TERMOS DE CONDIÇÕES GERAIS | PLANO START LIVRE

Programa de Assistência Veterinária com Abrangência Nacional, Rede Credenciada e Livre Escolha com Reembolso

Estes Termos e Condições Gerais (“TERMOS”) regulam a contratação e a utilização do plano de assistência veterinária disponibilizado pela SONHOPET DE ASSISTÊNCIA EM SAÚDE E COMÉRCIO DE PRODUTOS PARA ANIMAIS LTDA., doravante denominada simplesmente “SONHOPET”, ao RESPONSÁVEL PELO PET devidamente cadastrado.

O PLANO destina-se exclusivamente à assistência veterinária de cães e gatos e poderá ser utilizado em todo o território brasileiro, observadas as coberturas, carências, limites quantitativos, limites financeiros, autorizações quando aplicáveis e demais condições previstas nestes TERMOS e no ANEXO I – TABELA DE COBERTURA DO PLANO CONTRATADO.

O RESPONSÁVEL PELO PET poderá escolher, a cada atendimento, entre a Rede Credenciada e a modalidade de Livre Escolha com Reembolso, independentemente da existência de prestador credenciado na localidade, desde que respeitadas as regras específicas de cada modalidade.

A abrangência nacional do PLANO não significa que a SONHOPET disponha de Rede Credenciada em todos os municípios ou localidades do Brasil. A Rede Credenciada está sujeita à existência e à disponibilidade de prestadores em cada região. A Livre Escolha, por sua vez, permite atendimento com prestador não credenciado legalmente habilitado no território nacional, com posterior solicitação de reembolso conforme as regras contratuais.

Este produto refere-se à assistência veterinária destinada a animais e não se confunde com plano privado de assistência à saúde humana.

QUADRO-RESUMO DE CONDIÇÕES ESSENCIAIS

As condições abaixo são destacadas por envolverem regras essenciais e limitações de utilização. Leia-as antes da contratação.

TEMA	REGRA ESSENCIAL
Abrangência territorial	Todo o território brasileiro.
Escolha da modalidade	O RESPONSÁVEL PELO PET pode escolher Rede Credenciada ou Livre Escolha com Reembolso a cada atendimento, independentemente de haver rede credenciada no local.
Rede Credenciada	Sujeita à existência e disponibilidade de prestador na localidade. Na rede, aplica-se a coparticipação e não há reembolso do mesmo atendimento.
Livre Escolha	O RESPONSÁVEL PELO PET escolhe prestador não credenciado legalmente habilitado, paga integralmente a despesa e solicita o reembolso posteriormente.

TEMA	REGRA ESSENCIAL
Valor do reembolso	Sempre o menor entre o valor efetivamente pago e comprovado e o Reembolso Máximo indicado no ANEXO I para cada procedimento.
Limite financeiro anual	Os reembolsos estão sujeitos ao Limite Financeiro Anual Global previsto no ANEXO I. Esse limite é exclusivo da Livre Escolha.
Limites quantitativos	São únicos e compartilhados entre Rede Credenciada e Livre Escolha. Uma utilização em qualquer modalidade reduz o saldo do mesmo procedimento.
Diferença acima do teto	É de responsabilidade do RESPONSÁVEL PELO PET.
Prazo para solicitar reembolso	Até 30 dias corridos da data do atendimento, ressalvado impedimento comprovado ou hipótese legalmente aplicável.
Documentação	Para solicitação de reembolso, serão obrigatórios: formulário de solicitação preenchido, nota fiscal emitida em nome do titular do plano, com discriminação dos procedimentos e respectivos valores, comprovante de pagamento e laudo médico-veterinário. Outros documentos poderão ser exigidos conforme a natureza do atendimento. Recibos, cupons fiscais ou declarações não substituem a nota fiscal obrigatória.
Autorização prévia	Procedimentos de maior complexidade poderão exigir autorização prévia. Em urgência ou emergência que torne impossível a autorização, o caso será submetido à análise posterior.
Prazos de análise e pagamento	Conferência inicial: até 7 dias úteis. Auditoria, quando necessária: até 15 dias úteis após a análise inicial. Pagamento: até 7 dias úteis após a aprovação. Prazos ficam suspensos enquanto houver documentação pendente.
Direito de arrependimento	Nas contratações realizadas fora do estabelecimento ou por meio eletrônico, aplica-se o direito de arrependimento previsto na legislação de consumo.
Tabela de Cobertura	O ANEXO I integra estes TERMOS e contém as condições específicas do produto contratado.

1. DEFINIÇÕES

1.1. RESPONSÁVEL PELO PET: pessoa física que contrata o PLANO, responde pelo PET cadastrado e assume as obrigações previstas nestes TERMOS.

1.2. PET: cão ou gato identificado na contratação e vinculado ao PLANO.

1.3. PLANO ou PLANO CONTRATADO: produto de assistência veterinária escolhido pelo RESPONSÁVEL PELO PET, cujas condições específicas constam do ANEXO I e do Resumo da Contratação.

