

MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Este manual tem como objetivo fornecer todas as informações que o titular de um dos nossos planos de assistência pet deve conhecer para utilizar os nossos serviços de maneira adequada. Pedimos a gentileza de que o manual seja lido em sua íntegra e lembramos que as informações aqui encontradas são complementares às regras resumidas no certificado da sua assistência já enviado por e-mail e principalmente das cláusulas gerais dos planos que estão disponíveis para download no rodapé do nosso site: www.apetsaude.com.br.

1. OBJETIVO DE NOSSOS PLANOS

O objetivo de nossos planos é a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária, em caso de acidentes e enfermidades emergenciais, durante o período de vigência do contrato, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas no plano escolhido livremente pelo tutor do pet.

Com exceção de aplicação de vacinas e consulta de rotina (Verificar atentamente se o seu plano possui estas coberturas, pois alguns planos não contam com estes procedimentos), nossos planos **NÃO COBREM** procedimentos de check-up (em especial exames de rotina), bem como tratamentos de doenças crônicas e congênitas.

Lembramos que doenças preexistentes possuem carência de 12 meses para utilização de quaisquer serviços do plano relacionadas direta ou indiretamente com a mesma.

2. CANCELAMENTO EM ATÉ 15 DIAS COM ESTORNO INTEGRAL

Os nossos planos contam com regras específicas para contratação e utilização. Caso as informações encontradas neste manual sejam diferentes das recebidas por você antes da contratação, você poderá solicitar o cancelamento e estorno integral da primeira mensalidade paga desde que solicitado em até 15 dias da contratação.

A partir do 15º dia de contrato, o pedido de cancelamento não mais será acompanhado do estorno da primeira mensalidade paga. Nosso objetivo é que os nossos clientes tenham plena ciência do que contrataram.

Para os contratos em curso, as solicitações de cancelamento formalizadas após a data do último débito, serão aplicadas sobre o débito seguinte, ou seja, não será debitado o valor referente ao próximo vencimento.



3. CONTRATAÇÃO DE UM DE NOSSOS PLANOS

A contratação dos nossos planos pode ser realizada diretamente no nosso site ou através de distribuidores parceiros. Partimos do princípio da boa-fé e entendemos que todas as informações passadas para a contratação são verdadeiras.

Caso seja verificado que alguma informação transmitida para contratação da nossa assistência é falsa, o plano contratado será cancelado sem ressarcimento de qualquer mensalidade paga.

As informações incorretas que poderão causar o cancelamento do plano estão descritas neste manual nos tópicos abaixo. É dever do titular nos enviar a carteirinha de vacinação do pet ou qualquer outro documento que comprove a idade do mesmo quando solicitado.

4. CRITÉRIOS OBJETIVOS PARA CONTRATAÇÃO DE NOSSOS PLANOS

- *Somente para cães e gatos;*
- *Contratação apenas para pessoa física com CPF;*
- *Máximo de 3 (três) pets por CPF;*
- *A idade máxima do pet para contratação de um de nossos planos é de 7 anos, 11 meses e 29 dias, mas depois de contratado, o pet poderá continuar conosco independentemente da idade;*
- *Estar com a vacinação atualizada, conforme calendário anual;*
- *Declarar se há alguma preexistência conhecida;*
- *Declarar se há alguma doença crônica conhecida;*

Caso o pet não se enquadre nos critérios apresentados acima, por favor, solicite o cancelamento dentro dos primeiros 15 dias de contrato para estorno do valor integral da primeira mensalidade.

Caso o pet não se enquadre nos critérios apresentados acima e o cancelamento não seja solicitado pelo titular, nos reservamos o direito de efetuar o cancelamento unilateral sem estorno de qualquer valor pago uma vez que verificado que o pet não se enquadra nos nossos critérios.

5. PLANOS, SERVIÇOS, LIMITES, CARÊNCIAS, EVENTO E EXCLUSÕES

Buscamos ser muito claros com relação aos nossos serviços, limites e carências para que o nosso cliente saiba exatamente o serviço que está contratando. Apesar destas informações estarem disponíveis em nosso site (www.apetsaude.com.br/nossos-planos/), no certificado do seu plano enviado para o seu e-mail e nas cláusulas gerais do mesmo, preparamos um pequeno resumo para que você possa confirmar que contratou a nossa assistência com pleno conhecimento dos nossos serviços.



