



Condições Gerais

Assistência Sem Coleira

Este documento reúne as condições gerais de contratação e utilização dos planos de assistência médica veterinária Sem Coleira, válidas para cães e gatos em todo o território nacional pelo sistema de reembolso.

Versão	1.0
Vigência	A partir de 27 de fevereiro de 2026
Operação	PÉTI BRASIL INTERMEDIações DE NEGÓCIOS LTDA — CNPJ 51.195.437/0001-69
Endereço	Rua Augusta, 101 – sala 1207, Consolação, São Paulo – SP
Contato	contato@semcoleira.pet • reembolso@semcoleira.pet • semcoleira.pet

1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO.

1.1 A ASSISTÊNCIA, 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 Assistência 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 Nossa assistência tem 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 SEM COLEIRA são prestados pela PÉTI BRASIL INTERMEDIações DE NEGÓCIOS LTDA, inscrita sob o CNPJ

51.195.437/0001-69, localizada na Rua Augusta, 101 – sala 1207, Consolação, São Paulo – SP, ou por fornecedores credenciados e contratados pela empresa.

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.

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 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 Sem Coleira e emissão de proposta.

CONTRATADA: A Sem Coleira.

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 tratamento médico veterinário imediato por condições de agravo à saúde que impliquem em risco iminente de vida ou sofrimento intenso do ANIMAL ASSISTIDO. Considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gestação.

EVENTO: É o acontecimento que autoriza a utilização de um Serviço coberto pela Sem Coleira.

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

FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO: Informações fornecidas pelo CONTRATANTE para a Sem Coleira 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 pela Sem Coleira para atualização do Contrato, ao final de cada ano.

INÍCIO DE VIGÊNCIA: Data por meio da qual os serviços contratados estão garantidos pela Sem Coleira, 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 a Sem Coleira 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 culposos.

OBJETO DO PLANO: É a designação do Plano Contratado.

PLANO: Serviços descritos na Sinopse do Plano Contratado, pelos quais a Sem Coleira 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: Conjunto de indivíduos pertencentes a espécies de animais domésticos designada no Resumo do Plano Contratado e em qualquer outro documento que faça parte deste.

RECLAMANTE: O Cliente que apresenta pedido de acionamento à Sem Coleira 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: Ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial de vida, cujo ANIMAL ASSISTIDO necessita de assistência médica imediata.

VALOR CONTRATADO: Total pago pelo CONTRATANTE para a Sem Coleira para que esta lhe garanta as assistências e serviços contratados.

2. OBJETO

2.1 O presente contrato tem por objetivo a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária, em caso de problemas emergenciais de saúde do Animal Assistido, exclusivamente

decorrentes de enfermidades e acidentes, conforme coberturas, carências e limites utilização especificados no Certificado do plano escolhido no ato da contratação pelo contratante.

2.2 Os serviços serão realizados por clínicas credenciadas e legalizadas pelos órgãos competentes. O pagamento é feito com reembolso no limite do plano em até 30 dias úteis mediante a apresentação dos documentos necessários.

2.3 Todos os pedidos de reembolso são submetidos à aprovação da contratada, que poderá solicitar documentos e laudos que comprovem a veracidade das informações recebidas e o correto procedimento do profissional de saúde escolhido pelo tutor, a fim de prevenir fraudes e zelar pelo bem-estar do animal assistido.

2.4 Integram-se a esse Contrato todos os seus aditivos, anexos de orientações, planilhas com os valores relativos ao Plano escolhido, o que denominamos Resumo do Plano, bem como qualquer outro documento emitido pela CONTRATADA em comum acordo com o CONTRATANTE.

3. CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

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 Após a admissão do animal, o tutor receberá o certificado do animal assistido, contendo as condições específicas do plano contratado.

3.2 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 Beneficiário vinculado à CONTRATANTE;

3.2.2 Não serão aceitos:

- I – Animais silvestres;
- II – Animais não domesticados;
- III – Animais destinados a competições;
- IV – 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.

