

ASSISTÊNCIA MEU PET CLUB

1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO

Considerações Iniciais.

1.1 A ASSISTÊNCIA Meu Pet Club, é um pacote de prestação de serviços de “Assistência Médica e Hospitalar” para gatos e cachorros, em casos de complicações de saúde, oriundos de acidentes ou enfermidades, conforme as formas e regras de funcionamento do Plano de Serviços pactuado.

1.2 As condições gerais dos planos da Meu Pet Club estarão dispostas neste documento. As condições particulares e específicas de cada modalidade de planos oferecido, estarão disponíveis no certificado que fica disponível dentro da área do cliente, excluindo-se quaisquer outras condições, mesmo que existentes em outros produtos semelhantes.

1.2.1 O certificado do plano é o documento que contém o detalhamento do plano adquirido. Este documento é enviado por e-mail no ato da contratação e estará disponível na área do cliente. Nele é possível identificar a vigência do plano, coberturas, quantidade utilizações por cobertura, valores de reembolso, entre outras informações específicas do plano contratado.

1.3 Mediante a contratação do Plano selecionado, o Cliente declara ter conhecimento das Cláusulas limitativas previstas nestas condições gerais.

1.4 A ASSISTÊNCIA Meu Pet Club, registrada no CRMV – Conselho Regional de Medicina Veterinária do Paraná, sob o nº PR-19553/PJ, com o propósito de garantir o pagamento do reembolso ao tutor do ANIMAL ASSISTIDO na ocorrência dos problemas de saúde, enfermidade ou acidentes, conforme plano contratado.

1.5 Os serviços da ASSISTÊNCIA Meu Pet Club são prestados pela Meu Pet Club Assistência Veterinária LTDA, inscrita sob o CNPJ nº 43.039.919/0001-00, localizada na Rua Heitor Stockler de França, 396, Centro Cívico, CEP 80030-030, Curitiba - PR.

2. OBJETO

2.1 O presente Contrato tempor objetivo a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária, em caso de problemas emergenciais de saúde do ANIMAL ASSISTIDO, decorrentes de enfermidades e acidentes, conforme coberturas, carências e limites de utilização especificados no Certificado do Plano escolhido no ato da contratação pelo CONTRATANTE.

3. CONDIÇÕES GERAIS DA MEU PET CLUB

3.1. Este documento tem por objetivo formalizar as condições gerais de cobertura e custos dos serviços de assistência médica veterinária, durante o período de vigência contratual.

3.1.2 Com a admissão do ANIMAL no plano da Meu Pet Club, o TUTOR receberá por e-mail o LOGIN e SENHA para acessar na área do cliente, bem como o certificado do ANIMAL ASSISTIDO. Além disso, todos dados do pet, solicitações e chamados, coberturas do plano adquirido e casos de exclusão, estarão disponíveis na área do cliente.

3.2 DAS CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.

3.2.1 São condições concorrenciais de admissibilidade:

I – O animal doméstico qualificado como cão ou gato;

II – O animal doméstico deve residir com o Colaborador Beneficiado vinculado à CONTRATANTE;

III – O animal doméstico deve ter o peso máximo de 80 kg, com idade máxima de 7 anos, 11 meses e 29 dias na data da contratação feita pelo Tutor. Exceto o plano "De Boa Sênior" que é um produto destinado exclusivamente para Pets acima dos 8 anos.

IV - Doenças preexistentes.

3.2.2 Não serão aceitos:

I – Animais silvestres;

II – Animais não domesticados;

IV – Animais destinados a competições; Animais de Canil de criadores, animais de ONG's.

3.3 Os interessados em contratar os serviços da CONTRATADA deverão preencher a Proposta Contratual encaminhada e apresentar declaração própria de saúde animal (DPSA), assumindo as responsabilidades pelas informações ali prestadas.

3.4 O Tutor fica obrigado a fornecer outros documentos que a CONTRATADA julgar necessário, para eventual complementação da Proposta Contratual.

3.5 O animal assistido deverá estar com as vacinas em dia, devidamente registradas, carimbadas e assinadas por médico veterinário habilitado, na Carteira de Vacinação na data da contratação feita pelo Tutor, como polivalente (V3, V4, V6, V8 ou V10) e antirrábica (raiva).

3.6 Posterior a avaliação dos dados do animal, a CONTRATADA, poderá aceitar a Proposta Contratual ou convocar, a qualquer momento, o TUTOR para que faça nova avaliação ou anamnese do animal. Caso constatado doença ou lesão preexistente o tutor deverá optar pela cobertura parcial temporária ou agravo da mensalidade, com cobertura integral de doença ou lesão preexistente.

3.6.1 A convocação poderá ocorrer com base na dúvida ou descumprimento da cláusula 3.1, itens II, III, IV.

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

3.8 Toda e qualquer situação não analisada e regulamentada pelo certificado do animal, estão subordinadas às Condições Gerais.