1.4. RESUMO DA CONTRATAÇÃO: registro físico ou eletrônico apresentado ao consumidor antes da conclusão da contratação e disponibilizado após o aceite, contendo, entre outras informações, identificação da SONHOPET, CNPJ e canais de contato, identificação do produto, identificação do PET, valor da mensalidade, eventual taxa de adesão ou matrícula, quando houver, forma de pagamento, início de vigência, eventual condição promocional ou de fidelidade e canais de atendimento.

1.5. REDE CREDENCIADA: conjunto de clínicas, hospitais veterinários, laboratórios, médicos-veterinários e demais prestadores parceiros da SONHOPET, cuja composição e disponibilidade poderão variar conforme localidade, especialidade e capacidade operacional.

1.6. COPARTICIPAÇÃO: valor de responsabilidade do RESPONSÁVEL PELO PET pela utilização de procedimento na Rede Credenciada. Os valores indicados no ANEXO I possuem caráter referencial e deverão ser confirmados antes do atendimento, sempre que houver variação.

1.7. LIVRE ESCOLHA: modalidade em que o RESPONSÁVEL PELO PET escolhe prestador que não integra a Rede Credenciada, realiza o pagamento integral da despesa e, se preenchidos os requisitos contratuais, solicita posteriormente o reembolso à SONHOPET.

1.8. REEMBOLSO: restituição de despesa elegível efetivamente paga e comprovada em atendimento realizado na modalidade de Livre Escolha, observados estes TERMOS e o ANEXO I.

1.9. REEMBOLSO MÁXIMO: teto contratual de reembolso por evento ou procedimento indicado no ANEXO I. O valor indicado não constitui valor automático ou integralmente devido.

1.10. LIMITE FINANCEIRO ANUAL GLOBAL DE REEMBOLSO: valor máximo total que poderá ser efetivamente reembolsado no ciclo anual do PLANO, conforme o ANEXO I, aplicável exclusivamente à modalidade de Livre Escolha.

1.11. LIMITE QUANTITATIVO: quantidade máxima de utilizações de determinado procedimento durante o ciclo anual. O limite é único e compartilhado entre Rede Credenciada e Livre Escolha.

1.12. TABELA DE COBERTURA: documento integrante destes TERMOS, identificado como ANEXO I, que apresenta os procedimentos cobertos, carências, coparticipações referenciais, limites quantitativos, Reembolsos Máximos e Limite Financeiro Anual Global do produto contratado.

1.13. CARÊNCIA: período contado conforme a vigência da contratação, durante o qual determinada cobertura ainda não poderá ser utilizada, conforme indicado no ANEXO I.

1.14. CICLO ANUAL: período de 12 (doze) meses contado do início da vigência do PLANO e, sucessivamente, de cada renovação anual, utilizado para controle dos limites previstos no ANEXO I.

1.15. AUTORIZAÇÃO PRÉVIA: análise realizada pela SONHOPET antes de determinados procedimentos de maior complexidade, quando exigida, destinada a verificar elegibilidade, cobertura, carência, limite e documentação aplicável.

2. OBJETO, ABRANGÊNCIA NACIONAL E MODALIDADES DE UTILIZAÇÃO

2.1. O presente instrumento regula o acesso às coberturas de assistência veterinária previstas no ANEXO I para o PET cadastrado.

2.2. O PLANO possui abrangência em todo o território brasileiro, observadas as regras destes TERMOS e do ANEXO I.

2.3. O RESPONSÁVEL PELO PET poderá escolher, em cada atendimento, entre: (i) Rede Credenciada, quando disponível; ou (ii) Livre Escolha com Reembolso, independentemente da existência de Rede Credenciada na localidade.

2.4. A abrangência nacional não representa garantia de existência ou disponibilidade de Rede Credenciada em todos os municípios, bairros ou regiões do Brasil.

2.5. Na Livre Escolha, o atendimento deverá ocorrer no território brasileiro e ser realizado por profissional ou estabelecimento legalmente habilitado para o serviço executado.

2.6. A utilização do PLANO dependerá, conforme o caso, de cadastro ativo, vigência, adimplência, cumprimento de carência, existência de cobertura, disponibilidade de limite quantitativo, saldo do limite financeiro de reembolso e autorização prévia quando aplicável.

2.7. Para o mesmo atendimento, procedimento ou despesa, as modalidades de Rede Credenciada e Livre Escolha com Reembolso são distintas e mutuamente exclusivas.

3. REDE CREDENCIADA

3.1. A relação atualizada da Rede Credenciada será disponibilizada nos canais oficiais da SONHOPET.

3.2. O RESPONSÁVEL PELO PET que optar pela Rede Credenciada deverá consultar previamente a disponibilidade de prestador apto para o procedimento pretendido, especialmente quanto à localidade, horário, especialidade e capacidade operacional.

3.3. A SONHOPET poderá incluir, substituir, suspender ou excluir prestadores, em razão de critérios técnicos, operacionais ou comerciais, sem garantia de permanência de determinado prestador específico durante toda a vigência do PLANO.