Reforçamos que a nossa assistência é focada em atendimentos emergenciais, relacionados a acidentes ou doenças. Oferecemos alguns serviços de rotina (verifique o seu plano – vide item 1), mas estes são mais limitados quando comparados aos emergenciais. Não oferecemos exames de rotina ou check ups, por favor, se atente aos serviços do seu plano.

Planos – A descrição dos planos contratados está disponível no Certificado (Resumo do Contrato), onde o CLIENTE encontrará detalhes sobre as coberturas, limites, carências e demais informações relevantes.

No Certificado já enviado para o seu e-mail, apresentamos um resumo das coberturas e regras de utilização, cujos detalhes podem ser acessados em nosso site, nas Cláusulas Gerais.

Serviços – Cada plano conta com uma gama de serviços que estarão disponíveis para utilização do seu pet. Caso o seu plano não conte com um determinado serviço, o mesmo não estará disponível para utilização. Por favor, verifique o certificado do seu plano.

Evento - É o acontecimento que desencadeia a utilização dos serviços disponíveis nos planos, como uma doença ou um acidente. Um evento pode desencadear a utilização de diversos serviços que podem levar dias, semanas e em alguns casos até meses para ser finalizado (procedimentos sucessivos). Dentro de um mesmo evento, os limites financeiros de cada serviço devem ser observados. Por favor, verifique o certificado do seu plano para ter conhecimento dos limites por evento de cada serviço.

Limites – Trabalhamos com dois tipos de limites, o por evento e o global. O limite por evento é o valor financeiro que determinado serviço possui dentro de um mesmo evento. O limite global anual é o limite que o seu plano possui e que pode ser utilizado ao longo de um ano do plano. O limite anual global é renovado no aniversário do seu plano. Por favor, verifique o certificado do seu plano.

Exemplo: No plano com limite global anual de R\$3.000,00, o limite por evento para exames é de R\$500,00. O cliente aciona a nossa central em função da necessidade de um exame de imagem para a enfermidade gastrointestinal, neste caso ele terá direito a exames até o limite de R\$500,00 para este evento, mas utiliza-se R\$400,00. Finalizado o atendimento, o limite global anual fica em R\$2.600,00.

Carência/intervalo de nova utilização - Para qualquer procedimento/serviço haverá uma carência/intervalo de 30 dias entre acionamentos relacionados ao mesmo evento. Para os serviços de exames, em especial os procedimentos de Ultrassonografia e Ressonância, a carência/intervalo para nova utilização é de 120 dias.

Carências – É o tempo de contrato necessário para liberação de determinados serviços. A grande maioria dos nossos serviços contam com carências de 30 ou 60 dias.

Carência para doenças preexistentes – A liberação de serviços relacionados a doenças preexistentes, declaradas ou não, é de 12 meses. Caso, em um acionamento, seja detectada uma preexistência, que não foi declarada na contratação, este procedimento terá 12 meses de carência.

Exclusões – Os nossos planos não cobrem atendimentos em algumas situações, como tratamento de Leishmaniose; custos com controle de parasitas (Pulgas, Carrapatos), dentre outras. Por favor, verifique o seu certificado e cláusulas gerais para conhecer todas as exclusões.

Lembrando que não há atendimento para doenças congênitas ou crônicas.



Doença congênitas: É aquela que, independentemente da sua causa, já se apresenta por ocasião do nascimento do PET.

Doença crônica: Enfermidade que persiste por períodos longos e não se resolve em curto espaço de tempo, como câncer, hipertensão, diabetes, obesidade, entre outras.

Caso em um acionamento, seja detectado que os serviços solicitados se referem a procedimentos de check-up ou doenças crônicas ou congênitas, teremos a prerrogativa de negar o atendimento.

Recomendamos a leitura do item 7 das Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços, que trata do que plano não cobre.

