

## **INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICO VETERINÁRIA – PLANO PET COMFORT**

Pelo presente instrumento contratual de um lado, CONECTECENTER LTDA, detentora e administradora do plano PETIT CARE – Assistência Pet, inscrita no CNPJ nº 42.920.431/0001-16 , doravante designada CONECTECENTER, e do outro, o contratante, Tutor dos animais cobertos com os benefícios deste contrato, doravante simplesmente denominado TUTOR, já qualificado na correspondente proposta de adesão, que passa a fazer parte integrante do presente contrato para todos os efeitos, conforme as definições abaixo estabelecidas, têm entre si, justo e acertado o presente contrato de adesão e utilização do plano de assistência PETIT CARE , mediante as seguintes cláusulas e condições

### **CLÁUSULA PRIMEIRA**

#### **DO OBJETO DO CONTRATO E INVIABILIDADE DE REEMBOLSO, SALVO PREVISÃO EXPRESSA**

1.1 O presente contrato tem por objetivo estabelecer as condições gerais para a administração, pela CONTRATADA, do plano escolhido livremente pelo(a) CONTRATANTE, que oferece serviços veterinários ao(s) animal(is) devidamente cadastrados e identificados por meio do carteirinha virtual disponível na área do cliente, dentro dos limites e condições estabelecidos neste contrato e seu ANEXO I(tabela de procedimentos), parte integrante deste instrumento para todos os fins de direito.

1.2 Os serviços veterinários poderão ser prestados em todo o território nacional por veterinários e clínicas referenciadas pela CONTRATADA. Não será permitida, como regra geral, a solicitação de reembolso por serviços realizados em clínicas não referenciadas, salvo exceções expressamente previstas no presente contrato.

1.3 Para esclarecer as hipóteses em que o reembolso é permitido, ele será viabilizado exclusivamente nas seguintes 02 (duas) situações:

I. Quando não houver clínica referenciada pela CONTRATADA na circunscrição de residência do(a) CONTRATANTE,

entendendo-se por circunscrição a delimitação geográfica do município de residência do Tutor indicado no contrato;

II. Quando houver clínica referenciada no município de residência, mas esta não realizar determinados procedimentos ou exames cobertos pelo plano contratado.

1.4 O reembolso, nas exceções mencionadas no item 1.3, deverá observar integralmente os valores, limites e condições estabelecidos neste contrato e em seu ANEXO I.

## **CLÁUSULA SEGUNDA**

### **DA ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA**

2.1 Os serviços de assistência veterinária serão prestados conforme o tipo de plano acordado neste contrato. Qualquer serviço que não estiver expressamente previsto será automaticamente excluído do atendimento.

2.2 A prestação dos serviços de assistência veterinária ocorrerá exclusivamente dentro do território nacional, sendo realizada por profissionais veterinários devidamente registrados no Conselho Regional de Medicina Veterinária.

## **CLÁUSULA TERCEIRA**

### **DAS CONDIÇÕES DE INGRESSO DO ANIMAL NO PLANO**

3.1 Serão considerados BENEFICIÁRIOS, para os efeitos deste contrato, o(s) animal(is) do(a) CONTRATANTE, devidamente inscrito(s) e identificado(s) pelo seu Tutor, conforme cotação realizada por meios digitais. Essa inscrição deve conter, obrigatoriamente, o(s) nome(s), espécie(s), raça(s), sexo, peso, data de nascimento e coberturas do(s) animal(is), sempre de acordo com as disposições deste contrato e as informações presentes no ANEXO I, que integra este instrumento.

3.2 No ato da contratação, a CONTRATADA adotará o sistema de identificação através da CARTEIRINHA VIRTUAL DO PET, o processo será realizado pelo(a) CONSULTOR no momento da adesão através da nossa plataforma. O cadastramento só poderá ser efetuado após o pagamento da taxa de adesão, e a utilização do plano estará

condicionada à validação prévia dos documentos solicitados no momento da contratação, processo que poderá ocorrer em até 72 horas úteis a partir do recebimento completo da documentação.

3.3 A criação da CARTEIRINHA VIRTUAL DO PET será feita exclusivamente pelo consultor no momento da adesão, devendo o(a) CONTRATANTE informar todas as informações e documentação solicitadas.

3.3.1 Após a criação da carteirinha virtual do Pet, a CONECTECENTER terá um prazo de até 72 horas para validação, contadas a partir do envio da documentação completa.

3.3.2 A utilização do plano ficará condicionada à validação prévia da carteirinha virtual do Pet pela CONECTECENTER, momento a partir do qual o(a) CONTRATANTE poderá utilizar os serviços contratados, respeitando os prazos de carências estabelecidos.

3.4 Em caso de venda ou doação do(s) animal(is) beneficiário(s), o(a) CONTRATANTE não poderá transferir ao novo proprietário as obrigações previstas neste contrato.

3.4.1 A venda ou doação do(s) animal(is) beneficiário(s) não eximirá o(a) CONTRATANTE das obrigações assumidas neste contrato.

## **CLÁUSULA QUARTA**

### **DOS SERVIÇOS NÃO COBERTOS PELO CONTRATO**

#### **Procedimentos Emergenciais (Risco de Morte Iminente)**

Considera-se emergência médica o aparecimento súbito e imprevisto de situações que requerem solução imediata para salvar a vida do animal. Procedimentos relacionados ao tratamento de doenças com evolução gradual não serão considerados emergenciais, mesmo que o animal esteja em risco de morte. Exemplos: biômetra, infecções crônicas, cesariana etc.

Emergências Cobertas:

1. Choque elétrico.
2. Convulsões
3. Corpos estranhos no sistema gastrointestinal
4. Envenenamento
5. Hemorragias graves
6. Fraturas expostas e traumas musculoesqueléticos
7. Obstrução de vias aéreas
8. Obstrução do sistema gastrointestinal
9. Perfuração do trato gastrointestinal com peritonite aguda
10. Queimaduras extensas
11. Reações alérgicas com comprometimento respiratório

Caso o veterinário identifique uma emergência, os procedimentos serão limitados pela cobertura do plano. Procedimentos necessários para salvar a vida do pet, mas que não estejam incluídos no plano, deverão ser pagos à parte. A clínica deverá informar previamente ao cliente os custos que serão cobrados fora da cobertura antes de realizar o atendimento.

Não haverá possibilidade de reembolso dos valores pagos pelo(a) CONTRATANTE à clínica referenciada ou não, salvo nos casos expressamente previstos nas hipóteses taxativas indicadas no item 1.3 deste contrato.

O atendimento emergencial será considerado por até 48 horas a partir do acolhimento do pet pela clínica. Após esse período, o atendimento emergencial será encerrado, mesmo que o pet ainda esteja em risco de morte iminente.

4.1 A presente contratação não contempla:

- a) Serviços não previstos neste contrato;
- b) Despesas com medicamentos para uso domiciliar;
- c) Atendimento fora da área geográfica de cobertura, exceto nas hipóteses previstas na cláusula 1.3;
- d) Tratamentos clínicos ou cirúrgicos experimentais;
- e) Procedimentos clínicos ou cirúrgicos com fins estéticos, incluindo órteses e próteses para esses fins;
- f) Inseminação artificial;
- g) Fornecimento de medicamentos e produtos importados;
- h) Fornecimento de próteses, implantes cirúrgicos e órteses em qualquer situação;
- i) Transplantes de qualquer natureza;
- j) Anestesia para procedimentos ambulatoriais;
- l) Fluido terapia ou qualquer outra medicação oral ou injetável;
- m) Sedação;
- n) Atendimento domiciliar eletivo, incluindo fornecimento de equipamentos, materiais ou medicamentos para uso externo à unidade veterinária;
- o) Cirurgias plásticas de qualquer modalidade;
- p) Remoção aérea em qualquer caso;
- q) Serviço de ambulância;
- r) Vermífugos;
- s) Tratamento com quimioterapia;
- t) Tratamento hormonal (anticoncepcional);

- u) Fisioterapia;
- v) Medicamentos durante internação, urgência ou emergência;
- x) Despesas decorrentes do abandono do animal (vivo ou pós-óbito) em consultórios ou clínicas veterinárias credenciadas ou não pela CONTRATADA
- y) Anestesia para procedimento de castração.