3.4. A alteração da Rede Credenciada não impede o RESPONSÁVEL PELO PET de optar pela Livre Escolha com Reembolso, observadas as condições do PLANO.

3.5. Os prestadores da Rede Credenciada mantêm autonomia técnica e profissional na avaliação clínica, diagnóstico, indicação e execução dos atos médico-veterinários.

3.6. A SONHOPET observará, no âmbito de suas atividades e credenciamentos, as exigências legais e profissionais aplicáveis, inclusive as normas do Sistema CFMV/CRMVs. Procedimentos que, por sua natureza, exijam estabelecimento com estrutura ou habilitação específica somente poderão ser realizados em local legalmente apto para essa finalidade.

4. COPARTICIPAÇÃO E VALORES NA REDE CREDENCIADA

4.1. A coparticipação aplica-se exclusivamente aos atendimentos realizados pela Rede Credenciada.

4.2. Os valores constantes do ANEXO I são referenciais e poderão variar conforme prestador, região, horário, porte do animal, complexidade do procedimento e condições comerciais do parceiro, devendo eventual valor diferente ser informado ao RESPONSÁVEL PELO PET antes da realização do serviço.

4.3. Nenhuma cobrança adicional relativa a item não coberto deverá ser imposta sem prévia informação e ciência do RESPONSÁVEL PELO PET, ressalvadas situações emergenciais em que a conduta clínica imediata seja necessária para proteção do animal e a obtenção de autorização seja materialmente inviável.

4.4. O pagamento da coparticipação poderá ocorrer diretamente ao prestador ou pelos meios disponibilizados pela SONHOPET, conforme o fluxo vigente para o atendimento.

4.5. Valores pagos a título de coparticipação em atendimento realizado pela Rede Credenciada não geram direito a reembolso e não serão convertidos em crédito.

4.6. A utilização pela Rede Credenciada não reduz o Limite Financeiro Anual Global de Reembolso, mas será contabilizada no limite quantitativo anual do respectivo procedimento.

5. COBERTURAS, LIMITES E EXCLUSÕES

5.1. São cobertos exclusivamente os procedimentos expressamente identificados no ANEXO I, observadas as condições ali indicadas.

5.2. Cada procedimento poderá estar sujeito a carência, coparticipação referencial, limite quantitativo, Reembolso Máximo e autorização prévia, conforme aplicável.

5.3. Os limites quantitativos são únicos e compartilhados entre Rede Credenciada e Livre Escolha. Cada utilização será deduzida do saldo do respectivo procedimento, independentemente da modalidade escolhida.

5.4. A indicação "Ilimitado" na coluna de Limite Anual refere-se exclusivamente à quantidade de utilizações do procedimento e não significa reembolso financeiro ilimitado.

5.5. O esgotamento do Limite Financeiro Anual Global de Reembolso não impede a utilização da Rede Credenciada, desde que ainda exista limite quantitativo para o procedimento e sejam atendidos os demais requisitos contratuais.

5.6. O esgotamento do limite quantitativo de um procedimento impede nova utilização daquele procedimento pelo PLANO, tanto na Rede Credenciada quanto na Livre Escolha, até o início do ciclo anual seguinte, sem prejuízo de eventual contratação avulsa quando disponibilizada.

5.7. A aquisição avulsa de serviço ou procedimento não altera automaticamente as carências, coberturas ou limites do PLANO.

5.8. Salvo quando expressamente previstos no ANEXO I, não integram a cobertura do PLANO:

- banhos, tosas e procedimentos exclusivamente estéticos;
- procedimentos ou terapias experimentais sem comprovação técnico-científica reconhecida;
- procedimentos reprodutivos, incluindo inseminação artificial, fertilização e similares;
- medicamentos, suplementos, dietas, produtos de higiene e itens de uso domiciliar;
- acessórios, itens de uso comercial ou pessoal do PET;
- órteses, próteses, implantes, materiais especiais e insumos de alto custo não expressamente contemplados;
- hospedagem, hotel, passeios e transporte do PET;
- despesas de deslocamento de atendimento domiciliar, salvo previsão expressa no ANEXO I;
- microchipagem, quando não prevista no ANEXO I;
- despesas realizadas fora do território brasileiro;
- serviços prestados por pessoa não legalmente habilitada para o exercício profissional ou por estabelecimento sem habilitação exigida para o procedimento; e
- quaisquer procedimentos, materiais ou despesas não previstos no ANEXO I.

5.9. Quando um item listado como exclusão estiver expressamente previsto no ANEXO I do produto contratado, prevalecerá a cobertura específica constante do ANEXO I, nos limites ali estabelecidos.

6. VIGÊNCIA, CARÊNCIAS E UTILIZAÇÃO

6.1. A data de início da vigência será informada no Resumo da Contratação. A ativação e a contagem das carências observarão as condições apresentadas ao RESPONSÁVEL PELO PET no momento da adesão.

6.2. As carências aplicáveis a cada procedimento serão aquelas indicadas no ANEXO I.

6.3. A SONHOPET poderá realizar campanhas de redução ou isenção de carência, desde que as condições sejam informadas de forma clara e integrem a contratação.