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

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

3.10 Desde a formalização da PROPOSTA (FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO), todas as informações fornecidas pelo CONTRATANTE são recebidas pela CONTRATADA como verdadeiras, vez que a relação é pautada pelo princípio da BOA FÉ objetiva.

3.11 A contratação ou renovação para animais com idade menores de 1 (um) ano, ou mais velhos que 8 (oito) anos, possuem agravos que podem majorar o valor final do Plano Contratado. Tais informações estarão disponíveis no certificado do Pet.

3.12 Estarão sujeitos aos agravos da cláusula anterior, em caso de renovação, apenas os animais acima de 8 (oito) anos, que já possuem o plano da Meu Pet Club.

3.12 Todos os custos que excedem o limite contratado serão de responsabilidade exclusiva do proprietário.

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

4.1 PLANOS VIGENTES DA MEU PET CLUB

4.1 Os planos tem a vigência 01 (um) ano, mediante o pagamento das parcelas mensais, podendo ser renovado por períodos iguais ao final de cada vigência

5. SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO E ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1 Com exceção da consulta veterinária, atendimento ambulatorial, e exames, todo e qualquer acionamento ou expectativa de utilização decorrente dos serviços descritos no Certificado deverá ser feito através do login na área do cliente no link: <https://cliente.meupetclub.com.br/login> contendo a totalidade dos documentos previstos do cliente.

5.1.1 DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS

- RG
- CPF
- Carteirinha de vacinação atualizada;
- Formulário de reembolso preenchido; (disponível na área do cliente)
- Nota Fiscal em nome do CONTRATANTE/TUTOR descrevendo cada procedimento realizado e o valor de cada um, pois cada procedimento tem um valor de reembolso; (caso não seja possível alterar a NF, o TUTOR você poderá solicitar ao veterinário um descritivo/relatório complementar, que complemente a NF, descrevendo os procedimentos e discriminando os valores de cada um);
- Laudo preenchido, carimbado e assinado pelo veterinário responsável pelo atendimento e quaisquer outros exames ou documentos que comprovem o fato gerador.

5.2 O TUTOR deverá solicitar o reembolso dentro de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data do evento, sob pena de perda do direito à indenização prevista neste Contrato.

5.2.1 Não haverá reembolso caso o procedimento executado não esteja no rol de procedimentos cobertos pelo plano contratado, conforme certificado emitido. Também não serão reembolsadas as causas de exclusão específicas previstas no certificado e tabela de procedimentos do ANIMAL ASSISTIDO.

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

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

5.4 Para efeitos de cálculo do reembolso, será utilizado o limite descrito pelo laudo veterinário e conforme a descrição da nota fiscal, respeitando o limite máximo de cobertura do plano contratado, conforme tabela de serviços e procedimentos, disponível na área do cliente.

I - Limites disponíveis conforme plano adquirido, com detalhamento no certificado do ANIMAL ASSISTIDO.

5.5 O reembolso deverá ser realizado, obrigatoriamente, na conta bancária do titular do plano contratado.

5.6 Fica vedado o pagamento de reembolso em conta de terceiros.

5.7 O pedido de acionamento somente produzirá efeitos se o Cliente o realizar durante a vigência do Plano Contratado e não estiver com pagamentos em atraso.

5.8 Somente é válida a Nota Fiscal Eletrônica e original com o laudo de serviços e procedimentos realizados discriminados e assinados por um veterinário registrado. Para fins de reembolso não serão aceitos recibos, declarações e afins.

5.9 A Central de Atendimento Meu Pet Club tomará as providências cabíveis para decidir pela competência ou não da Reclamação.

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

5.11 Em caso de acionamento ao abrigo deste Contrato, deverá o Cliente:

- I. Dar imediato aviso à Meu Pet Club, através da área do cliente prestando todas as informações necessárias.

- II. Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, colocando à disposição do Meu Pet Club a documentação requerida quando solicitado.
- III. Permitir ao Representante do Meu Pet Club o acesso aos documentos, ao ANIMAL ASSISTIDO e ao local para comprovação dos serviços efetuados.

5.12 A utilização dos Serviços Contratados descritos no Certificado do ANIMAL ASSISTIDO, está sujeita a análise e conferência de procedência à reclamação por parte do Meu Pet Club.

5.13 Em caso de acionamentos sucessivos, deverá ser respeitado o limite de reembolso por evento, sendo considerado o fato gerador a data do primeiro atendimento.

6. DIREITOS DO CONTRATANTE

6.1 Ao adquirir um Plano do MEU PET CLUB, o CONTRATANTE terá direito aos serviços discriminados na Cláusula 2.1, bem como no Certificado referente ao Plano escolhido. O ANIMAL ASSISTIDO será o cão ou gato indicado pelo CONTRATANTE no momento da aquisição da assistência.