4.2 As anestесias cobertas pelo plano são limitadas a cirurgias previstas no contrato, exceto no procedimento de castração. Não serão cobertas anestесias para outros procedimentos ou cirurgias não contempladas no plano.

4.3 Emergência é definida como qualquer caso em que há risco imediato de morte ou lesões irreparáveis, conforme descrito no anexo deste contrato. Urgência é um processo agudo clínico ou cirúrgico que, embora não represente risco de morte iminente, tem potencial de evolução.

O atendimento emergencial será considerado por até 48 horas após o acolhimento do pet, tempo necessário para a estabilização do animal. Após esse período, o atendimento emergencial será encerrado. Se for necessária a continuidade do atendimento e o plano ainda estiver em carência, o Tutor deverá arcar com os custos adicionais, sem possibilidade de reembolso.

4.4 Caso a CONTRATADA seja obrigada a custear despesas com serviços não contemplados ou cobertos por este contrato junto a clínicas veterinárias referenciadas, terá o direito de cobrar os valores desembolsados do(a) CONTRATANTE.

4.4.1 O(a) CONTRATANTE reconhece expressamente que os valores mencionados na cláusula 4.4 constituem dívida líquida, certa e exigível, caracterizando título extrajudicial. A CONTRATADA poderá proceder à cobrança por meio de execução judicial, sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato, além de inscrever o nome do(a) CONTRATANTE no cadastro de inadimplentes, após notificação prévia, conforme a legislação vigente.

## **CLÁUSULA QUINTA**

### **DAS CARÊNCIAS**

5.1- Os serviços de assistência veterinária previstos neste instrumento e no ANEXO I correspondente ao tipo de plano contratado, serão efetivamente prestados, depois de cumpridos os prazos de carências constantes no ANEXO I específico ao tipo de plano contratado, contados tais prazos a partir da criação da carteirinha virtual pelo consultor da CONTRATADA.

5.2- As despesas decorrentes da utilização dos serviços durante o período de carência serão de responsabilidade do(a) CONTRATANTE.

5.3- O(s) animal(is) inscrito(s) após a celebração do contrato, deverá(ao) cumprir os prazos de carência a partir da data de inclusão.

5.4- O(A) CONTRATANTE terá direito a requerer transferência de um tipo contratual (tipo de plano) para outro, desde que não haja interrupção das obrigações contratuais.

5.4.1 O(A) CONTRATANTE terá direito a requerer transferência de um tipo contratual (tipo de plano) para outro uma modalidade superior (upgrade), desde que sejam cumpridas as carências de procedimentos não inclusos no plano anterior e não haja interrupção das obrigações contratuais.

5.4.2 O(A) CONTRATANTE terá direito a requerer transferência de um tipo contratual (tipo de plano) para outro uma modalidade inferior (downgrade), desde que decorrido o prazo mínimo de 6 meses da data de contratação e não haja interrupção das obrigações contratuais.

5.5- Quando ocorrer transferência do tipo contratual (tipo de plano contratado), o(a) CONTRATANTE passará a pagar a nova mensalidade e se submeterá às carências com relação ao novo tipo, obedecendo aos prazos ajustados no

item 5.1 desta cláusula e o prazo da data do novo plano contratado.

5.6- Não se transmitirão os prazos de carência já cumpridos por um BENEFICIÁRIO para outro, mesmo que haja dependência entre eles.

## **CLÁUSULA SEXTA**

### **MODALIDADE DE ATENDIMENTO**

6.1 – Os serviços contratados serão prestados exclusivamente ao(s) animal(is) inscritos e identificados através da "carteirinha virtual", cadastrada e aprovada pela PETIT CARE, desde que o(a) CONTRATANTE esteja adimplente com a CONTRATADA.

6.2 – Para obter atendimento, o(a) CONTRATANTE deverá seguir as orientações do ANEXO III e IV,

- Os contatos estão disponíveis na área do cliente,

Acesse a área do Cliente

<https://app.petitcare.com.br/areadocliente/login>

Acesso Email: Email cadastrado no momento da compra

Senha: CPF do titular

- O agendamento será obrigatório, respeitando a política de cada clínica.

6.2.1 – Em situações excepcionais, conforme previsto no item 1.3, o(a) CONTRATANTE poderá sugerir à central de atendimento da PETIT CARE uma clínica ou profissional não referenciado, devendo solicitar o reembolso nos termos estabelecidos no ANEXO II pela CONTRATADA. O reembolso será limitado aos valores definidos no ANEXO I e seguirá as disposições da cláusula 1ª.

6.2.2 – A verificação da carteirinha virtual será feita pela central Petit Care e pelo local de atendimento para confirmar



se o plano está ativo e apto para o uso, conforme o plano e cobertura contratados.

6.2.3 – O(a) CONTRATANTE poderá utilizar clínicas não referenciadas e solicitar reembolso somente nas situações excepcionais descritas no item 1.3, como:

I - Ausência de clínica referenciada no município de residência do Tutor

II - Indisponibilidade de procedimentos ou exames na clínica referenciada indicada, desde que sejam cobertos pelo plano.

6.3 – A CONTRATADA poderá realizar auditorias, exames ou inspeções a qualquer momento durante ou após o atendimento.

6.4 – Os atendimentos serão prestados por médicos veterinários cujos CRMV estejam ativos.

6.5 – A CONTRATADA poderá, a seu critério, alterar a lista de referenciadas, atualizando as informações na área do cliente.

6.6 – Os honorários e despesas com materiais e medicamentos cirúrgicos cobertos serão pagos integralmente pela CONTRATADA as clínicas referenciadas, sem qualquer relação financeira entre o referenciado e o(a) CONTRATANTE, exceto para serviços não cobertos ou situações de reembolso.

6.7 – Materiais e insumos não cobertos, como tapetes higiênicos e cateteres, deverão ser pagos pelo(a) CONTRATANTE diretamente à clínica. O orçamento deverá ser solicitado antes do atendimento para evitar surpresas, e a CONTRATADA poderá ser contatada em caso de dúvidas.

6.8 – Em caso de roubo ou desaparecimento do animal conveniado, as responsabilidades financeiras do(a) CONTRATANTE permanecem, mesmo com apresentação de boletim de ocorrência. O contrato será rescindido desde que não haja despesas pendentes e o roubo/furto seja comunicado à CONTRATADA com o termo policial adequado.

6.9 – A responsabilidade por uso indevido dos serviços será exclusivamente do(a) CONTRATANTE, mesmo que o ato tenha ocorrido sem seu conhecimento. As despesas decorrentes constituem dívida líquida, passível de execução judicial.

6.10 – Nas situações de reembolso, o valor será limitado ao montante estabelecido para cada grupo de procedimentos, conforme tabela disponível no ANEXO I do contrato.

6.11 – Os serviços veterinários poderão ser prestados em todo o território nacional por clínicas referenciadas. O reembolso só será possível nas exceções previstas no contrato, conforme regras de carência e periodicidade.

6.12 – Para reembolso por serviços veterinários, o(a) CONTRATANTE deve seguir as regras previstas no contrato, e o reembolso estará limitado aos valores estabelecidos para cada procedimento no ANEXO I .

6.13 – O reembolso será efetuado mediante apresentação de Nota Fiscal Eletrônica e demais documentos descritos no ANEXO II, com prazo de análise de 10 dias úteis, sendo deferido o prazo máximo para o pagamento será de 7 dias úteis após a aprovação da documentação para a PETIT CARE

6.14 – Se o valor do serviço exceder o coberto pelo plano, o reembolso será limitado ao valor previsto, cabendo ao(a) CONTRATANTE pagar a diferença.

6.15 – O atendimento emergencial será considerado até 48 horas após o acolhimento do pet pela clínica. Após esse período, o atendimento emergencial será encerrado.

6.16 – Os procedimentos cobertos possuem limite máximo de uso, renovado a cada 12 meses. Se o limite for atingido, não haverá inclusão ou liberação antes do prazo de renovação. Exceto castração e funeral ou cremação.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1- O(a) CONTRATANTE obriga-se a pagar à CONTRATADA mensalmente, por cada animal inscrito neste contrato, o valor correspondente ao tipo de plano contratado na plataforma digital, através de link ou aceite de voz, constante no anexo V que é parte integrante neste instrumento.