3.7 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, estarão subordinadas às Condições Gerais.

3.9 Durante o período de vigência deste Contrato, é dever do Cliente, sob pena de cancelamento do Serviço, notificar a CONTRATADA 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 10 (dez) anos, possuem agravos que podem majorar o valor final do Plano Contratado. Tais informações estarão disponíveis no certificado do Pet.

3.11.1 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 Assistência Pet.

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

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

4. SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO E ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

4.1 DOCUMENTOS OBRIGATORIOS

- RG e CPF do Tutor do Animal Assistido;
- Carteirinha de vacinação atualizada;
- Formulário de reembolso preenchido; (disponível no site semcoleira.pet)
- 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.
- Demais exames e diagnósticos que comprovem a condição do animal assistido;

4.2 Em casos de Reembolso o TUTOR deverá solicitar o mesmo dentro de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do evento, sob pena de perda do direito à indenização prevista neste Contrato.

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

4.3 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.

4.3.1 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.

4.4 Para efeitos de cálculo das despesas do atendimento, 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 seção “Mais Detalhes” na descrição dos planos no site semcoleira.pet.

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

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

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

4.7 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.

4.8 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.

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

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

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

I. Dar imediato aviso à CONTRATADA, através da área do cliente ou e-mail para contato@semcoleira.pet prestando todas as informações necessárias ou canais de comunicação disponíveis.

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

III. Permitir ao Representante da Assistência Pet o acesso aos documentos, ao ANIMAL ASSISTIDO e ao local para comprovação dos serviços efetuados.

4.12 A utilização dos Serviços Contratados descritos no Certificado do ANIMAL ASSISTIDO, está sujeita a análise e conferência de procedência à reclamação por parte da CONTRATADA.

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

5. DAS COBERTURAS DO PLANO CONTRATADO

As coberturas de cada plano, bem como suas carências e limitações de acionamentos estão descritas na seção “Mais Detalhes” na descrição dos planos no site semcoleira.pet.

6. EXCLUSÕES

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, exceto nos casos excepcionalmente permitidos na descrição das coberturas dos planos (conforme cláusula 5)

- Pedidos de segunda opinião médica
- Custos e despesas de banhos, tosa e higiene animal
- Consultas veterinárias de rotina
- Cirurgias eletivas como por exemplo castração e limpeza de cálculo dental ou tártaro;
- Responsabilidades e danos causados direta ou indiretamente por atos de terceiros, assumidas pelo Cliente, sem prévia aprovação da Assistência;
- 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;

- Danos causados ao ANIMAL ASSISTIDO provenientes de quaisquer tratamentos, cujo Cliente não tenha obtido aprovação prévia da Assistência;
- Danos causados ao ANIMAL ASSISTIDO de forma intencional pelo Cliente, ou seus dependentes;
- Acionamentos apresentados fora do prazo de vigência do Contrato;
- Solicitações de reembolso apresentadas fora do prazo limite;
- Acionamentos apresentados dentro do período de carência do Plano;
- Fato gerador de acionamentos ocorrido em período anterior ao início da vigência ou contratação do Plano, independentemente do conhecimento do Cliente;
- Acionamentos oriundos de recusa de atendimento ao ANIMAL ASSISTIDO;
- 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;
- Aluguel de centro cirúrgico cobrado por veterinário que terceiriza espaços para realização de cirurgia;
- Pedidos de reembolso de valores referentes a consultas, atendimento ambulatorial e exames que não sejam originados de um acidente ou uma enfermidade;
- Qualquer tipo de reclamação de responsabilidade civil apresentada contra o Cliente por terceiros;
- Quaisquer ações de terceiros ou contra terceiros;
- Reclamações derivadas de atos médicos executados com culpa ou dolo;
- Tratamentos odontológicos ou tartarectomia, apenas para planos que não possuem cobertura;
- Procedimentos realizados por veterinário sem registro CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária) vigente;
- Perdas e danos decorrentes de serviços prestados por veterinários não registrados no CRMV;
- Acionamentos procedentes de uso de medicamentos sem registro na ANVISA;
- 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;
- Acionamentos decorrentes de procedimentos estéticos;
- Acionamentos decorrentes de transplantes, implantes e correlatos, exceto em caso de acidente;
- 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;
- Acionamentos decorrentes de embolizações e radiologia intervencionista;
- Acionamentos decorrentes de criocirurgia;
- Acionamentos decorrentes de inseminação artificial;
- Acionamentos decorrentes de bolsa para transfusão de sangue, exceto em caso de acidente ou enfermidades;
- Acionamentos decorrentes de qualquer alimento, incluindo os prescritos e/ou utilizados por médicos veterinários.
- Doenças causadas pela falta de vacinação que poderiam ser evitadas se o animal estivesse vacinado;
- Qualquer despesa decorrente de desvio de comportamento do animal;
- Custos com remédio para controle de parasitas (pulgas, carrapatos, outros);
- Custos e despesas de necropsia;
- Custos e despesas de eutanásia e correlatos, exceto se autorizados pela Assistência;
- Tratamentos relacionados a doenças e males preexistentes;

