

TERMOS DE USO – ASSISTÊNCIA PET

1. OBJETIVO

O presente documento de Termos de Uso tem por finalidade estabelecer as regras para utilização dos serviços de assistência à saúde animal fornecidos pela Meu Pet Club Assistência Veterinária LTDA, doravante denominada "CONTRATADA", aos seus clientes aderentes à Assistência Pet, doravante denominados "CONTRATANTE".

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 A Assistência Pet disponibiliza assistência veterinária emergencial exclusivamente para cães e gatos, sendo a elegibilidade dos serviços condicionada à caracterização de casos de urgência ou emergência, conforme triagem realizada pela Central de Atendimento 24h. A única exceção a essa regra refere-se à consulta por telemedicina, que poderá ser utilizada para atendimentos eletivos, esclarecimento de dúvidas e orientações gerais.

2.2 Dentre os serviços disponíveis mediante caracterização como situação de urgência ou emergência, estão incluídos:

ASSISTÊNCIA MEU PET CLUB ESSENCIAL (titular/1 Pet por Titular) - 1 evento

COBERTURAS	EVENTOS	LIMITE	CARÊNCIA
CONSULTA EMERGENCIAL	1 EVENTO	R\$ 250,00	30 DIAS
FUNERAL PET	1 EVENTO	R\$ 300,00	180 DIAS
TELEMEDICINA	ILIMITADO	--	--

3. VIGÊNCIA E FIDELIDADE

O presente contrato possui prazo mínimo de vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua contratação.

4. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Com a admissão do ANIMAL ASSISTIDO na Assistência Pet, o CONTRATANTE receberá por e-mail o LOGIN e SENHA para acessar na Área do Cliente, bem como o Certificado do Plano do ANIMAL ASSISTIDO. Além disso, todos os dados do pet, coberturas do plano adquirido, casos de exclusão e acesso à telemedicina estarão disponíveis na Área do Cliente.

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

4.3 A cobertura assistencial prestada pela Meu Pet Club Assistência Veterinária tem caráter emergencial, destinando-se exclusivamente a casos classificados como urgência ou emergência veterinária, de acordo com parâmetros clínicos estabelecidos.

4.4 Após o contato telefônico, o Cliente será submetido a um processo de triagem conduzido pela equipe da Central de Atendimento. Durante esta triagem, serão feitas perguntas específicas sobre o estado de saúde do ANIMAL ASSISTIDO, com o objetivo de identificar se a situação relatada se configura como um caso de urgência ou emergência.

4.4.1 Configuração de Urgência ou Emergência: Caso, após a triagem, o quadro do Pet seja classificado como de urgência ou emergência, o Cliente será imediatamente encaminhado para a clínica ou hospital veterinário mais próximo, pertencente à rede referenciada, considerando a disponibilidade de atendimento e a localização do solicitante.

4.4.2 Não Configuração de Urgência ou Emergência: Na hipótese de o quadro do Pet não ser classificado como urgente ou emergencial, a Central de Atendimento fornecerá as orientações adequadas, podendo o Cliente buscar atendimento veterinário via telemedicina – incluso na cobertura – ou presencialmente de forma particular à sua escolha.

4.5 É imprescindível que o Cliente entre em contato com a Central de Atendimento antes da realização de qualquer atendimento veterinário para que a cobertura seja validada. O não acionamento prévio da Central poderá acarretar a perda do direito à utilização da cobertura emergencial oferecida pelo plano.

4.6 Para fins exemplificativos, são consideradas emergências veterinárias, sem prejuízo a outras situações de gravidade equivalente:

- Dificuldade respiratória
- Convulsões
- Hemorragias intensas
- Intoxicação ou envenenamento
- Choque anafilático
- Hipertermia (golpe de calor) ou hipotermia
- Dificuldade para urinar
- Dor intensa e repentina
- Dilatação e torção gástrica
- Traumas graves
- Engolir objetos estranhos
- Parada cardiorrespiratória
- Inconsciência ou letargia extrema
- Dores abdominais severas
- Lesões oculares graves
- Prolapso de órgãos
- Picadas de animais peçonhentos

Parágrafo único: Define-se por URGÊNCIA a ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial de óbito, cujo portador necessita de assistência médica imediata. Define-se por EMERGÊNCIA a constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem em risco iminente de óbito ou sofrimento intenso, exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

4.7 Os serviços de telemedicina veterinária prestados no âmbito da Assistência Pet seguirão integralmente as normas e diretrizes estabelecidas na Resolução nº 1.465/2022 do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV), bem como eventuais alterações ou complementações que venham a ser publicadas pelos órgãos competentes.