7.2- No momento da inscrição do(s) animal(is), será devida a primeira mensalidade no valor correspondente a categoria do Plano Escolhido, conforme o anexo V, a ser paga no ato da assinatura digital, comprovando a efetivação

do contrato, diretamente à CONTRATADA, através dos canais de vendas existentes, não sendo devido nenhum valor ao consultor PETIT CARE.

7.3- Será devido de imediato o pagamento da primeira mensalidade, coincidindo assim com a data de vigência prevista na contratação, vencendo-se as mensalidades subsequentes, no mesmo dia de cada mês subsequente, através de cartão de crédito ou Pix.

7.4- Caberá a(o) CONTRATANTE, quando houver aceitação do contrato, proceder com o acesso a área do cliente gerado pela CONTRATADA, disponibilizado através do Email cadastrado pelo cliente no Check out da contratação, onde o qual deverá conferir o cadastro da carteirinha virtual e poderá visualizar seu contrato e fazer os respectivos pagamentos, caso não opte por cartão de crédito.

7.4.1- A CONTRATADA não enviará via postal nenhuma fatura/guia de pagamento ao(o) CONTRATANTE.

7.5- O pagamento da mensalidade feito com valor menor do que o devido não enseja quitação. Considera-se, nesse caso, o(a) CONTRATANTE inadimplente.

7.6- Em caso de atraso de pagamento serão acrescidos no valor da mensalidade juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e multa moratória de 2% (dois por cento) incidente sobre o valor do débito em atraso.

7.7- O(A) CONTRATANTE reconhece expressamente que os valores das mensalidades vencidas constituem dívida líquida certa e exigível, caracterizando título extrajudicial, podendo a CONTRATADA proceder à sua cobrança por execução judicial, sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato, bem como de inscrever o nome do(a) CONTRATANTE no cadastro de inadimplentes de forma imediata, mediante notificação ou intimação, conforme legislação vigente.

7.8 - Quando a data de vencimento cair em dia que não haja expediente bancário, o pagamento poderá ser realizado até o primeiro dia útil subsequente.

7.9 - O atraso no pagamento de qualquer valor devido pelo(a) CONTRATANTE, por força do presente contrato dará à CONTRATADA, a seu único e exclusivo critério, após o prazo de 2 (dois) dias do vencimento, o direito de suspender temporariamente a prestação dos serviços nele previstos ou de considerar rescindido de pleno direito o presente instrumento, mediante notificação por meios digitais. Após 90 (noventa) dias de atraso no pagamento, o contrato é

rescindido pela CONTRATADA sem prejuízo das importâncias devidas.

7.10 - Sempre que o(a) CONTRATANTE, independente do motivo alegado, solicitar da CONTRATADA mudança na data de pagamento ou parcelamento deste, a CONTRATADA poderá aceitar o pedido a seu exclusivo critério e juízo de valor.

7.11 - No caso anterior o(a) CONTRATANTE ficará obrigado(a) efetuar o pagamento do valor integral na data da contratação e no prazo desejado pelo(a) mesmo(a) efetuará o pagamento proporcional pro rata die, para nos meses subsequentes efetuar o pagamento integral na nova data escolhida.

#### OITAVA CLÁUSULA - DOS REAJUSTES

8.1 - Todos os valores previstos neste contrato, incluindo a tabela para novas adesões de beneficiários, serão reajustados automaticamente e anualmente, ou na menor periodicidade permitida por lei.

8.2 - Os valores dos serviços contratados serão reajustados de forma acumulativa a cada 12 (doze) meses, tomando como base o IGPM (Índice Geral de Preços – Mercado) e o IRT (Índice de Reajuste Técnico).

No aniversário de 12 meses do contrato, será aplicado o Reajuste Único (RU), composto pelo IGPM e o índice financeiro (IF), calculado com base no agrupamento de todos os contratos da PETIT CARE

Cálculo do RU:

$$RU = IGPM + (IC \times IF) - 1$$

Onde:

IC (Índice de Correção) considera os valores pagos pela operadora devido à utilização do plano pelos beneficiários e as contraprestações mensais feitas pelo(a) CONTRATANTE.

IF (Índice Financeiro) reflete a variação dos custos médicos hospitalares veterinários (VCMHV) e eventuais impactos financeiros decorrentes da inclusão de novos procedimentos ou alterações nos valores de eventos cobertos.

Exemplo do cálculo:

IC = Soma total dos procedimentos realizados e pagos no período de apuração (fevereiro/2022 a fevereiro/2023).

IF = 0,02 (2%) - excepcionalmente para este período, por liberalidade da operadora.

8.3 - O(a) CONTRATANTE é responsável por pagar integralmente qualquer valor excedente aos limites previstos no contrato diretamente ao prestador de serviços.

8.4 - O(a) CONTRATANTE deve apresentar os comprovantes de pagamento das mensalidades quando solicitado pela CONTRATADA. O processamento do pagamento no sistema da CONTRATADA pode levar até 48 horas após a quitação, durante as quais o atendimento poderá ser suspenso ou condicionado à comprovação do pagamento.

#### CLÁUSULA NONA – PRAZO DO CONTRATO

9.1 - Este contrato terá uma vigência mínima de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura, digital ou por aceite de voz. Ele será renovado automaticamente por períodos iguais, somente quando não houver alteração no contrato vigente, a menos que qualquer uma das partes opte pela rescisão, através de notificação na central de atendimento da assistência - 0800 100 7700 com no mínimo, 30(Trinta) dias de antecedência.

9.2 - O CONTRATANTE pode encerrar o contrato antes do término do prazo de 12 (doze) meses, por meio de uma notificação digital (Email [sac@petitcare.com.br](mailto:sac@petitcare.com.br)), respeitando o aviso prévio de 15 (quinze) dias. Nesse caso, será cobrada uma multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) das mensalidades vincendas.

9.3 - Além das penalidades previstas por lei, a CONTRATADA poderá rescindir o contrato imediatamente, sem aviso prévio ou necessidade de indenização, nas seguintes situações:

a) Se o(a) CONTRATANTE agir de má-fé, omitindo informações ou buscando obter vantagens ilícitas através do contrato;

b) Se o(a) CONTRATANTE dificultar ou impedir qualquer exame ou procedimento necessário para proteger os direitos da CONTRATADA ou minimizar seus prejuízos.

c) Em caso de acionamento abusivo por parte da CONTRATANTE, dos serviços disponibilizados ocasionando o desequilíbrio econômico financeiro da deste contrato, inviabilizando a sua continuidade

9.4 - No caso de falecimento do beneficiário (cão ou gato), devidamente comprovado por atestado emitido por um médico veterinário indicado pela CONTRATADA, o contrato será rescindido automaticamente, sem a cobrança de multa.

## CLÁUSULA DEZ – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

10.1 - O(a) CONTRATANTE está ciente de que, no âmbito da relação contratual estabelecida, a CONTRATADA realizará o tratamento de seus dados pessoais.

### Política de Privacidade de Dados

A Petit Care valoriza a confiança de seus clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros. Por isso, o respeito à confidencialidade e a proteção dos dados pessoais são prioridades em suas ações.

#### 1. Objetivo desta Política

Esta Política de Privacidade ("Política") tem como objetivo explicar as medidas adotadas pela Petit Care para garantir a proteção adequada dos dados pessoais tratados. Dados pessoais são informações relacionadas a uma pessoa física identificada ou identificável, conforme definido pela legislação.

Esta Política pode ser modificada, atualizada ou complementada para se adequar a mudanças legislativas, regulatórias ou tecnológicas. Os dados pessoais serão sempre tratados em conformidade com a legislação vigente e as melhores práticas de proteção de dados.

Os termos desta Política têm o mesmo significado que lhes é atribuído pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018).