6.4. A contratação avulsa de procedimento não elimina, reduz ou altera a carência do PLANO, salvo condição expressamente informada pela SONHOPET.

6.5. Carências, limites quantitativos e Limite Financeiro Anual Global de Reembolso são requisitos distintos e deverão ser observados simultaneamente.

6.6. A ausência de utilização do PLANO não gera restituição automática das mensalidades regularmente pagas, sem prejuízo dos direitos previstos na legislação aplicável.

7. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E LIVRE ESCOLHA COM REEMBOLSO

7.1. O RESPONSÁVEL PELO PET poderá, conforme sua preferência e observadas as coberturas do PLANO CONTRATADO, utilizar os serviços veterinários pela Rede Credenciada ou pela Livre Escolha com Reembolso.

7.2. A escolha pela Livre Escolha independe da existência ou disponibilidade de prestador credenciado na localidade do atendimento.

7.3. Na Livre Escolha, o RESPONSÁVEL PELO PET selecionará o prestador, efetuará diretamente o pagamento integral da despesa e, posteriormente, poderá solicitar o reembolso à SONHOPET.

7.4. O direito ao reembolso depende da elegibilidade do procedimento, vigência do PLANO na data do atendimento, cumprimento de carência, disponibilidade de limite quantitativo, saldo financeiro anual, apresentação da documentação exigida e autorização prévia quando aplicável.

7.5. O valor efetivamente reembolsado corresponderá ao menor dos seguintes valores: (a) o valor efetivamente pago e comprovado pelo RESPONSÁVEL PELO PET; (b) o Reembolso Máximo estabelecido no ANEXO I para o respectivo procedimento; ou (c) o saldo disponível do Limite Financeiro Anual Global de Reembolso do PLANO. A concessão do reembolso estará condicionada ao cumprimento das carências, coberturas, limites quantitativos e demais condições contratuais aplicáveis.

7.6. A diferença entre o valor efetivamente pago pelo RESPONSÁVEL PELO PET e o valor reembolsado, apurado conforme os critérios previstos na cláusula 7.5, será de responsabilidade exclusiva do RESPONSÁVEL PELO PET, não gerando obrigação de ressarcimento adicional pela SONHOPET.

7.7. Quando uma mesma despesa compreender mais de um procedimento, cada item será analisado individualmente, conforme a discriminação constante da nota fiscal obrigatoriamente apresentada, observadas as coberturas, carências, limites quantitativos, Reembolsos Máximos por procedimento e o saldo do Limite Financeiro Anual Global previstos no ANEXO I.

7.8. Todos os reembolsos permanecerão sujeitos ao saldo disponível do Limite Financeiro Anual Global de Reembolso. Atingido esse limite, novas despesas em Livre Escolha não serão reembolsadas até o ciclo anual seguinte.

7.9. A utilização em Livre Escolha também será contabilizada no limite quantitativo do procedimento, compartilhado com a Rede Credenciada.

7.10. O pedido de reembolso deverá ser realizado em até 30 (trinta) dias corridos contados da data do atendimento, pelos canais indicados pela SONHOPET. Situações de impedimento comprovado ou hipóteses em que a legislação determine tratamento diverso serão analisadas individualmente.

7.11. Cada solicitação de reembolso deverá corresponder a um PET e identificar de forma suficiente o atendimento realizado.

7.12. O pedido de reembolso deverá conter, conforme a natureza do atendimento:

a) formulário de solicitação de reembolso devidamente preenchido;
b) nota fiscal de serviços obrigatoriamente emitida em nome do titular do PLANO, contendo a identificação do prestador, a data do atendimento, a discriminação individualizada dos procedimentos ou serviços realizados e os respectivos valores. Recibos, cupons fiscais ou declarações não substituem a nota fiscal exigida para fins de reembolso.
c) comprovante do efetivo pagamento da despesa, devidamente identificado, legível e vinculado ao titular do PLANO e ao atendimento realizado;
d) identificação do PET e do RESPONSÁVEL PELO PET;
e) identificação do estabelecimento e/ou do médico-veterinário responsável e respectivo CRMV, quando aplicável;
f) laudo médico-veterinário individualizado para o PET atendido, contendo, no mínimo, data do atendimento, identificação do animal, descrição do quadro clínico, procedimentos realizados, identificação do médico-veterinário responsável, número de inscrição no CRMV, assinatura e carimbo profissional, conforme as exigências documentais da SONHOPET;
g) solicitação e resultados de exames, relatório cirúrgico, ficha anestésica, documentos de internação, carteira de vacinação ou outros documentos relacionados, quando aplicáveis; e
h) dados bancários ou chave PIX vinculados à conta de titularidade do RESPONSÁVEL PELO PET cadastrado no PLANO, para realização do pagamento do reembolso aprovado.

7.12.1. Para fins de análise e concessão de reembolso, será obrigatória a apresentação de nota fiscal regularmente emitida em nome do titular do PLANO, contendo a discriminação dos procedimentos ou serviços realizados e seus respectivos valores, acompanhada dos demais documentos exigidos nestes TERMOS e na Cartilha de Reembolso e Coparticipação da SONHOPET.