6.2 O CONTRATANTE deverá informar o Nome, Sexo, Idade (aproximada) e raça, caso tiver, do ANIMAL ASSISTIDO coberto. Dando sempre preferência por documentos comprobatórios (Certificado de Raça, Carteira de Vacina, Contrato de Compra de Animal, dentre outros).

7. DISPOSIÇÕES SOBRE OS PLANOS

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

7.2 O 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.

7.3 Em caso de não aceitação da proposta, o Meu Pet Club formalizará a recusa diretamente para o CONTRATANTE.

7.4 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.

7.5 Caso o Cliente tenha utilizado algum dos serviços, a restituição do(s) pagamento(s) será de forma proporcional ao valor do serviço utilizado, de acordo com a cláusula 15.6.

7.6 A emissão do Certificado ou Alteração do Certificado será realizada em até 15 (quinze) dias úteis, a partir da data da aceitação da proposta.

8. EXCLUSÕES

8.1 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 dos casos de exclusão previstos no certificado do ANIMAL ASSISTIDO, conforme plano contratado.

SÃO CASOS DE EXCLUSÃO DE REEMBOLSO PARA OS PLANOS BASICO, DE BOA e DE BOA SENIOR	
1	Pedidos de segunda opinião médica

2	Custos e despesas de banhos, tosa e higiene animal
3	Consultas veterinárias de rotina
4	Cirurgias eletivas como por exemplo castração e limpeza de cálculo dental ou tártaro;
SÃO CASOS DE EXCLUSÃO DE REEMBOLSO PARA TODOS OS PLANOS	
3	Responsabilidades e danos causados direta ou indiretamente por atos de terceiros, assumidas pelo Cliente, sem prévia aprovação do MEU PET CLUB;
4	Atos veterinários proibidos por leis ou regulamentações emanadas de autoridades sanitárias ou outras autoridades competentes de normas, resoluções e parâmetros estabelecidos pelos Conselhos Federais de Serviços de Medicina Veterinária;
5	Danos causados ao ANIMAL ASSISTIDO provenientes de quaisquer tratamentos, cujo Cliente não tenha obtido aprovação prévia do Meu Pet Club;
6	Danos causados ao ANIMAL ASSISTIDO de forma intencional pelo Cliente, ou seus dependentes;
7	Acionamentos apresentados fora do prazo de vigência do Contrato;
8	Solicitações de reembolso apresentadas fora do prazo limite;
9	Acionamentos apresentados dentro do período de carência do Plano;
10	Fato gerador de acionamentos ocorrido em período anterior ao início da vigência ou contratação do Plano, independentemente do conhecimento do Cliente;
11	Acionamentos oriundos de recusa de atendimento ao ANIMAL ASSISTIDO;
12	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;
13	Alugel de centro cirurgico cobrado por veterinário que terceriza espaços para realização de cirurgia
14	Pedidos de reembolso de valores referentes a consultas, atendimento ambulatorial e exames que não sejam originados de um acidente ou uma enfermidade;
15	Qualquer tipo de reclamação de responsabilidade civil apresentada contra o Cliente por terceiros;
16	Quaisquer ações de terceiros ou contra terceiros;
17	Danos morais;
18	Reclamações derivadas de atos médicos executados com culpa ou dolo;

19	Tratamentos odontológicos ou tartarectomia, apenas para planos que não possuem cobertura;
20	Procedimentos realizados por veterinário sem registro CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária) vigente;
21	Perdas e danos decorrentes de serviços prestados por veterinários não registrados no CRMV;
22	Acionamentos procedentes de uso de medicamentos sem registro na ANVISA;
23	Acionamentos decorrentes de tratamentos experimentais, tratamentos não relacionados a doenças, acidentes e complicações relacionadas a estes procedimentos, tratamentos de transtornos comportamentais e/ou tratamento de emagrecimento;
24	Acionamentos decorrentes de procedimentos estéticos;
25	Acionamentos decorrentes de transplantes, implantes e correlatos, exceto em caso de acidente;
26	Acionamentos decorrentes de próteses e órteses, exceto em caso de acidente;
27	Pedidos de despesas com acompanhantes;
28	Acionamentos decorrentes de medicamentos para tratamento domiciliar, que não requerem administração assistida e podem ser adquiridos por pessoas físicas em pet shops, clínicas ou farmácias de acesso público;
29	Acionamentos decorrentes de hemodiálise e diálise;
30	Acionamentos decorrentes de radioterapia e quimioterapia;
31	Acionamentos decorrentes de embolizações e radiologia intervencionista
32	Acionamentos decorrentes de criocirurgia;
33	Acionamentos decorrentes de inseminação artificial;
34	Acionamentos decorrentes de bolsa para transfusão de sangue, exceto em caso de acidente ou enfermidades;
35	Acionamentos decorrentes de qualquer alimento, incluindo os prescritos e/ou utilizados por médicos veterinários.
36	Doenças causadas pela falta de vacinação que poderiam ser evitadas se o animal estivesse vacinado;
37	Tratamentos decorrentes de enfermidades oncológicas e de comportamento;
38	Qualquer despesa decorrente de desvio de comportamento do animal;