#### 2. Coleta de Dados Pessoais

A Petit Care coleta dados pessoais das seguintes formas:

- Dados fornecidos diretamente pelo titular, como informações coletadas por meio de formulários, assinaturas de e-mail, cartões de visita, ou através de contato telefônico ou por e-mail;
- Dados coletados indiretamente, de forma legal, por meio de terceiros, como dados fornecidos por clínicas ou contidos em processos judiciais;

- Dados públicos, divulgados pelo titular em plataformas de comunicação.

### 3. Finalidades do Tratamento de Dados Pessoais

O tipo de dado pessoal tratado, a forma de tratamento e o objetivo variam conforme a categoria do titular. A seguir, são apresentadas algumas das finalidades para o tratamento de dados:

10.2 - Os dados pessoais são tratados para finalidades legítimas, como:

- a) Cumprir obrigações legais e contratuais;
- b) Identificar e autenticar o(a) CONTRATANTE;
- c) Proteger os interesses legítimos das partes envolvidas no contrato;
- d) Realizar estudos, pesquisas e levantamentos relacionados às atividades desempenhadas;
- e) Exercer direitos em esferas judiciais, arbitrais ou administrativas.

Os dados pessoais são mantidos pelo tempo necessário, de acordo com sua natureza e função, conforme a legislação vigente.

10.3 - Para atender as finalidades mencionadas, a CONTRATADA pode compartilhar os dados pessoais do(a) CONTRATANTE com terceiros, sempre exigindo que eles cumpram as leis de proteção de dados.

10.4 - De acordo com a Lei 13.709/2018 ("LGPD"), a CONTRATADA atua como controladora dos dados pessoais.

10.5 - O(a) CONTRATANTE tem o direito de solicitar à CONTRATADA:

- I - a confirmação da existência de tratamento de seus dados;
- II - o acesso aos dados;

III - a correção de dados incompletos, incorretos ou desatualizados;

IV - a anonimização, bloqueio ou exclusão de dados desnecessários, excessivos ou tratados fora dos parâmetros legais;

V - a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os segredos comercial e industrial, conforme regulamentação;

VI - a eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento, quando aplicável;

VII - a informação sobre as entidades públicas ou privadas com as quais houve compartilhamento de dados;

VIII - a informação sobre a possibilidade de negar consentimento e as consequências dessa recusa;

IX - a revogação do consentimento.

10.6 - Esses direitos podem ser exercidos através do e-mail: [contato@petitcare.com.br](mailto:contato@petitcare.com.br).

#### 4. Dados de Crianças

A Petit Care pode tratar dados de crianças em situações excepcionais, como na concessão de benefícios para colaboradores. Nesses casos, será solicitado o consentimento de pelo menos um dos pais ou responsável, conforme o art. 12 da LGPD.

#### 5. Prazo de Armazenamento de Dados Pessoais

Os dados pessoais são armazenados por 5 anos, conforme exigido pela legislação contábil e fiscal. Esse prazo



pode ser maior se o titular der consentimento ou se for determinado pela lei.

## 6. Compartilhamento de Dados Pessoais e Agentes de Tratamento

A Petit Care pode compartilhar dados pessoais com terceiros, conforme descrito abaixo:

- **Clínicas e Veterinários:** Ao utilizar o plano de saúde pet, os dados são compartilhados com as clínicas parceiras. Essas clínicas atuam como controladores dos dados. É importante que você conheça também a política de privacidade da clínica escolhida, já que a Petit Care não tem controle sobre o que elas fazem com seus dados.
- **Agentes Autorizados:** Alguns agentes vendem nossos planos de forma independente. Eles coletam dados dos clientes e enviam para a Petit Care, mas também atuam como Controladores. Recomendamos que você conheça a política de privacidade desses agentes antes de compartilhar seus dados com eles.
- **Autoridades Públicas:** A Petit Care pode compartilhar seus dados com autoridades públicas para cumprir obrigações legais ou defender seus interesses.
- **Fornecedores e Prestadores de Serviço:** A Petit Care também compartilha dados com fornecedores e prestadores que auxiliam em suas atividades, como escritórios de contabilidade ou empresas de software. Nesse caso, a Petit Care é a Controladora e os fornecedores são os Operadores.

### **Compromisso com a Segurança dos Seus Dados**

A Petit Care se esforça para garantir que os terceiros com quem compartilha dados sigam as leis de proteção de dados, incluindo a LGPD. Exigimos que eles usem os dados apenas para fins específicos e por tempo necessário, além de manterem padrões mínimos de segurança.

## 7. Cookies

Ao navegar no site da PETIT CARE, alguns cookies podem ser armazenados em seu navegador. Cookies são pequenos arquivos que ajudam a identificar o visitante e são usados para personalizar a experiência no site ou facilitar o tráfego de informações.

### 7.1. Cookies Utilizados

- **Cookies Necessários:** Essenciais para o funcionamento do site e não podem ser desativados.
  - Exemplo: ALLOWTRACKING – usado para monitorar estatísticas de tráfego no site.

- Cookies de Desempenho: Melhoram o site ao rastrear o uso e coletar informações anônimas para gerar relatórios sobre o comportamento dos usuários.
  - Exemplo: UTMZ – parte do Google Analytics, monitora o tráfego e identifica problemas de navegação no site.

## 7.2. Alteração das Configurações de Cookies

Você pode alterar as configurações de cookies do seu navegador a qualquer momento. Para mais informações sobre como fazer isso, consulte o suporte do seu navegador:

- Internet Explorer: [Link de Suporte](#)
- Mozilla Firefox: [Link de Suporte](#)
- Google Chrome: <https://support.google.com/chrome/a?hl=pt-BR#topic=4386914>
- Safari: [Link de Suporte](#)

Note que desativar certos cookies pode afetar algumas funcionalidades do site.

## 8. Direitos do Titular de Dados

A Petit Care respeita os direitos dos titulares de dados, conforme a lei. Esses direitos incluem:

- Confirmar se a Petit Care está tratando seus dados e como isso é feito;
- Obter informações sobre quem controla os dados e com quem são compartilhados;
- Acessar seus dados pessoais tratados pela Petit Care;
- Solicitar correções de dados incompletos, incorretos ou desatualizados;
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou fora da conformidade com a lei;
- Solicitar a portabilidade dos dados para outro fornecedor;
- Solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com consentimento, salvo exceções previstas em lei;
- Saber com quem a Petit Care compartilha seus dados;
- Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências disso;
- Revogar o consentimento dado anteriormente.

Para exercer seus direitos, entre em contato conosco pelos canais mencionados na cláusula 9 abaixo.

## 9. Contato

Se tiver dúvidas sobre como a PETIT CARE lida com a proteção de dados pessoais, entre em contato pelo e-mail: [contato@petitcare.com.br](mailto:contato@petitcare.com.br)

### 9.1 Finalidade do Tratamento de Dados

A Petit Care trata os dados pessoais para:

- a) cumprir obrigações legais e contratuais;
- b) identificar e autenticar o(a) CONTRATANTE;
- c) proteger os interesses legítimos de ambas as partes;
- d) realizar estudos e pesquisas;
- e) exercer direitos em processos judiciais, arbitrais ou administrativos.

Os dados são mantidos pelo tempo necessário, conforme a legislação vigente.

### 9.2 Compartilhamento de Dados

A Petit Care pode compartilhar os dados do(a) CONTRATANTE com terceiros, garantindo que eles sigam as obrigações legais de proteção de dados.

### 9.3 Controladora de Dados

Conforme a Lei 13.709/2018 (LGPD), a Petit Care é a responsável pelo controle dos dados pessoais do(a) CONTRATANTE.

#### 9.4 Direitos do(a) CONTRATANTE

O(a) CONTRATANTE pode solicitar à Petit Care:

- I - Confirmação do tratamento de seus dados;
- II - Acesso aos dados;
- III - Correção de dados incorretos ou desatualizados;
- IV - Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desacordo com a lei;
- V - Portabilidade dos dados a outro fornecedor;
- VI - Eliminação de dados tratados com consentimento, quando aplicável;
- VII - Informações sobre com quem seus dados foram compartilhados;
- VIII - Possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências disso;
- IX - Revogação do consentimento.

#### 9.5 Exercício de Direitos

Esses direitos podem ser exercidos pelo e-mail [sac@petitcare.com.br](mailto:sac@petitcare.com.br) . Para mais informações sobre o tratamento de dados, consulte a Política de Privacidade neste contrato.