7.12.1.1. A nota fiscal deverá conter informações suficientes para identificação do prestador, do serviço realizado, da data do atendimento, dos valores cobrados e do titular do PLANO, possibilitando a conferência documental e a vinculação da despesa ao atendimento do PET cadastrado.

7.12.1.2. Recibos, cupons fiscais, declarações e outros documentos similares não substituirão a nota fiscal obrigatória para fins de reembolso. O recibo do prestador poderá ser apresentado como documento complementar ou comprovante de pagamento, quando aplicável, desde que acompanhado da nota fiscal e dos demais documentos exigidos contratualmente.

7.12.1.3. Comprovantes isolados de PIX, transferência bancária, cartão, orçamentos ou declarações genéricas não serão suficientes, por si só, para comprovar a elegibilidade da despesa para reembolso.

7.12.1.4. A SONHOPET poderá solicitar documentação complementar, mediante justificativa, para verificar a autenticidade dos documentos, a realização do atendimento e o efetivo pagamento, observadas as demais condições contratuais.

7.13. A SONHOPET poderá solicitar documentação complementar razoavelmente necessária para comprovar a identidade do PET, a regularidade do prestador, a realização do atendimento, a indicação clínica, a elegibilidade do procedimento, a compatibilidade documental e o efetivo pagamento.

7.14. Procedimentos de maior complexidade, especialmente cirurgias, internações, anestesias e exames ou procedimentos complexos, poderão exigir autorização prévia. A exigência deverá estar disponível nos canais oficiais, na plataforma, na Tabela de Cobertura ou em material operacional entregue ao consumidor antes da utilização e não poderá ser criada retroativamente para negar atendimento já realizado sob regra anterior.

7.15. Em situação de urgência ou emergência devidamente documentada, quando a obtenção de autorização prévia for materialmente inviável, a ausência de autorização não acarretará recusa automática; a solicitação será submetida à auditoria posterior e aos demais requisitos contratuais.

7.16. Na conferência inicial, a SONHOPET verificará cadastro, vigência, situação de pagamento, cobertura, carência, limites, documentos, valor pago e eventual duplicidade. O prazo da conferência inicial será de até 7 (sete) dias úteis contados do recebimento da documentação necessária.

7.17. Quando houver necessidade de auditoria assistencial ou análise aprofundada, o prazo adicional será de até 15 (quinze) dias úteis contados do encaminhamento da documentação completa para auditoria.

7.18. Havendo pendências documentais ou necessidade de esclarecimentos complementares, a SONHOPET notificará o RESPONSÁVEL PELO PET, indicando objetivamente os documentos ou informações necessárias, para complementação no prazo de até 7 (sete) dias úteis, contado do recebimento da comunicação. Durante o período de pendência, os prazos de análise ficarão suspensos e serão retomados após o recebimento da documentação completa, sem prejuízo de eventual prorrogação justificada ou de direitos legalmente assegurados.

7.19. A solicitação poderá resultar em: (a) APROVAÇÃO; (b) PENDÊNCIA para complementação; ou (c) NÃO APROVAÇÃO, quando a despesa não atender às condições contratuais ou não houver comprovação suficiente após a análise.

7.20. A não aprovação total ou parcial será comunicada de forma fundamentada, com indicação do motivo correspondente, sem prejuízo do direito do RESPONSÁVEL PELO PET de apresentar esclarecimentos ou documentação complementar quando cabível.

7.21. Após a aprovação final da solicitação, a SONHOPET realizará o pagamento do reembolso no prazo de até 7 (sete) dias úteis, por transferência bancária ou PIX, exclusivamente para conta de titularidade do RESPONSÁVEL PELO PET cadastrado no PLANO. O valor efetivamente pago será registrado e deduzido do saldo do Limite Financeiro Anual Global de Reembolso correspondente ao ciclo anual do PLANO.

7.22. Não será admitido reembolso em duplicidade, reembolso de valor superior ao efetivamente pago, utilização de documento referente a outro PET ou solicitação referente a despesa não realizada.

7.23. A coparticipação paga na Rede Credenciada não será deduzida de futuro reembolso nem convertida em reembolso.

7.24. O pagamento de reembolso não transforma o prestador de Livre Escolha em integrante da Rede Credenciada, representante, empregado, parceiro ou preposto da SONHOPET.

7.25. O cancelamento posterior do PLANO não extingue, por si só, pedido de reembolso referente a despesa elegível realizada durante período em que o PLANO estava vigente e regular, desde que observados os prazos e requisitos aplicáveis.

8. ATENDIMENTO DOMICILIAR E DESLOCAMENTO

8.1. Quando previsto no ANEXO I, o atendimento domiciliar poderá ser realizado pela Rede Credenciada ou, na Livre Escolha, por médico-veterinário escolhido pelo RESPONSÁVEL PELO PET.

