente a Ouvidoria **Agepet Planos de Saúde Animal LTDA:**

**Agepet Planos de Saúde Animal**

**Rua Joaquim Nabuco 101, sala 02**

**Centro – Criciúma – SC**

- Pelo telefone: (48) 3413-7771, das 9 as 12hs e das 13:30 as 18hs de segunda a sexta

## ORIENTAÇÕES

Antes de assinar o contrato, ou mesmo autorizar o encaminhamento de qualquer proposta contratual, é importante o conhecimento dos seguintes pontos:

18

Fundamental é o conhecimento exato da contraprestação (preço) a ser pago pelos serviços contratuais. Neste sentido, as cláusulas referentes a preços devem ser lidas e relidas com o todo cuidado.

As dúvidas devem ser esclarecidas, junto aos representantes da **CONTRATADA**, antes da contratação. Se assinado o contrato, o (a) CONTRATANTE quiser arrepender-se, terá sete dias para isto, a contar da data em que receber o exemplar assinado pelos representantes da **CONTRATADA**.

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

Muitos dos termos contratuais são técnicos. Para compreendê-los, a **CONTRATADA** organizou, na cláusula 3, um glossário básico e sua explicação.

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

## Anexo de Coberturas

COBERTURAS	Importância Segurada				ATENDIMENTO	VIGÊNCIA	CARÊNCIAS	Utilização Anual			
	PLANOS S/Limite de Utilização (Limitado ao valor anual)							BÁSICO	PLUS	TOP	VIP
	BÁSICO	PLUS	TOP	VIP							
Consulta - Urgência ou Emergência	120,00	120,00	150,00	150,00	Emergencial	Anual	30	2 x	2 x	2 x	2 x
Atendimento Ambulatorial	150,00	250,00	300,00	400,00	Emergencial	Anual	A-30 / E-90	2 x	2 x	2 x	2 x
Consulta Especialista			150,00	150,00	Emergencial	Anual	A-30 / E-90			1 x	2 x
Exames de Imagem / Laboratorial	120,00	200,00	250,00	300,00	Emergencial	Anual	A-30 / E-90	2 x	2 x	2 x	2 x
Cirurgia	500,00	700,00	800,00	1.000,00	Emergencial	Anual	A-30 / E-90	2 x	2 x	2 x	2 x
Internação	250,00	350,00	500,00	700,00	Emergencial	Anual	A-30 / E-90	2 x	2 x	2 x	2 x
Acupuntura e/ou Fisioterapia				500,00	Emergencial	Anual	A-30 / E-90				1 x
Parto/Castração			500,00	700,00	Emergencial	Anual	360			1 x	1 x
Transporte Animal para Veterinário			50,00	50,00	Emergencial	Anual	30			2 x	2 x
Transporte do Pet em Caso de Localização				50,00	Emergencial	Anual	30				2 x
Transporte e Hotel - Lesão ou Doença do Dono				150,00	Emergencial	Anual	30				2 x
Auxílio Funeral		300,00	500,00	750,00	Emergencial	Anual	A-30 / E-90		1	1	1
Consulta de Rotina	100,00	100,00	100,00	100,00	Não Emergencial	Anual	60	1 x	1 x	1 x	1 x
Aplicação de Vacina	120,00	120,00	150,00	150,00	Não Emergencial	Anual	90	1 x	1 x	1 x	1 x
Hotel Viagem do Cliente			300,00	400,00	Não Emergencial	Anual	30			1 x	1 x
Microchip	100,00	100,00	100,00	100,00							
Orientações	100,00	100,00	100,00	100,00	Não Emergencial	Anual	30	2 x	2 x	2 x	2 x
<b>Valor mensal de cada Plano</b>	<b>R\$ 69,90</b>	<b>R\$ 79,90</b>	<b>R\$ 109,90</b>	<b>R\$ 149,90</b>							

A – Acidente

E- Enfermidade

**Nota: Os limites de valor e utilização não utilizados no primeiro acionamento acumula para o segundo acionamento, desta forma, se o cliente possui, por exemplo, 2 x de R\$500,00 para cirurgia, se utilizar R\$300,00 do limite 1, terá R\$700,00 para o limite 2.**