## **Política de Privacidade Petit Care**

A Petit Care valoriza a confiança de seus clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros, priorizando a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais.

### **1. Objetivo**

Esta Política de Privacidade descreve as medidas adotadas pela Petit Care para garantir a proteção dos dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### **2. Coleta de Dados**

A Petit Care coleta dados pessoais diretamente (como em fichas ou e-mails) e de fontes públicas ou de terceiros, sempre de maneira legal.

### **3. Finalidade do Uso dos Dados**

Os dados pessoais são usados para:

- Cumprir obrigações legais e contratuais;
- Identificação e autenticação do cliente;
- Promover os serviços veterinários e garantir qualidade;
- Estudos e pesquisas relacionadas às atividades da empresa;
- Exercício de direitos legais, proteção da vida e segurança.

### **4. Prazo de Armazenamento**

Os dados são armazenados por 5 anos, salvo prazos diferentes exigidos por lei.

## 5. Compartilhamento de Dados

A Petit Care pode compartilhar dados com:

- Clínicas veterinárias parceiras;
- Agentes autorizados para comercialização de planos;
- Autoridades públicas e fornecedores de serviços (como contabilidade).

A Petit Care assegura que todos os parceiros seguem as normas de proteção de dados.

## 6. Cookies

O site da Petit Care utiliza cookies para melhorar a experiência do usuário. Cookies necessários são usados para operar o site e outros para estatísticas de uso.

## 7. Direitos do Titular

Você tem o direito de:

- Confirmar o uso de seus dados;
- Acessar, corrigir, ou solicitar a exclusão ou anonimização dos dados;
- Solicitar portabilidade ou revogar consentimento.

Para exercer seus direitos, entre em contato pelo e-mail: [sac@petitcare.com.br](mailto:sac@petitcare.com.br).

## 8. Contato

Em caso de dúvidas sobre proteção de dados, entre em contato com o Email: [sac@petitcare.com.br](mailto:sac@petitcare.com.br)

## CLÁUSULA ONZE - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. O presente contrato poderá ser alterado por meio de termos aditivos, que deverão ser assinados por ambas as partes. Não se admite a presunção de que a CONTRATADA tenha conhecimento de circunstâncias não expressamente previstas neste contrato ou em seus aditivos.

11.2. Qualquer modificação contratual, incluindo Upgrades, Downgrades, ou aquisição de pacotes adicionais, poderá gerar a aplicação de multa se resultar em redução do valor da mensalidade, além de renovar automaticamente o contrato de fidelidade da CONTRATANTE por mais 12 (doze) meses. Qualquer alteração no objeto da prestação de serviço tem o objetivo de garantir o equilíbrio econômico da relação contratual.

11.3. A CONTRATANTE declara que tomou ciência de todos os planos oferecidos pela CONTRATADA, optando pelo plano em anexo, que passa a fazer parte integrante deste contrato.

11.4. Reclamações sobre eventuais violações aos direitos contratuais da CONTRATANTE devem ser formalizadas por meio digital (Email), para que a CONTRATADA tome as providências necessárias.

11.5. Qualquer tolerância da CONTRATADA em relação a descumprimentos do contrato não constituirá perdão, novação, renúncia ou alteração das condições pactuadas.

11.6. A CONTRATANTE reconhece como dívida líquida e certa as despesas decorrentes de atendimentos prestados aos beneficiários cadastrados, que não sejam passíveis de reembolso após o término do contrato, mesmo em caso de rescisão.

11.7. A CONTRATADA reserva-se o direito de rescindir ou desvincular qualquer participante de sua rede assistencial, bem como de contratar novos serviços a seu exclusivo critério, sempre visando ao aprimoramento dos serviços objeto deste contrato.

11.8. As mensagens virtuais referente as mensalidades, será considerada uma notificação o(a) CONTRATANTE para

todos os efeitos deste contrato, a partir da data do respectivo pagamento.

11.8.1. A CONTRATANTE poderá rescindir o contrato no caso de óbito do animal beneficiário, desde que os serviços contratados não tenham sido utilizados e seja apresentado atestado de óbito assinado por Médico Veterinário.

11.8.2. Caso o Tutor alegue o óbito do animal sem apresentar o atestado de óbito, será aplicada uma taxa de cancelamento equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor total das mensalidades vincendas, com a assinatura do formulário de confirmação de óbito.

11.9. Durante a vigência deste contrato, poderão ocorrer adições, substituições ou modificações nos serviços contratados ou nas cláusulas e condições, desde que formalizadas por meio digital (e-mail) e deixando assim as partes cientes, seja digital ou por meio de gravação de aceite verbal.

11.10. Toda e qualquer comunicação entre as partes, referente aos serviços ou providências decorrentes deste contrato, será válida apenas se realizada por e-mail [sac@petitcare.com.br](mailto:sac@petitcare.com.br)

11.11. As cláusulas deste contrato deverão ser cumpridas rigorosamente pelas partes. Qualquer modificação ou tolerância que não esteja formalizada por e-mail entre as partes, não terá validade.

11.12. As anestесias cobertas pelo plano serão limitadas a cirurgias, exceto castração, não sendo permitidas para outros procedimentos cobertos.

11.13. Para efeitos deste contrato, entende-se por EMERGÊNCIA situações com risco imediato de morte ou lesões irreparáveis, conforme descrito no anexo deste documento, e por URGÊNCIA, condições agudas clínicas ou cirúrgicas que, embora não apresentem risco de vida iminente, podem evoluir para complicações.

11.14. Após cada atendimento, a CONTRATANTE deverá validar o procedimento para fins de pagamento. Caso não se manifeste em até 7 (sete) dias, o atendimento será liberado para a clínica ou hospital, sendo considerado como utilizado.

11.15. A CONTRATANTE autoriza, desde já, o envio de pesquisas de satisfação, reconhecendo sua importância para a avaliação de qualidade da clínica ou hospital que prestou o atendimento ao pet beneficiário.

11.16. A CONTRATANTE declara que recebeu este contrato por meio digital, podendo lê-lo integralmente e concorda expressamente com seus termos, e que autoriza o envio de alterações pela mesma via. Além disso, compromete-se



a fornecer e manter atualizado seu endereço de e-mail.

11.17. Para resolução de quaisquer disputas decorrentes deste contrato, as partes elegem o foro da Comarca de Fortaleza (CE), com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11.18. Os casos omissos serão resolvidos conforme a legislação aplicável ou por meio de negociação direta entre as partes, ouvindo-se, quando necessário, a Diretoria Administrativa da CONTRATADA.

11.19. Qualquer tolerância não implicará perdão, novação, renúncia ou alteração das disposições pactuadas. A CONTRATANTE reconhece que seu vínculo contratual é exclusivamente com a PETIT CARE, mesmo em caso de atendimento prestado por referenciado, com os quais concorda para todos os fins de direito.

E, por estarem justos e acordados, as partes aceitam por meio digital o presente contrato, para que produza os efeitos legais cabíveis.

PARTES: Confirmo, por adesão, que estou de acordo com o presente contrato. Declaro, ainda, que estou ciente dos termos aqui estabelecidos, podendo acessar a via do contrato no endereço <https://app.petitcare.com.br/areadocliente> e gerar uma versão impressa, considerando que já recebi o documento por e-mail.

## **ANEXO I**

### **PROCEDIMENTOS PETIT CARE**

O Serviço de ASSISTÊNCIA PET tem como objetivo a prestação de Assistência ao Animal Doméstico (Canino ou Felino) do Contratante, nas condições descritas neste contrato.