8.2. A taxa ou despesa de deslocamento não integra a cobertura do PLANO, salvo se houver previsão expressa no ANEXO I.

8.3. Na Rede Credenciada, eventual taxa de deslocamento não coberta deverá ser informada previamente e aceita pelo RESPONSÁVEL PELO PET.

8.4. Na Livre Escolha, eventual valor de deslocamento pago ao profissional não será considerado no cálculo do reembolso, salvo previsão expressa no ANEXO I.

9. RESPONSABILIDADE TÉCNICA E PRESTADORES

9.1. Os atos médico-veterinários deverão ser praticados por profissionais legalmente habilitados, observadas as normas profissionais e sanitárias aplicáveis.

9.2. A indicação diagnóstica, terapêutica, cirúrgica, anestésica ou clínica e a execução do ato médico-veterinário são de responsabilidade técnica do profissional e/ou estabelecimento que realizar o atendimento, respeitada a responsabilidade legal que eventualmente seja atribuível à SONHOPET.

9.3. A SONHOPET não interfere na autonomia técnico-profissional do médico-veterinário.

9.4. Na Livre Escolha, a seleção do profissional ou estabelecimento é realizada pelo RESPONSÁVEL PELO PET. O prestador escolhido não se torna credenciado, representante, empregado ou preposto da SONHOPET pelo simples fato de o atendimento ser posteriormente reembolsado.

9.5. A SONHOPET poderá verificar a regularidade profissional e documental do prestador para fins de elegibilidade do reembolso.

9.6. A SONHOPET observará as obrigações de registro, responsabilidade técnica e fiscalização que sejam aplicáveis às atividades que exercer perante o Sistema CFMV/CRMVs e demais autoridades competentes.

10. MENSALIDADE, PAGAMENTO E INADIMPLÊNCIA

10.1. O valor da mensalidade, a forma de pagamento, a data de vencimento e eventuais condições comerciais serão informados no Resumo da Contratação.

10.2. O não pagamento de mensalidade ou obrigação no vencimento poderá acarretar suspensão de novas utilizações, bloqueio operacional e, nas hipóteses previstas nestes TERMOS, cancelamento, mediante comunicação ao RESPONSÁVEL PELO PET.

10.3. Os valores vencidos poderão sofrer multa moratória de até 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados proporcionalmente ao período de atraso, e atualização monetária quando aplicável.

10.4. A inadimplência superior a 59 (cinquenta e nove) dias poderá ocasionar o cancelamento do PLANO pela SONHOPET, mediante comunicação prévia pelos contatos cadastrados.

10.5. O cancelamento ou a suspensão por inadimplência não implicam quitação de mensalidades, coparticipações ou demais valores vencidos e regularmente constituídos.

10.6. A regularização posterior da inadimplência não gera cobertura retroativa para procedimentos realizados durante período de suspensão, ressalvadas disposições legais em contrário.

11. REAJUSTE E ATUALIZAÇÃO DE VALORES

11.1. A mensalidade do PLANO poderá ser reajustada a cada período de 12 (doze) meses, contado da data de início da vigência da contratação, pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo IBGE, observada a legislação aplicável.

11.2. Na hipótese de extinção, indisponibilidade ou impossibilidade legal de utilização do IPCA, será adotado o índice oficial que venha a substituí-lo ou, inexistindo substituto oficial, outro índice de inflação de natureza equivalente, mediante prévia comunicação ao RESPONSÁVEL PELO PET e observada a legislação aplicável.

11.3. O percentual e o novo valor da mensalidade serão informados previamente ao RESPONSÁVEL PELO PET pelos canais oficiais da SONHOPET.

11.4. Os valores referenciais de coparticipação, os Reembolsos Máximos, os limites financeiros e demais condições econômicas específicas do produto poderão ser revistos para ciclos contratuais subsequentes, mediante disponibilização de nova versão do ANEXO I e comunicação prévia ao RESPONSÁVEL PELO PET, observados os princípios da boa-fé, transparência, equilíbrio contratual e a legislação aplicável.

11.5. As alterações previstas no item anterior não serão aplicadas retroativamente a atendimentos realizados durante a vigência da versão anterior do ANEXO I.

11.6. Alterações que ampliem direitos, coberturas ou benefícios poderão ser aplicadas pela SONHOPET de forma imediata, desde que não prejudiquem condições anteriormente contratadas.

12. ALTERAÇÃO DO PLANO, UPGRADE E DOWNGRADE

12.1. O RESPONSÁVEL PELO PET poderá solicitar alteração para outro produto disponível, sujeita às condições comerciais e operacionais vigentes.

12.2. A alteração do produto implica adoção da nova Tabela de Cobertura e poderá alterar mensalidade, coberturas, coparticipações, carências, limites quantitativos e Limite Financeiro Anual Global de Reembolso.

12.3. No UPGRADE, poderão ser aplicadas carências apenas às coberturas novas ou ampliadas que não integravam o produto anterior, conforme informado antes da alteração.

12.4. As utilizações já realizadas no ciclo anual permanecerão contabilizadas para os limites quantitativos do novo produto.