39	Custos com remédio para controle de parasitas (pulgas, carrapatos, outros);
40	Custos e despesas de necropsia;
41	Custos e despesas de eutanásia e correlatos, exceto se autorizados pelo Meu Pet Club;
42	Tratamentos relacionados a doenças e males preexistentes;
43	Obstetrícia: (1) parto normal; (2) pré-natal (ultrassom, exames laboratoriais etc.); pós-parto (medicações e complicações pós-parto);
44	Tratamento de leishmaniose;
45	Consultas com especialistas em nutrição (nutrologia);
46	Histopatológico trans cirúrgico;
47	Tratamento e/ou procedimentos, como cirurgias e internamento, decorrentes de doenças crônicas;
48	Gastos veterinários em consequência de participação do ANIMAL ASSISTIDO em r inhas;
49	Lesões e doenças advindas de doenças crônicas ou diagnosticadas antes do Contrato;
50	Tratamento de doenças, lesões, deformações ou anomalias congênitas ou pré -existentes à data de início do Contrato;
51	Doenças epidêmicas quando em situação de epidemia declarada;
52	Medicamentos e tratamentos para fins estéticos, cosméticos e de higiene;
53	Despesas ou tratamentos de doenças nervosas, neuroses, psicoses, traumática ou puerperal, causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, acupuntura ou sonoterapia;
54	Solicitação de reembolso com apresentação de nota fiscal de pessoa física (é obrigatória o envio da nota fiscal de pessoa jurídica com CNPJ);
55	Qualquer acionamento decorrente de problema odontológico não terá cobertura. Exemplo: enfermidades como insuficiência cardíaca, inflamações na gengiva, entre outras, que são originárias da não limpeza do tártaro, não terão cobertura.
56	Acionamentos decorrentes de doenças congênitas e doenças crônicas, pré-existentes à data de início do Contrato que demandem tratamento contínuo;
57	Acionamentos decorrentes de ortodontia/aparelhos ortodônticos, em qualquer hipótese;
58	Qualquer acidente ou doença intencional causada pelo cliente, parente ou pe ssoa que viva na mesma residência.

9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1 Realizar o pagamento da mensalidade à CONTRATANTE no local, forma e data estabelecidos no Certificado, sob pena de suspensão ou cancelamento do Plano contratado.

9.2 A suspensão ou cancelamento do contrato estão condicionados ao atraso superior a 5 dias corridos, a exclusivo critério da CONTRATADA e sem a necessidade de comunicação prévia.

9.3 O serviço ora contratado pelo CONTRATANTE não pode ser objeto de comercialização, cessão a terceiros e exploração econômica, sob qualquer título, sob pena de perdas e danos, além da responsabilização criminal, quando cabível.

9.4 A desatualização das informações do CONTRATANTE é de total responsabilidade deste, não servindo como justificativa para atraso no pagamento, inadimplemento contratual ou responsabilização da CONTRATADA por falha na prestação dos serviços decorrentes da sobredita desatualização.

9.5 A CONTRATADA é facultada a possibilidade de inscrever o CONTRATANTE nos órgãos de proteção ao crédito nas hipóteses de atrasos de pagamento, desde que o CONTRATANTE e o CLIENTE tenha sido notificado sobre o estado de inadimplemento, e tenha se mantido inerte por mais de 48 (quarenta e oito) horas úteis, respeitando os requisitos da cláusula 15.6 sobre a utilização parcial do plano.

10. IDENTIFICAÇÃO DO ANIMAL ASSISTIDO

10.1 Para fins de execução do presente Contrato a identificação do ANIMAL ASSISTIDO dar-se-á no momento da aquisição do Plano de assistência. A partir deste momento, o Contrato fica vinculado tão somente ao CÃO ou GATO identificado, ficando a critério da CONTRATADA solicitar o envio de fotos do animal e/ou a identificação facial do animal mediante tecnologia oferecida pela CONTRATADA.

10.2 O CONTRATANTE deverá informar o Nome, Sexo, Idade (aproximada), peso, características e raça do ANIMAL ASSISTIDO coberto.

10.2.1 A idade do animal poderá ser comprovada através dos seguintes documentos

- Nota fiscal de compra do animal
- Carteira de vacinação
- Laudo veterinário assinado e carimbado com idade aproximada
- Registro de pedigree

10.2.2 Caso o ANIMAL ASSISTIDO possua identificação por chip, o número do mesmo deverá ser informado no ato da contratação, integrando a identificação.