- Obstetrícia: (1) parto normal; (2) pré-natal (ultrassom, exames laboratoriais etc.); pós-parto (medicações e complicações pós-parto);
- Tratamento de leishmaniose;
- Gastos veterinários em consequência de participação do ANIMAL ASSISTIDO em rinhas;
- Lesões e doenças advindas de doenças crônicas ou diagnosticadas antes do Contrato;
- Tratamento de doenças, lesões, deformações ou anomalias congênitas ou pré-existentes à data de início do Contrato;
- Doenças epidêmicas quando em situação de epidemia declarada;
- Medicamentos e tratamentos para fins estéticos, cosméticos e de higiene;
- Solicitação de reembolso com apresentação de nota fiscal de pessoa física (é obrigatória o envio da nota fiscal de pessoa jurídica com CNPJ);
- 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.
- Qualquer acidente ou doença intencional causada pelo cliente, parente ou pessoa que viva na mesma residência.

7. IDENTIFICAÇÃO DO ANIMAL ASSISTIDO

7.1 Para fins de execução do presente Contrato a identificação do ANIMAL ASSISTIDO dar-se-á no momento da utilização 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.

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

7.2.1 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

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

7.4 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.

7.5 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.

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

8. LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA E ATENDIMENTOS

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

8.2 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.

8.3 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.

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

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

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

9. IMPOSSIBILIDADE DE REEMBOLSO E ATENDIMENTO

9.1 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 a Assistência, 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 da Sem Coleira.

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

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

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

9.4 O pedido de reembolso somente produzirá efeitos se o Cliente realizar a solicitação dentro do prazo máximo de 30 dias, a contar da data do evento, e não estiver com pagamentos em atraso.

10. CARÊNCIAS

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

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

11. ÂMBITO GEOGRÁFICO DA COBERTURA

11. 1 Cobertura Nacional: A cobertura se estende a todo o território nacional, viabilizando o atendimento em qualquer localidade do Brasil por meio do sistema de reembolso.

11.1.1 O tutor poderá escolher livremente a clínica veterinária de sua preferência para atendimento, sendo necessário, posteriormente, solicitar o reembolso conforme os limites e condições estabelecidos no plano contratado.

11.2. Cobertura Internacional: Em casos de atendimento realizado fora do Brasil, a cobertura será restrita exclusivamente ao reembolso dos custos, respeitando as condições e valores contratados no plano.

11.2.1 O reembolso internacional seguirá as mesmas regras e prazos aplicáveis à cobertura nacional, com a obrigatoriedade da apresentação dos documentos comprobatórios em português ou acompanhados de tradução juramentada, se solicitado pela contratada.

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 declara que 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 São Paulo (SP) para o caso de pendência judicial ou litígio, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que este seja.