12.5. Os valores já reembolsados no ciclo anual serão considerados na apuração do Limite Financeiro Anual Global do novo produto. O saldo corresponderá ao limite do novo produto deduzido dos reembolsos já pagos no mesmo ciclo.

12.6. Em eventual DOWNGRADE no qual o valor já reembolsado seja igual ou superior ao limite do novo produto, não haverá novo saldo de reembolso naquele ciclo, sem obrigação de devolução dos valores anteriormente pagos de forma regular.

12.7. A alteração do produto deverá ser confirmada por meio físico ou eletrônico e acompanhada da disponibilização da nova Tabela de Cobertura.

13. TELETRIAGEM E TELEORIENTAÇÃO

13.1. Os serviços de teletriagem e teleorientação estarão disponíveis quando previstos no ANEXO I e destinam-se à orientação inicial e à avaliação da necessidade de atendimento presencial.

13.2. Teletriagem e teleorientação não substituem consulta veterinária presencial quando esta for necessária e não constituem condição obrigatória para acesso à Rede Credenciada ou à Livre Escolha.

13.3. Quando houver cobrança na Rede Credenciada, aplicar-se-á o valor referencial indicado no ANEXO I e as regras de agendamento, cancelamento, desistência e não comparecimento informadas previamente.

13.4. Quando o ANEXO I indicar “Não Há” na coluna de Reembolso Máximo para teletriagem ou teleorientação, não haverá reembolso desse serviço na Livre Escolha.

14. VIGÊNCIA, FIDELIDADE, CANCELAMENTO E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

14.1. O PLANO possui vigência contratual inicial de 12 (doze) meses, contados da data de início informada no Resumo da Contratação, com pagamento das mensalidades na periodicidade contratada, observadas as coberturas, carências, limites de utilização e demais condições estabelecidas nestes TERMOS e na Tabela de Cobertura.

14.2. A vigência inicial de 12 (doze) meses constitui compromisso contratual de prestação continuada de assistência veterinária, cuja estrutura econômica considera os custos administrativos, tecnológicos, operacionais e assistenciais necessários à disponibilização e manutenção dos serviços contratados ao longo do período.

14.3. O compromisso inicial de permanência aplica-se às contratações realizadas pelo valor regular do PLANO e àquelas realizadas mediante campanhas promocionais ou condições comerciais diferenciadas, desde que informado de forma clara e destacada ao

RESPONSÁVEL PELO PET antes da contratação, acompanhado das condições de cancelamento e da eventual multa aplicável.

14.4. O RESPONSÁVEL PELO PET poderá solicitar o cancelamento do PLANO a qualquer momento, por meio dos canais oficiais disponibilizados pela SONHOPET, inclusive eletronicamente, independentemente de justificativa.

14.5. Na hipótese de cancelamento voluntário, imotivado e sem justa causa antes do cumprimento integral dos 12 (doze) meses iniciais, será prevista multa contratual compensatória correspondente a 30% (trinta por cento) do valor das mensalidades vincendas até o término da vigência inicial, observadas as hipóteses de dispensa, a proporcionalidade e os limites estabelecidos na legislação aplicável.

14.6. A multa prevista na cláusula anterior será calculada com base no valor mensal efetivamente contratado, considerando o período remanescente até o encerramento dos 12 (doze) meses iniciais. Havendo período fracionado, será aplicado cálculo proporcional aos dias remanescentes.

14.7. A multa de cancelamento antecipado constitui cláusula penal compensatória referente ao encerramento injustificado do compromisso contratual inicial. Não corresponde à exigência de pagamento integral das mensalidades futuras nem autoriza cobrança adicional pelos atendimentos regularmente cobertos e realizados durante a vigência.

14.8. A SONHOPET apresentará ao RESPONSÁVEL PELO PET demonstrativo discriminado de eventual multa contratual, identificando o valor mensal de referência, o período de fidelidade cumprido, o período remanescente e o valor final apurado.

14.9. O cancelamento do PLANO não implicará quitação das obrigações legitimamente constituídas até sua data efetiva, incluindo mensalidades vencidas, coparticipações devidas e valores relativos a serviços não cobertos expressamente autorizados pelo RESPONSÁVEL PELO PET.

14.10. Os atendimentos e procedimentos regularmente cobertos e realizados durante a vigência contratual não estarão sujeitos à cobrança adicional pelo simples fato de o RESPONSÁVEL PELO PET solicitar o cancelamento posteriormente.

14.11. Não será aplicada multa por cancelamento antecipado nas seguintes hipóteses:

a) exercício regular do direito de arrependimento previsto na legislação;
b) falecimento do PET cadastrado, observadas as regras da Cláusula 14-A;
c) descumprimento contratual relevante imputável à SONHOPET, inclusive descumprimento de condições essenciais da oferta;
d) impossibilidade de continuidade da prestação contratada por responsabilidade da SONHOPET; ou
e) demais hipóteses em que a legislação aplicável assegure ao consumidor a rescisão sem penalidade.