Abaixo segue lista de procedimentos, carências, limite de utilização, periodicidade, e valores em caso de reembolso  
No ANEXO V estão discriminados os serviços disponíveis em cada plano de assistência.

| PROCEDIMENTO                                                                 | CARENCIA | PERIODICIDADE | REEMBOLSO  |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|------------|
| <b>CONSULTAS COM CLÍNICO GERAL</b>                                           |          |               |            |
| Consulta Online                                                              | 0        | 0             |            |
| Consultas urgência ou emergência                                             | 30       | 30 dias       | R\$ 100,00 |
| Consulta de rotina                                                           | 90       | 365 dias      | R\$ 120,00 |
| <b>CONSULTAS COM ESPECIALISTAS</b>                                           |          |               |            |
| Cardiologista                                                                | 90       | 90 dias       | R\$ 120,00 |
| Endocrinologista                                                             | 90       | 90 dias       | R\$ 120,00 |
| Neurologista                                                                 | 90       | 90 dias       | R\$ 120,00 |
| Nefrologista                                                                 | 90       | 90 dias       | R\$ 120,00 |
| Dermatologista                                                               | 90       | 90 dias       | R\$ 120,00 |
| Oftalmologista                                                               | 90       | 90 dias       | R\$ 120,00 |
| Oncologista                                                                  | 90       | 90 dias       | R\$ 120,00 |
| Ortopedia                                                                    | 90       | 90 dias       | R\$ 120,00 |
| Odontologia                                                                  | 90       | 90 dias       | R\$ 120,00 |
| <b>EXAMES LABORATORIAIS - LIMITADO AO VALOR DE R\$150,00 POR ACIONAMENTO</b> |          |               |            |
| Hemograma Completo                                                           | 90       | 90 dias       | R\$ 30,00  |
| Albumina Sangue                                                              | 90       | 90 dias       | R\$ 18,00  |
| ALT (TGP) Sangue                                                             | 90       | 90 dias       | R\$ 18,00  |
| AST (TGO) Sangue                                                             | 90       | 90 dias       | R\$ 18,00  |
| Bilirrubina Total e Frações Sangue                                           | 90       | 90 dias       | R\$ 25,00  |
| Creatinina Sangue                                                            | 90       | 90 dias       | R\$ 18,00  |
| Colesterol Total                                                             | 90       | 90 dias       | R\$ 20,00  |
| Fosfatase Alcalina (FA) Sangue                                               | 90       | 90 dias       | R\$ 20,00  |
| Glicose                                                                      | 90       | 90 dias       | R\$ 18,00  |
| Proteína Total Sangue                                                        | 90       | 90 dias       | R\$ 18,00  |
| Triglicérides Sangue                                                         | 90       | 90 dias       | R\$ 15,00  |
| Ureia Sangue                                                                 | 90       | 90 dias       | R\$ 18,00  |
| Exame Comum de Urina                                                         | 90       | 90 dias       | R\$ 23,00  |
| Coproparasitológico Pesquisa de Helmintos e Protozoários Fezes               | 90       | 90 dias       | R\$ 25,00  |
| Urocultura Urina em frasco estéril                                           | 90       | 90 dias       | R\$ 25,00  |
| <b>EXAMES DE IMAGENS - LIMITADO AO VALOR DE R\$150,000 POR ACIONAMENTO</b>   |          |               |            |
| Raio -x                                                                      | 90       | 90 dias       | R\$ 85,00  |
| Ultrassom                                                                    | 90       | 90 dias       | R\$ 95,00  |
| Ecocardiograma                                                               | 90       | 90 dias       | R\$ 90,00  |
| Eletrocardiograma                                                            | 90       | 90 dias       | R\$ 90,00  |
| <b>VACINAS</b>                                                               |          |               |            |
| Raiva                                                                        | 90       | 365 dias      | R\$ 40,00  |
| Gripe                                                                        | 90       | 365 dias      | R\$ 60,00  |
| V8 ou V10                                                                    | 90       | 365 dias      | R\$ 80,00  |
| V4 ou V5                                                                     | 90       | 365 dias      | R\$ 80,00  |
| <b>CIRURGIA EMERGENCIAL</b>                                                  |          |               |            |
| Ortopédica                                                                   | 180      | 365 dias      | R\$ 300,00 |

|                                                                                                |     |          |     |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------|-----|--------|
| Neurológica                                                                                    | 180 | 365 dias | R\$ | 300,00 |
| Cardiológica                                                                                   | 180 | 365 dias | R\$ | 300,00 |
| Torácica                                                                                       | 180 | 365 dias | R\$ | 300,00 |
| Oftalmológica                                                                                  | 180 | 365 dias | R\$ | 300,00 |
| <b>INTERNAÇÃO</b>                                                                              |     |          |     |        |
| Diária de internação clínica (até 3 diárias)                                                   | 180 | 365 dias | R\$ | 100,00 |
| Diária de internação cirúrgica (até 3 diárias)                                                 | 180 | 365 dias | R\$ | 100,00 |
| <b>ASSISTENCIA AO PARTO</b>                                                                    |     |          |     |        |
| Assistência manual ao parto                                                                    | 180 | 365 dias | R\$ | 40,00  |
| <b>CASTRACÃO</b>                                                                               |     |          |     |        |
| Procedimento de castração                                                                      | 180 | 0        | R\$ | 500,00 |
| <b>TRATAMENTO ODONTOLOGICO</b>                                                                 |     |          |     |        |
| Extração de dentes incisivos                                                                   | 180 | 90 dias  | R\$ | 9,90   |
| Extração de dentes molares                                                                     | 180 | 90 dias  | R\$ | 19,00  |
| Extração de dentes permanentes                                                                 | 180 | 90 dias  | R\$ | 33,00  |
| Tratamento periodontal (TARTARECTOMIA)                                                         | 360 | 365 dias | R\$ | 100,00 |
| <b>FUNERAL OU CREMAÇÃO</b>                                                                     |     |          |     |        |
| Cremação                                                                                       | 180 | 0        | R\$ | 400,00 |
| Funeral                                                                                        | 180 | 0        | R\$ | 400,00 |
| <b>LEVA E TRAZ</b>                                                                             |     |          |     |        |
| Em caso de transporte para hospedagem                                                          | 90  | 30 dias  | R\$ | 60,00  |
| <b>HOSPEDAGEM</b>                                                                              |     |          |     |        |
| Em caso de doença do Tutor devidamente comprovada por atestado médico limitada a 2 diárias     | 90  | 30 dias  | R\$ | 120,00 |
| <b>FISIOTERAPIA E ACUMPUTURA</b>                                                               |     |          |     |        |
| Fisioterapia limitado a 3 sessões e ao valor de cobertura                                      | 180 |          | R\$ | 150,00 |
| Acupuntura limitado a 3 sessões e ao valor de cobertura                                        | 180 |          | R\$ | 150,00 |
| Observação os limites de atendimento estão disponíveis no anexo V, conforme o plano contratado |     |          |     |        |

## **Anexo II**

### **Política de Reembolso - Assistência Pet para Procedimentos Veterinários**

Com base na cláusula 1.3 e 1.4 deste contrato

1.3 Para esclarecer as hipóteses em que o reembolso é permitido, ele será viabilizado exclusivamente nas seguintes 02 (duas) situações:

I. Quando não houver clínica referenciada pela CONTRATADA na circunscrição de residência do(a) CONTRATANTE, entendendo-se por circunscrição a delimitação geográfica do município de residência do Tutor indicado no contrato;

II. Quando houver clínica referenciada no município de residência, mas esta não realizar determinados procedimentos ou exames cobertos pelo plano contratado.

1.4 O reembolso, nas exceções mencionadas no item 1.3, deverá observar integralmente os valores, limites e condições estabelecidos neste contrato e em seu ANEXO I.

#### **1. Elegibilidade para Reembolso**

1.1 O reembolso será concedido aos tutores de pets cadastrados no plano de assistência pet que tenham contratado e pago por um procedimento veterinário emergencial ou necessário devido a acidentes ou doenças, conforme os termos do contrato de assistência.

1.2 O procedimento veterinário deve estar dentro das coberturas previstas no plano de assistência pet vigente.

1.3 A contratante deve estar adimplente na data inicial do atendimento

#### **2. Procedimentos Elegíveis para Reembolso pela Petit Care**

2.1 São elegíveis para reembolso os seguintes tipos de procedimentos veterinários, desde que justificados por uma condição de emergência ou prescrição médica:

- Exames diagnósticos realizados em caráter de urgência ou emergência conforme termos do contrato.
- Consultas e atendimentos de urgência ou emergência conforme termos do contrato.

2.2 Procedimentos estéticos, preventivos de rotina (como vacinas ou castrações) ou que não sejam consequência de emergências ou acidentes não estão cobertos.