10.2.3 Se identificado um Animal diverso do ANIMAL ASSISTIDO utilizando os serviços do Plano, automaticamente, haverá a PERDA DE DIREITO, portanto, os procedimentos não serão reembolsados ou autorizados.

10.2.4 O Tutor deverá, no ato da contratação, informar o conhecimento de enfermidades preexistentes, que terão 12 (doze) meses de carência, desde que não estejam previstas no rol de exclusões da cláusula 8.

10.2.5 Todas as doenças congênitas serão consideradas como preexistentes e, desta forma, terão carência de 12 meses de carência a partir da data de adesão.

11. LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA E ATENDIMENTOS

11.1 Limite Anual Máximo de Cobertura para Utilização de cada Serviço são aqueles especificados no certificado do animal assistido.

11.2 Todos os procedimentos decorrentes de um mesmo Evento serão considerados como uma única reclamação, independentemente do número de Serviços utilizados. Exemplo: O animal assistido sofreu um acidente e teve que

realizar atendimentos consecutivos como raio-x, Consulta com especialista, ser submetido a cirurgia. Todas as ações decorrentes desse fato contarão como o mesmo evento.

11.3 O esgotamento dos Limites Máximos de Cobertura de um determinado Serviço, não impede que o Cliente utilize os demais Serviços do Plano durante a vigência contratual. Caso o Serviço realizado exceda o Valor do Limite Máximo de Cobertura, o Cliente responderá pelo pagamento da diferença diretamente ao prestador de serviço.

11.4 Uma vez esgotados, não há reintegração do limite máximo de cobertura dos serviços dentro da vigência.

11.5 Os limites máximos de cobertura são renovados uma vez por ano, sem a possibilidade de migração de plano dentro da vigência.

11.6 Os Limites Máximos de Cobertura de cada serviço são independentes, ou seja, não se somam/comunicam/compensam.

12. PAGAMENTO DO PLANO

12.1 Todos os pagamentos serão efetuados pelo CONTRATANTE na forma convencionada no Certificado.

12.2 A vigência do Plano e, por conseguinte, a contagem das carências, se iniciará após a confirmação do pagamento, independentemente da forma escolhida.

12.3 Os valores referentes a cada Plano serão informados no momento da proposta e serão destacados no Certificado entregue ao Cliente como comprovante do Plano escolhido.

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

12.5 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 30 dias 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.

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

12.7 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.

12.8 O Meu Pet Club 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.

13. IMPOSSIBILIDADE DE REEMBOLSO

13.1 O Cliente não poderá utilizar os serviços contratados quando:

I - Por si ou por seu representante, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou nos valores a pagar.

II - Não comunicar o Meu Pet Club, logo que saiba, qualquer AGRAVAMENTO.

III - 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.

IV - Houver tentativa de obter benefícios ilícitos do Plano Contratado.

V - Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas na Proposta ou qualquer outro documento necessário para a avaliação do Meu Pet Club.

VI – Se o evento ocorreu em período onde consta o CONTRATANTE como inadimplente.

13.2 Se a inexactidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do Cliente ou do seu Representante, o Meu Pet Club poderá permitir a continuidade ou cancelar o Plano contratado, cobrando a diferença de valores cabível.

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

13.4 O pedido de reembolso somente produzirá efeitos se o Cliente realizar a solicitação dentro do prazo máximo de 60 dias, a contar da data do evento, e não estiver com pagamentos em atraso.

14. CARÊNCIAS

Fica desde já estabelecido que para os procedimentos cobertos, de acordo com o Plano contratado, incidirão as carências descritas no certificado do ANIMAL ASSISTIDO.

14.1 Para doenças preexistentes, declaradas ou não, **possuem carência de 12 meses.** Todas as doenças congênitas serão consideradas como preexistentes.

15. RESCISÃO E CANCELAMENTO

15.1 O presente contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das partes, mediante notificação à outra, por escrito, com prazo mínimo de 5 (cinco) dias de antecedência, respeitadas as hipóteses da cláusula 15.6.

15.2 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.

15.3 O cancelamento previsto na Cláusula 16.1 não se aplicará ao CONTRATANTE que já tenha utilizado quaisquer serviços do Plano Contratado, ficando sujeito às multas por quebra contratual.

15.4 O CANCELAMENTO PELO MEU PET CLUB, do plano contratado, poderá ser efetuado unilateralmente, sem prejuízos, nas seguintes hipóteses:

I - POR PERDA DE DIREITO DO CLIENTE, proveniente de fraude ou má-fé, situação em que o cancelamento será total, abrangendo todos os Serviços Contratados;

II- POR AUSÊNCIA DE PAGAMENTO, nas circunstâncias descritas na Cláusula 9.1.1, deste Contrato.