6. MODELO DE ATENDIMENTO – CLÍNICAS PARCEIRAS, CLÍNICAS INDICADAS E REEMBOLSO

Nós possuímos uma rede de clínicas parceiras espalhadas pelo Brasil para atendimento dos nossos clientes, mas independentemente da existência de uma clínica parceira perto do local onde o seu pet se encontra, o seu pet sempre terá atendimento, mesmo que em uma clínica que ainda não seja parceira ou em último caso, por reembolso. Para a sua comodidade, seguimos uma ordem de preferência para realização dos atendimentos que entendemos ser a melhor. Ao realizar um contato com a nossa central indicaremos para atendimento clínicas na seguinte ordem:

a. Clínicas parceiras;

b. Clínicas com as quais já trabalhamos, mas que ainda não são parceiras (chamadas de indicadas);

c. Clínicas com as quais ainda não trabalhamos;

d. Reembolso.

Seguimos esta ordem para que o seu atendimento seja tratado diretamente pela nossa equipe com a clínica e desta forma todos os valores devidos sejam pagos diretamente do APet para a clínica.

As clínicas parceiras já possuem uma dinâmica própria de pagamento, já realizaram atendimentos bem avaliados pelos nossos clientes e tem a nossa confiança para atender o seu pet.

As clínicas indicadas possuem uma dinâmica própria de pagamento, mas ainda não fecharam uma parceria definitiva com o APet. Por isso, costumamos realizar o pagamento antecipado.

O reembolso é a última alternativa quando não é possível encontrar uma clínica parceira, indicada ou que aceite pagamento diretamente de nossa assistência. O prazo de análise da documentação é de 2 (dois) dias úteis e para pagamento do reembolso é de 5 (cinco) dias úteis a contar do final do período de análise da documentação enviada (vide item 8).

Importante: Em algumas situações, a única opção que teremos será por reembolso (dependendo da região e horário de atendimento). Caso você não se sinta confortável com esta situação, por favor, se utilize do cancelamento com devolução integral da primeira mensalidade.



7. SOLICITANDO ATENDIMENTO

Para solicitar um serviço basta entrar em contato conosco pelo 0800 717 3333 ou pelo (11) 3288-2526 (somente WhatsApp), informar o CPF do titular, o local onde o pet se encontra e um breve descritivo do estado de saúde do pet.

Com estas informações, os nossos atendentes farão a liberação dos serviços e encaminhamento para clínica mais próxima seguindo a ordem de preferência do tópico acima.

Ao final do atendimento, solicitamos para a clínica os laudos e notas fiscais referentes ao atendimento para liberarmos outros serviços se necessário. Caso tenham sido realizados exames, solicitamos o resultado dos mesmos para acompanharmos a evolução do estado de saúde do seu pet.

Em situações mais graves onde o tempo de atendimento é essencial para salvar a vida do seu pet, solicitamos que o cliente leve seu pet diretamente para a clínica mais próxima e após o primeiro atendimento entre em contato com a nossa central. Nestes casos faremos o reembolso mediante apresentação de notas fiscais (com a descrição de cada serviço prestado), laudos, solicitação e resultado dos exames.

8. ENVIO DE DOCUMENTOS (LAUDO, NOTAS FISCAIS E EXAMES)

Principalmente nas situações de reembolso ou utilização de clínica indicada pelo cliente, é comum solicitarmos tanto a clínica quando ao cliente que nos envie as respectivas notas fiscais (obrigatoriamente de pessoa jurídica com CNPJ. Não serão aceitas notas fiscais de pessoa física, bem como, recibos), laudos e resultado dos exames. O não envio da documentação solicitada poderá acarretar na suspensão do pagamento do reembolso ou da liberação de demais serviços.

Os documentos enviados e os procedimentos solicitados devem, obrigatoriamente, estarem relacionados a enfermidade ou acidente declarado. Os laudos e solicitações médicas, devem estar assinadas pelo veterinário responsável. Temos a prerrogativa de solicitar esclarecimentos, casos o laudo ou solicitação médica não estejam claros ou contenham procedimentos não condizentes com o quadro de enfermidade ou acidente do Pet.

Para reembolso o cliente deverá encaminhar Nota Fiscal (obrigatoriamente de pessoa jurídica com CNPJ. Não serão aceitas notas fiscais de pessoa física, bem como, recibos) e Laudo Veterinário referente ao acionamento previamente aprovado pela nossa central de atendimento.