#### **3. Requisitos para Solicitação de Reembolso**

3.1 Para solicitar o reembolso, o Tutor deve:

- Enviar a solicitação de reembolso dentro de até **7 dias** a partir da data do procedimento veterinário.
- Preencher o formulário de solicitação de reembolso disponibilizado pela assistência Petit Care.

- Apresentar nota fiscal detalhada, com discriminação dos serviços prestados, valores pagos e nome do estabelecimento veterinário.
- Solicitação veterinária do procedimento com data e carimbo do veterinário.
- Fornecer resultado dos exames, laudo médico ou relatório do veterinário responsável, que descreva o motivo e a necessidade do procedimento realizado.

3.2 A ausência de qualquer documento exigido ou a apresentação de documentos incompletos pode resultar no indeferimento do reembolso.

#### **4. Valor e Limite de Reembolso**

4.1 O valor reembolsado corresponderá ao valor gasto pelo Tutor, limitado ao teto estabelecido no contrato do plano de assistência pet, conforme o tipo de procedimento e cobertura contratada. Conforme anexo I

4.2 O limite de reembolso por procedimento será conforme definido no plano do cliente conforme anexo V

#### **5. Prazos e Processamento**

5.1 O prazo para análise e processamento do pedido de reembolso é de até **15 dias úteis**, contados a partir do recebimento de toda a documentação exigida.

5.2 O valor aprovado será creditado exclusivamente na conta bancária de titularidade do Tutor contratante informada no formulário de solicitação dentro do prazo de **10 dias úteis** após a aprovação.

#### **6. Casos de Exclusão**

6.1 Não serão aceitas solicitações de reembolso para:

- Procedimentos realizados em clínicas não reconhecidas pelo CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).
- Tratamentos de doenças preexistentes, não cobertas pelo plano.
- Procedimentos realizados sem emergência ou sem prescrição veterinária.
- Procedimentos sem a devida solicitação no canais de atendimento e autorização da central de atendimento Petit Care conforme condições deste contrato

## Anexo III

### Política de Agendamento de Procedimentos de Rotina - Assistência Pet

#### 1. Objetivo

1.1 Garantir que os tutores possam agendar consultas de rotina para seus pets de forma organizada e eficiente, visando o bem-estar e a saúde dos animais, conforme as boas práticas recomendadas por organizações de saúde veterinária no Brasil.

#### 2. Procedimentos de Rotina Cobertas

2.1 Os procedimentos de rotina que podem ser agendadas incluem:

- Vacinação
- Consultas
- Castração

#### 3. Agendamento

3.1 Os tutores podem solicitar o agendamento de procedimentos de rotina através dos seguintes canais:

- Central de atendimento telefônico ou WhatsApp.

3.2 Os agendamentos de procedimentos de rotina devem ser feitos com **antecedência mínima de 15 dias** úteis para garantir disponibilidade no cronograma de atendimento.

3.3 A marcação deve ser realizada para um procedimento por vez. Uma nova marcação só poderá ser efetuada após a conclusão do procedimento anterior. Em caso de clientes que tenham contratado para mais de um pet a marcação só poderá ser realizada para um PET por vez. Uma nova marcação para outro Pet só será permitida após a conclusão do procedimento anterior.

3.4 O Tutor poderá solicitar atendimento via 0800 ou whatsapp, após a solicitação a assistência terá o prazo de até 5 dias úteis para o retorno do agendamento.

3.5 Em caso de necessidade de reagendamento, o Tutor deve informar com no mínimo **48 horas** de antecedência para evitar penalidades de cancelamento

#### 4. Frequência de Consultas de Rotina

4.1 O intervalo recomendado entre as consultas de rotina para cada animal deverá seguir a orientação veterinária e as diretrizes de saúde:

- **Filhotes:** Consultas periódicas até completar o calendário vacinal inicial.

- **Adultos (1 a 7 anos):** Consultas de rotina anuais.
- **Idosos (7 anos ou mais):** Consultas de rotina a cada 6 meses.

4.2 Procedimentos como a vacinação devem seguir os intervalos estabelecidos pelo **Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA)** e pela **Organização Mundial da Saúde Animal (OIE)**.

## 5. Critérios para Atendimentos Prioritários

5.1 Os atendimentos de rotina podem ter prioridade ou ajustes em casos de:

- Vacinação obrigatória para viagens internacionais (conforme exigência de órgãos reguladores).
- Programas específicos de controle de zoonoses ou campanhas nacionais de saúde animal.

5.2 O atendimento prioritário dependerá da disponibilidade de vagas e será avaliado caso a caso.

## 6. Política de Cancelamento

6.1 Caso o Tutor precise cancelar ou remarcar a consulta de rotina, ele deverá:

- Comunicar a assistência com **pelo menos 24 horas** de antecedência, evitando penalidades ou cobranças.
- Em caso de não comparecimento sem aviso prévio ou cancelamento em menos de 24 horas, acarretará a suspensão da prestação do serviço solicitado por um período de 30 dias.

6.2 A organização se reserva o direito de cancelar ou remarcar consultas de rotina em situações excepcionais, como falta de profissionais ou manutenção das instalações, informando o Tutor com antecedência.

## Prazo para Prestação de Serviços de Rotina - Assistência Pet

### 1. Objetivo

1.1 Estabelecer prazos adequados para a prestação de serviços veterinários de rotina, garantindo a eficiência no atendimento e o cumprimento das melhores práticas de saúde animal.

### 2. Prazos para Agendamento e Atendimento

2.1 O prazo para a realização de consultas ou procedimentos de rotina, após a solicitação de agendamento, deve seguir os critérios abaixo:

- **Consultas de rotina (consultas e vacinação):**  
O atendimento será realizado dentro de até **15 dias úteis** após o pedido de agendamento, respeitando a disponibilidade de vagas e horários.
- **Procedimentos preventivos (castração):**  
O prazo máximo para realização do procedimento será de até **45 dias úteis**, a contar da data da solicitação do agendamento, exceto em casos de alta demanda, onde o prazo poderá ser ajustado mediante aviso prévio.



- **Vacinação obrigatória (conforme calendário de vacinação):**

Deve ser realizada dentro de até **15 dias úteis** após o pedido, especialmente para filhotes ou em campanhas de vacinação obrigatória.

### **3. Priorização e Ajustes**

3.1 Casos que envolvam a saúde pública ou zoonoses, como controle de raiva e outras doenças transmissíveis, terão atendimento prioritário, com prazos de até **7 dias úteis**, a depender da urgência.

3.2 Nos casos em que houver falta de disponibilidade de profissionais ou necessidade de reagendamento pela assistência, o Tutor será notificado com no mínimo **48 horas** de antecedência, e o novo prazo de atendimento não poderá exceder **10 dias úteis** do prazo originalmente previsto.

### **4. Comunicação e Responsabilidade**

4.1 O Tutor deve ser informado dos prazos para a prestação do serviço no momento do agendamento, e eventuais alterações no cronograma devem ser comunicadas com antecedência.

4.2 O não cumprimento dos prazos estabelecidos por parte da assistência pet poderá acarretar compensações ao Tutor, como descontos ou agendamento prioritário.

### **5. Revisão e Atualização**

5.1 Esta política de prazos para prestação de serviços de rotina será revisada e atualizada periodicamente conforme mudanças na demanda ou nas orientações de saúde veterinária.

## Anexo IV

### Política de Atendimento de Urgência - Assistência Pet

#### 1. Definição de Atendimento de Urgência

1.1 O atendimento de urgência é destinado a situações em que o pet necessite de cuidados veterinários imediatos devido a acidentes, doenças súbitas, ou outras condições que coloquem em risco a sua vida ou saúde.

1.2 Exemplos de situações de urgência incluem:

- Acidentes com traumas graves (atropelamentos, quedas, mordidas).
- Dificuldade respiratória severa.
- Convulsões.
- Envenenamento ou ingestão de substâncias tóxicas.
- Hemorragias (sangramentos) ou ferimentos profundos.
- Vômitos e diarreias incontroláveis, principalmente com presença de sangue.
- Alterações neurológicas ou desmaios súbitos.