III - Com a morte do ANIMAL ASSISTIDO, o Contrato será extinto, não podendo este ser substituído por outro.

15.5 A Assistência Veterinária permanecerá em vigor enquanto estiver vigente o Plano no qual o Participante estiver inscrito.

15.6 O CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento do Plano a qualquer tempo, na forma prevista no instrumento contratual, atendidas as seguintes condições:

a) Caso o cancelamento seja solicitado em momento anterior a ocorrência de qualquer acionamento, só será cobrado do Participante a parcela relativa ao mês da solicitação de cancelamento;

b) Caso o cancelamento seja solicitado, mas a cobertura do Plano não tenha sido utilizada integralmente, o participante deverá realizar o pagamento de 50% (cinquenta por cento) do valor das parcelas remanescentes do Plano;

c) Caso o cancelamento seja solicitado, mas a cobertura do Plano tenha sido integralmente utilizada, o Participante deverá realizar o pagamento do valor integral de todas as parcelas remanescente do plano contratado.

d) Caso a contratação seja decorrente de promoção ou campanha promocional, o contratante deverá complementar o pagamento dos meses utilizados de acordo com o valor integral do plano adquirido.

15.6.1 Caso o cancelamento do plano ocorra antes do final da vigência, um novo plano para o mesmo animal somente poderá ser contratado após o período de 90 (noventa) dias e desde que o CONTRATANTE tenha quitado todos os valores conforme cláusula 15.6.

15.7 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.

15.8 O Contrato poderá ser cancelado pelo CONTRATANTE, desde que esteja absolutamente sem débitos com a CONTRATADA, e expresse formalmente a vontade de cancelar o presente Contrato.

15.9 No caso de encerramento das atividades da CONTRATADA, será considerado extinto o presente Contrato, respeitando-se o atendimento ao ANIMAL ASSISTIDO até o término do mês em que foi realizado o último pagamento.

15.10 Fica estabelecido que a solicitação de upgrade ou downgrade de um plano para outro estará disponível para o cliente no mês de aniversário de adesão ao plano. Toda mudança de plano deverá obrigatoriamente passar por avaliação interna, podendo assim, ser negado ou autorizado pelo Meu Pet Club.

15.11 Uma vez aceito a modificação dos planos a liberação dos novos serviços, limites por eventos e limites globais seguirão as regras abaixo a contar da data de pagamento da nova contratação:

I - Para planos superiores de migração o cliente deverá cumprir as carências normais do plano escolhido para poder utilizar a cobertura;

II - Coberturas disponíveis nos dois planos cujo limite por evento do plano superior escolhido for maior: a diferença entre os limites dos planos por evento está sujeita a carência normal do novo plano contratado.

III - Os limites anuais dos planos serão atualizados imediatamente.

16. DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

16.1 A utilização da plataforma Meu Pet Club implica no consentimento do CONTRATANTE para coleta, armazenamento e uso das informações pessoais fornecidas, cadastrais, de acesso e suas atualizações para a prestação do serviço aqui definido. Mediante simples aceite no presente contrato, o CONTRATANTE autoriza a Meu Pet Club a preservar e armazenar todas as informações submetidas ao sistema, bem como todos os seus dados pessoais, cadastrais e de acesso, tais como endereços de e-mail.

16.2 O CONTRATANTE autoriza a coleta de informações técnicas de navegação, tais como tipo de navegador do computador utilizado para acesso ao site, endereço de protocolo de Internet, páginas visitadas e tempo médio gasto no site, utilização de cookies para controlar a audiência e a navegação em seu SOFTWARE e possibilitar a identificação de serviços segmentados e personalizados ao perfil do CONTRATANTE. Tais informações poderão ser usadas para orientar o próprio CONTRATANTE e melhorar os serviços ofertados.

Parágrafo único: A CONTRATADA garante que estas informações coletadas por meio de cookies são estatísticas e não pessoais, bem como que não serão utilizadas para propósitos diversos dos expressamente previstos neste CONTRATO, comprometendo-se a adotar todas as medidas necessárias a fim de evitar o acesso e o uso de tais informações por quaisquer terceiros, sem a devida autorização.

16.3 O CONTRATANTE desde já autoriza a Meu Pet Club a informar dados em caso de exigência legal ou se razoavelmente necessário para o fim de cumprir intimação judicial ou atender a solicitações de cooperação de órgãos governamentais, inclusive autoridades policiais; fazer cumprir os Termos deste Contrato; responder a alegações de suposta violação de direitos de terceiros e para proteger os direitos, a propriedade ou a segurança de terceiros, da própria Meu Pet Club ou de outros Usuários.