O reembolso deverá ser realizado, obrigatoriamente, na conta corrente ou poupança do **TITULAR** do plano contratado. **NÃO SERÃO EFETUADOS PAGAMENTOS PARA CONTA FÁCIL, CONTA BENEFÍCIO OU ATRAVÉS DE ORDEM DE PAGAMENTO.**

NÃO SERÃO REEMBOLSADOS OS ACIONAMENTOS, EM QUE O CLIENTE ENVIAR NOTA FISCAL E LAUDO VETERINÁRIO PARA REEMBOLSO, SEM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO. O pagamento de reembolso será efetuado somente na conta do titular do plano e nunca em conta de terceiros.



9. CANCELAMENTO

Pedimos a gentileza de que as regras de cancelamento do seu plano sejam verificadas no certificado do mesmo emitido na data de contratação do plano para o seu pet. Pedimos atenção especial para as possibilidades de cancelamento do plano pelo APet e como são tratados os eventuais valores em aberto.

Independentemente das regras de cancelamento aplicadas ao seu plano, nenhum contrato estipula um prazo mínimo de permanência ou multas por cancelamento, ou seja, o plano poderá ser cancelado pelo cliente a qualquer momento sem qualquer custo ou multa.

10. PRINCÍPIO DA BOA FÉ – PERDA DE DIREITO

Sempre partimos do princípio de que as informações que são passadas para a nossa central e documentação enviada são verdadeiras e de boa-fé. No entanto, visando a correta utilização dos planos, realizamos diversas auditorias.

Sendo assim, nos reservamos o direito de cancelar o plano imediatamente sem devolução de qualquer valor quando verificado que qualquer documentação enviada para nós for falsa ou não contiver a verdade. Algumas situações comuns que enfrentamos no dia a dia é o envio de laudo falso com o intuito de liberação de serviços relacionados a doenças preexistentes e de envio de notas fiscais com a inclusão e valores de serviços não disponíveis e não discriminados, como por exemplo os valores de banho e tosa inclusos sem descrição em uma nota de consulta. Recomendamos a leitura do item 13 de nossas cláusulas gerais, que trata da Perda de Direito.

11. MENSALIDADES

Temos opção de pagamento por boleto enviado para o e-mail de cadastro ou cobrança diretamente no cartão de crédito sem bloqueio do limite. Os boletos possuem vencimento de 5 dias da data da emissão.

Ao longo do mês corrente, em caso de falha no pagamento da mensalidade, o nosso sistema chega a enviar até 6 e-mails e 1 sms. Por favor, fique atento a essas comunicações para evitar a suspensão do seu plano ou mesmo o cancelamento.

12. UPGRADES E DOWNGRADE

Para contratação de um plano superior ao que o seu pet já possui é necessário cancelar o plano atual e contratar um novo. Esta contratação de um plano superior está sujeita as carências normais do plano. Caso o seu pet já possua mais de 8 anos, pedimos a gentileza de nos contatar para que a liberação seja realizada após avaliação interna

As solicitações de **downgrade** do Plano contratado serão aceitas a qualquer momento e sem necessidade de análise prévia.



13. PERÍODO DE ANÁLISE DE NOVAS CONTRATAÇÕES

O APet se reserva no direito de não aceitar e cancelar qualquer plano dentro dos primeiros 15 dias de contrato com base em critérios técnicos. Uma vez não aceito a contratação, os valores pagos serão devolvidos na íntegra.

13. CANAIS DE ATENDIMENTO

Acionamentos. 0800 717 3333

(11) 3288-2526 (WhatsApp)

- Segunda à domingo das 8:00 às 21:00

atendimento@apetsaude.com.br - Envio de documentação e acompanhamento de atendimento (em complemento ao 0800 e ao (11) 3288-2526)

contato@apetsaude.com.br – Dúvidas, reclamações, sugestões e assuntos relacionados à cobrança das mensalidades. Atenção: e-mails de reembolso enviados para o e-mail de contato não serão tratados imediatamente, por favor, sempre enviar os e-mails de acionamentos para a caixa de e-mail acima.

Sabemos que este manual contém muitas informações e agradecemos a sua paciência para lê-lo na íntegra. O nosso objetivo é sempre atender o nosso cliente da melhor forma possível e um cliente bem-informado acaba sempre tendo um atendimento melhor.

Agradecemos a sua confiança no APet Seja bem-vindo e conte sempre conosco.