4.8 A emissão de receituários, atestados, solicitações de exames complementares ou encaminhamentos por meio remoto somente poderá ocorrer quando houver RPVAR (Relação Prévia Veterinário-Animal-Responsável) devidamente registrada, o que pressupõe que o animal já tenha passado por consulta clínica presencial anterior com profissional médico veterinário.

4.9 O CONTRATANTE declara estar ciente de que, na ausência de RPVAR válida, os serviços de telemedicina se limitarão a informações gerais e suporte orientativo, sem validade clínica para prescrições, atestados ou outros documentos oficiais.

5. EXCLUSÕES

Não são cobertos pela ASSISTÊNCIA PET:

- Acionamento decorrente de compra e/ou aplicação das medicações: CytoPoint, Librela, Solensia, Miltefosina, Citrato de Maropitant, Cefovecina Sódica e Meropenem;
- Acionamento decorrente do consumo, ainda que involuntário, de álcool, drogas, substâncias tóxicas, narcóticos ou medicamentos proibidos e/ou adquiridos sem recomendação veterinária pelo ANIMAL ASSISTIDO;
- Acionamentos para custos com obstetrícia (consulta, exames e cirurgia) incluindo casos de aborto retido e/ou incompleto;
- Acionamentos para quaisquer outros procedimentos não caracterizados como consulta de emergência ou assistência funeral pet;
- Atendimentos não autorizados previamente pela Central de Atendimento 24h;
- Casos decorrentes de dolo, negligência ou uso de substâncias proibidas;
- Castração, ováriohisterectomia e orquiectomia eletivos (mesmo em caso de criotorquisimo ou síndrome do ovário remanescente);
- Cirurgia estética ou plástica destinada a atenuar ou corrigir anomalias, doenças e malformações congênitas, assim como para fins de natureza estética sem objetivos terapêuticos;
- Consultas, cirurgias ou tratamentos para quadros não emergenciais;
- Custos e despesas com eutanásia;
- Danos causados ao ANIMAL ASSISTIDO provenientes de quaisquer tratamentos e/ou oferta de medicação instituídos pelo CONTRATANTE sem o conhecimento prévio ou indicação devidamente registrada de um médico veterinário;

- Despesas com tratamentos futuros ao atendimento emergencial, bem como, medicações, fisioterapias, exames de diagnósticos de acompanhamento, cirurgias pré-agendadas entre outros;
- Doenças epidêmicas quando em situação de epidemia declarada;
- Eletroquimioterapia, quimioterapia, radioterapia;
- Fato gerador de acionamentos ocorrido em período anterior ao início da vigência ou contratação do Plano;
- Medicamentos para uso domiciliar (incluem-se medicações antiparasitárias: vermífugos, antipulgas, carrapaticidas, sarnicidas e vermífugos injetáveis - Moxidectina);
- Procedimentos estéticos, profiláticos ou sem finalidades terapêuticas;
- Procedimentos não contidos em rol de cobertura do(s) plano(s) contratado(s);
- Procedimentos realizados dentro do período de carência;
- Profilaxia dentária (limpeza de cálculos dentários) / tratamento periodontal, mesmo que indicada por médico veterinário;
- Serviço de cremação individual, despesas com velório, tanatopraxia pet, urnas e devolução de cinzas;
- Tratamento de leishmaniose;
- Tratamentos oncológicos clínicos ou cirúrgicos;

6. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso da plataforma implica o consentimento do CONTRATANTE para a coleta e o tratamento de dados pessoais, cadastrais e de navegação. A CONTRATADA poderá coletar dados de geolocalização com a finalidade de viabilizar o atendimento e garantir maior segurança na prestação dos serviços. O CONTRATANTE poderá revogar os consentimentos concedidos, nos termos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O detalhamento completo sobre as diretrizes, direitos e obrigações relativos à proteção de dados encontra-se disposto integralmente nas Condições Gerais do plano contratado, parte integrante deste Termo de Uso.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

- Acrescentar, excluir ou modificar o conteúdo oferecido no site;
- Alterar quaisquer termos e condições destes Termos de Uso ou das Condições Gerais mediante simples comunicação ao CONTRATANTE.

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

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – 0800 942 4042 ou

WHATSAPP (41) 98709-6321