16.4 Exceto nos casos previstos nestas condições gerais, a Meu Pet Club não divulgará dados e informações pessoais e não-públicos do CONTRATANTE. A Meu Pet Club não vende nem negocia de outra forma tais dados e informações.

16.5 A Meu Pet Club se reserva o direito de reter informações pelo período que entender necessário para o bom cumprimento de seus negócios, bem como para atender necessidades regulatória, mesmo após o encerramento do vínculo contratual e/ou da inativação da conta.

16.6 O CONTRATANTE autoriza, livre e expressamente, a transferência a terceiros das suas informações em decorrência da venda, aquisição, fusão, reorganização societária ou qualquer outra mudança no controle da CONTRATADA, mediante prévia informação ao CONTRATANTE.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Não é admitida a presunção de que a CONTRATADA, Cliente ou Contratante tenha conhecimento de circunstâncias que não constem neste Contrato ou de seus aditivos.

17.2 O CONTRATANTE possui ciência de todos os valores, coberturas, carências, limites e formas de utilização do Plano Contratado.

17.3 As Partes acordam que, este contrato é celebrado de forma eletrônica e assinado eletronicamente pelas signatárias, 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.

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

17.5 A CONTRATADA poderá, ao seu exclusivo critério, a qualquer tempo e sem a necessidade de comunicação prévia ao CONTRATANTE:

- Excluir, total ou parcialmente, as informações cadastradas pelo CONTRATANTE que não estejam em consonância com as disposições deste CONTRATO;
- Acrescentar, excluir ou modificar o conteúdo oferecido no site;
- Alterar quaisquer termos e condições destas Condições Gerais mediante simples comunicação ao CONTRATANTE.

18. FORO

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

19. SAC – 0800 942 4042

O Meu Pet Club, 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 o esclarecimento dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

20. GLOSSÁRIO TÉCNICO

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

ACIDENTE: Acontecimento de natureza súbita, externa e imprevisível, que provoque lesões no ANIMAL ASSISTIDO clinicamente constatadas.

ACIONAMENTO: É a comunicação oficial específica, efetuada pelo proprietário do ANIMAL ASSISTIDO, ao longo do período de vigência do Plano para utilização dos Serviços contratados.

ADITIVO DE CONTRATO: É o documento expedido por qualquer das PARTES, ao longo da vigência do Contrato, pelo qual as partes acordam alteração contratual.

AGRAVAMENTO: São as circunstâncias que aumentam a intensidade ou a possibilidade da ocorrência de utilização dos serviços contratados, alterando as circunstâncias previstas originalmente na Proposta.

ANÁLISE DE ACIONAMENTO: É o processo de avaliação do pedido de uso do serviço contratado pelo Cliente, contemplando 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: Animal doméstico que reside juntamente com o Proprietário CONTRATANTE, limitado a cães e gatos que possuam peso máximo de até 80 kg, com idade máxima de 7 (sete) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias na data da contratação, exceto animais silvestres, não domesticados e destinados a competições.

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

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

BOA-FÉ: É a obrigação de comportar-se dentro da lei e da veracidade. O Contrato é de estrita boa-fé das partes envolvidas.

CANCELAMENTO DO PLANO: É o Distrato antecipado do Contrato, em sua totalidade, por determinação legal, consenso, esgotamento dos Limites Estipulados no Resumo de Plano Contratado, redução de direito, e/ou inadimplência do Cliente ou da CONTRATADA.

CARÊNCIA: É o tempo pré-estabelecido e discriminado no Anexo I para que o Cliente possa desfrutar dos serviços contratados.

CLASSE DE RISCO: Em algumas modalidades de Planos, para simplificar a sua operação, torna-se necessária a subdivisão das raças em um pequeno número de grupos. Cada um destes grupos se caracteriza pelos seus membros, no padrão de raças que apresentam riscos equivalentes.

COBERTURA: Problemas de saúde do ANIMAL ASSISTIDO ocasionados por enfermidade ou acidente definidos no Contrato e capazes de ensejar o reembolso dos custos dos serviços de assistência médica veterinária.

CONTRATAÇÃO: Documento que formaliza a prestação de Serviços ao Cliente, determinando os direitos e obrigações das partes. Na proposta, o CONTRATANTE (proprietário) deve fornecer informações verídicas necessárias para a análise do Meu Pet Club e emissão de proposta.

CONTRATADA: O Meu Pet Club.

DANO ESTÉTICO: Subespécie de dano corporal que se caracteriza pela diminuição ou extinção de padrão de beleza, porém, sem ocorrência de sequelas que interfiram na funcionalidade do corpo ou na saúde física do ANIMAL ASSISTIDO.