#### 2. Canal de Atendimento de Urgência

2.1 Em casos de urgência, **é obrigatório que o Tutor solicite atendimento imediatamente** através do número de telefone **0800 770 4369**, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

2.2 O tutor deve fornecer as seguintes informações ao solicitar atendimento:

- Nome completo do Tutor e do pet.
- CPF do tutor cadastrado.
- Descrição detalhada da situação de urgência.
- Localização exata onde se encontra o pet.
- Nome e telefone de contato do Tutor.
- E qualquer informação solicitada pela central que seja necessária para o atendimento do Pet.

2.3 O protocolo de solicitação deve ser informado pela central e anotado pelo Tutor, ele é a garantia do seu atendimento.

### **3. Procedimento Após a Solicitação**

3.1 Após o contato via **0800 770 4369**, o Tutor **deve aguardar o retorno da equipe de assistência** para receber instruções sobre os próximos passos, que podem incluir:

- Indicação de clínica veterinária credenciada para atendimento de urgência.
- Encaminhamento para transporte especializado, caso disponível.
- Autorização prévia para o atendimento em estabelecimentos veterinários conveniados.

3.2 **A prestação de serviços de urgência só será autorizada após o contato com a central via 0800.** Se o Tutor buscar atendimento por conta própria antes do retorno, o reembolso ou cobertura pode ser negado, exceto em casos onde o não atendimento imediato colocaria a vida do pet em risco extremo. Sendo necessário relatório veterinário atestando tal necessidade.

### **4. Prazo para Resposta da Central**

4.1 A central de urgências se compromete a retornar o contato e fornecer orientações dentro de até **30 minutos** após a solicitação inicial. Esse prazo poderá variar conforme a complexidade da situação e a localização do Tutor.

4.2 Se o Tutor não receber retorno dentro do prazo estipulado e a situação do pet **se agravar**, o Tutor deverá procurar o atendimento emergencial mais próximo, notificando a central assim que possível para análise da situação e eventual cobertura.

### **5. Atendimento em Clínicas Não Credenciadas**

5.1 Em situações extremas, onde o pet necessite de atendimento urgente e não haja retorno da central ou acesso rápido a uma clínica credenciada, o Tutor poderá levar o pet a uma clínica não credenciada, desde que comunique a central de urgências o mais rápido possível.

5.2 Nesses casos, a solicitação de reembolso será analisada individualmente, considerando a gravidade do caso e a ausência de alternativas credenciadas.

### **6. Exceções**

6.1 Não será necessário o contato prévio via 0800 em casos de emergências que envolvam:

- Eventos em áreas rurais ou locais remotos onde o tempo de deslocamento para atendimento pode comprometer a saúde do pet.
- Situações de risco imediato onde a espera para retorno comprometa a vida do animal.

6.2 Para essas exceções, o Tutor deverá procurar atendimento imediato e comunicar a central assim que o pet estiver estabilizado e ainda em atendimento para garantir que o caso seja registrado e analisado. A não comunicação sobre o atendimento eximirá a Petit Care de qualquer custo referente ao serviço prestado pela clínica ou veterinário.

## 7. Revisão e Atualização

7.1 Esta política poderá ser revisada periodicamente para garantir o melhor atendimento de urgências, levando em consideração a evolução das necessidades dos tutores e dos pets.

### Anexo V

#### Tabelas referente ao plano contratado.

| ASSISTÊNCIA PET CONFORT        |                              |           |               |                      |
|--------------------------------|------------------------------|-----------|---------------|----------------------|
| PROCEDIMENTO                   | ACIONAMENTOS                 | CARENCIAS | PERIODICIDADE | VALORES DE COBERTURA |
| CONSULTAS                      |                              |           |               |                      |
| CLINICO GERAL                  |                              |           |               |                      |
| CONSULTA ONLINE                | ILIMITADA                    | 0         | 0             |                      |
| CONSULTA EMERGENCIAL           | ILIMITADA                    | 30        | 30            | R\$ 100,00           |
| CONSULTA ESPECIALISTA          |                              |           |               |                      |
| CARDIOLOGISTA                  | DOIS ACIONAMENTOS POR GRUPO  | 60        | 60            | R\$120,00            |
| ENDOCRINOLOGISTA               |                              | 60        | 60            |                      |
| NEUROLOGISTA                   |                              | 60        | 60            |                      |
| NEFROLOGISTA                   |                              | 60        | 60            |                      |
| DERMATOLOGISTA                 |                              | 60        | 60            |                      |
| OFTALMOLOGISTA                 |                              | 60        | 60            |                      |
| ONCOLOGISTA                    |                              | 60        | 60            |                      |
| ORTOPEDISTA                    |                              | 60        | 60            |                      |
| ODONTOLOGISTA                  |                              |           |               |                      |
| VACINAS                        |                              |           |               |                      |
| ANTIRRÁBICA                    | 1 DOSE ANUAL                 | 60        | 30            | R\$ 80,00            |
| V8 ou V10 (POLIVALENTE CANINA) | 1 DOSE ANUAL                 | 60        | 30            | R\$ 60,00            |
| V4 ou V5 (POLIVALENTE FELINA)  | 1 DOSE ANUAL                 | 60        | 30            | R\$ 60,00            |
| EXAMES LABORATORIAIS           |                              |           |               |                      |
| ACIDO ÚRICO                    | CINCO ACIONAMENTOS POR GRUPO | 60        | 90            | R\$150,00            |
| COLESTEROL                     |                              | 60        | 90            |                      |

|                                      |                          |     |                 |            |
|--------------------------------------|--------------------------|-----|-----------------|------------|
| CREATININA                           |                          | 60  | 90              |            |
| GLICEMIA                             |                          | 60  | 90              |            |
| FOSFATASE ALCALINA                   |                          | 60  | 90              |            |
| R\$UREIA                             |                          | 60  | 90              |            |
| TGP ( ALT)                           |                          | 60  | 90              |            |
| TGO (AST)                            |                          | 60  | 90              |            |
| TRIGLICERRIDEOS                      |                          | 60  | 90              |            |
| HEMOGRAMA                            |                          | 60  | 90              |            |
| CRATININA URINARIA                   |                          | 60  | 90              |            |
| RELAÇÃO PROTEINA/CREATININA URINARIA |                          | 60  | 90              |            |
| PARASITOLOGICO                       |                          | 60  | 90              |            |
| SUMARIO DE URINA                     |                          | 60  | 90              |            |
| EXAMES DE IMAGENS                    |                          |     |                 |            |
| ULTRASSONOGRAFIA                     | UM ACIONAMENTO POR GRUPO | 90  | 30              | R\$150,00  |
| ECOCARDIOGRAMA                       |                          | 90  | 30              |            |
| ELETROCARDIOGRAMA                    |                          | 90  | 30              |            |
| CIRURGIA EMERGENCIAL                 |                          |     |                 |            |
| TORACICA                             | UM ACIONAMENTO POR GRUPO | 180 | 365             | R\$ 300,00 |
| NEUROLOGICA                          |                          | 180 | 365             |            |
| ORTOPEDICA                           |                          | 180 | 365             |            |
| CARDIOLOGICA                         |                          | 180 | 365             |            |
| OFTALMOLOGICA                        |                          | 180 | 365             |            |
| CASTRACÃO                            |                          |     |                 |            |
| ORQUIECTOMIA (CASTRACÃO MACHO)       | UM ACIONAMENTO POR GRUPO | 180 | UM POR CONTRATO | R\$ 200,00 |
| HISTERECTOMIA (CASTRACÃO OSH FEMEA)  |                          | 180 | UM POR CONTRATO |            |
| INTERNAÇÃO                           | 3 DIARIAS                | 180 | 180             | R\$ 100,00 |
| LEVA E TRAZ                          | 2                        | 90  | 30              | R\$ 80,00  |
| FUNERAL OU CREMAÇÃO                  | 1                        | 180 | UM POR CONTRATO | R\$ 500,00 |
| ASSISTENCIA AO PARTO                 | 1                        | 180 | 365             | R\$ 50,00  |
| HOSPEDAGEM EM CASO DE DOENÇA         | 1                        | 90  | 365             | R\$ 100,00 |