DANO FÍSICO OU CORPORAL AO ANIMAL ASSISTIDO: Toda ofensa causada à sanidade ou ao corpo animal, seja anatômico e/ou fisiológico, incluídas doenças, invalidez temporária ou regular e a morte. NÃO estão abrangidos danos morais, os danos estéticos, e os danos materiais, ainda que tais danos possam acontecer em conjunto com os danos físicos causados ou em resultado destes.

DECADÊNCIA: É o perecimento de um direito unilateral que não foi exercido ao longo do tempo estabelecido em lei.

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

DOENÇA OU LESÃO PRÉ-EXISTENTE: Qualquer doença ou lesão do animal da qual haja recebido aviso médico-legal ou tenha realizado tratamento no animal antes da data da celebração do Contrato.

DOLO: É todo tipo de artifício, engano ou manejo astucioso promovido pelo indivíduo, com a intenção de provocar/praticar um ato em prejuízo de outrem, ou seja, é um ato de má-fé, fraudulento, objetivando premeditadamente prejuízo de terceiro, físico ou financeiro.

DOMICÍLIO: O endereço e município de residência do Cliente.

EMERGÊNCIA: Situação que requer breve atendimento médico veterinário para reduzir possível perigo de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gestação.

EVENTO: É o acontecimento que autoriza a utilização de um Serviço do Meu Pet Club.

EXCLUSÃO: Todo evento danoso em potencial não elencado entre os serviços cobertos no Plano.

FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO: Informações fornecidas pelo CONTRATANTE para o Meu Pet Club para que análise da possibilidade de autorizar a contratação do Plano escolhido. As informações serão solicitadas no momento da contratação, presumindo-se verdadeiras, tendo em vista a estrita boa-fé esperada do CONTRATANTE.

IMPERÍCIA: Ato ilícito culposo, em que os danos ocasionados são resultados diretos de atuação ou omissão de caráter técnico e/ou profissional, para o qual o responsável não está habilitado; ou ainda que habilitado, não adquiriu a necessária experiência; ou, também, ainda que habilitado e experiente, não atingiu o nível de competência necessário para a prática.

IMPRUDÊNCIA: Ato praticado sem cautela, ou de maneira imoderada, ou, ainda, desprovido da preocupação de evitar equívocos ou enganos. Se, em consequência da atuação ou omissão imprudente, for, involuntariamente, violado direito e causado um dano, o encarregado terá cometido um ato ilícito culposo.

ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO DE VALORES: É o índice financeiro empregado pelo Meu Pet Club para atualização do Contrato, ao final de cada ano.

INÍCIO DE VIGÊNCIA: Data por meio da qual os serviços contratados estão garantidos pelo Meu Pet Club, respeitando as carências relativas a cada cobertura do Plano contratado.

JUROS DE MORA: É o encargo financeiro resultante do atraso no pagamento, correspondente a aplicação do índice de atualização de valores.

LIMITE MÁXIMO DE COBERTURA: Representa o limite máximo que o Meu Pet Club suportará para o Serviço contratado de acordo com o Plano.

MÁ-FÉ: Operar deliberadamente de forma contrária a lei, direito ou bons costumes.

MENSALIDADE BÁSICA: O valor mensalmente pago, sem acréscimos percentuais (desde que quitado até a data do vencimento).

NEGLIGÊNCIA: Omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargo ou obrigação. Se, da negligência involuntária houver violação de direito e danos causados, o responsável terá cometido ato ilícito culposo.

OBJETO DO PLANO: É a designação do Plano Contratado.

PLANO: Serviços descritos na Sinopse do Plano Contratado, pelos quais o Meu Pet Club se obriga a reembolsar o CONTRATANTE, desde que em dia com o pagamento da MENSALIDADE.

PRESCRIÇÃO: Impossibilidade de exigir um direito após o transcurso de um lapso temporal determinado em lei.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO À SAÚDE: É o trabalho e serviço no setor da Saúde, voltado ao atendimento físico de animais, por exemplo, tratamentos, consultas, exames, diagnósticos, cirurgias, dentre outros especificados.

PROPONENTE: Indivíduo que deseja contratar um Plano.

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

PROPRIETÁRIO: Pessoa física definida como Cliente e/ou beneficiário que tem animal doméstico de estimação.

QUEBRA DE SIGILO PROFISSIONAL: Ausência do dever legal e ético do profissional de preservar segredo sobre informações das quais disponha especialmente em razão da função exercida.

RAÇA: A espécie 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 o MEU PET CLUB.

RESCISÃO: Distrato do Contrato, na forma e tempo indicados no Contrato ou por acordo entre as partes.

RESPONSABILIDADE CIVIL: É a obrigação imposta por lei a cada um de responder pelo dano que causar a outrem, podendo provir de atuação praticada pelo ANIMAL ASSISTIDO.

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

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

VALOR CONTRATADO: Total pago pelo CONTRATANTE para o Meu Pet Club para que este lhe garanta as assistências e serviços contratados.