14.12. Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, inclusive por meio eletrônico, o RESPONSÁVEL PELO PET poderá exercer o direito de arrependimento no prazo legal de 7 (sete) dias, contados conforme a legislação aplicável, desde que não tenha havido a efetiva utilização de serviços ou disponibilização de cobertura durante o referido prazo.

14.13. O cancelamento será registrado mediante protocolo e produzirá efeitos na data solicitada pelo RESPONSÁVEL PELO PET, ou em data posterior expressamente escolhida por ele. A existência de valores pendentes não impedirá o processamento do pedido, preservado o direito à cobrança posterior de obrigações legitimamente devidas.

14.14. Os valores pagos relativos a períodos de cobertura efetivamente disponibilizados não serão restituídos pelo simples fato de o RESPONSÁVEL PELO PET não ter utilizado os serviços, ressalvados os direitos de restituição assegurados pela legislação e as condições específicas deste contrato.

14.15. Cumprido integralmente o período inicial de 12 (doze) meses, o PLANO poderá continuar mediante pagamentos periódicos, sem imposição automática de novo período de fidelidade ou de multa por cancelamento, salvo novo compromisso expressamente celebrado e juridicamente válido.

14.16. A continuidade contratual não altera automaticamente as carências já cumpridas, os limites assistenciais e os ciclos anuais previstos na Tabela de Cobertura, observadas as condições de renovação do PLANO e eventuais alterações regularmente contratadas.

14-A. CANCELAMENTO POR FALECIMENTO DO PET

14-A.1. Na hipótese de falecimento do PET cadastrado, o RESPONSÁVEL PELO PET poderá solicitar o encerramento do respectivo PLANO, independentemente do período decorrido desde a contratação, sem incidência de multa por fidelidade ou cancelamento antecipado.

14-A.2. O falecimento deverá ser comunicado à SONHOPET por seus canais oficiais, mediante apresentação de atestado de óbito veterinário, declaração emitida por médico-veterinário, documento relativo a serviço funerário ou outro documento idôneo que permita identificar o PET e comprovar a ocorrência.

14-A.3. A SONHOPET poderá solicitar esclarecimentos ou documentos complementares quando houver divergência objetiva e fundamentada, observados os princípios da razoabilidade, boa-fé e proporcionalidade.

14-A.4. Comprovado o falecimento, o encerramento do vínculo assistencial produzirá efeitos a partir da data do óbito, cessando a exigibilidade de novas mensalidades

referentes a períodos posteriores, ressalvadas as obrigações legitimamente constituídas anteriormente.

14-A.5. O encerramento do PLANO por falecimento do PET não dará ensejo à devolução automática de valores já pagos, inclusive mensalidades relativas ao ciclo de cobrança iniciado ou pagamentos antecipados, observadas as condições financeiras expressamente contratadas e ressalvadas as hipóteses em que a legislação aplicável determinar restituição.

14-A.6. A inexistência de devolução contratual prevista na cláusula anterior não afasta o direito à revisão ou restituição de valores cuja retenção seja considerada indevida nos termos da legislação de proteção ao consumidor.

14-A.7. O encerramento decorrente do falecimento não prejudicará a análise de solicitações de reembolso referentes a procedimentos regularmente cobertos, realizados durante a vigência contratual e apresentados conforme as condições aplicáveis.

14-A.8. Caso o PLANO contemple Assistência Funeral, o RESPONSÁVEL PELO PET poderá solicitar os benefícios previstos na Tabela de Cobertura, desde que cumpridas as carências e as demais condições contratuais. O encerramento administrativo decorrente do falecimento não prejudicará a análise do benefício relativo ao evento ocorrido durante a vigência.

14-A.9. O falecimento antes do cumprimento da carência de Assistência Funeral não impedirá o cancelamento sem multa, mas não assegurará, por si só, cobertura de benefício funerário ainda sujeito à carência.

14-A.10. Havendo mais de um PET vinculado ao mesmo RESPONSÁVEL, o falecimento de um deles não implicará cancelamento automático dos demais planos. Os descontos multipet poderão ser recalculados prospectivamente, conforme a quantidade de animais que permanecerem ativos e as regras comerciais previamente aceitas, sem imposição automática de nova fidelidade.

15. CAMPANHAS PROMOCIONAIS E BENEFÍCIOS COMERCIAIS

15.1. A SONHOPET poderá disponibilizar campanhas promocionais ou condições comerciais diferenciadas, incluindo descontos nas mensalidades, isenção ou redução de taxa de adesão, créditos, abatimentos e outros benefícios econômicos.**15.2.** As condições da campanha, incluindo preço, duração, benefícios concedidos e eventual vinculação ao compromisso inicial de permanência, deverão ser informadas ao RESPONSÁVEL PELO PET antes da contratação e registradas no respectivo Resumo da Contratação.

15.3. As campanhas promocionais não alterarão automaticamente os prazos de carência, as coberturas, os limites assistenciais ou as regras de reembolso do PLANO contratado, salvo quando houver condição específica expressamente informada e aceita, respeitados os direitos legalmente assegurados.

15.4. Na hipótese de cancelamento antecipado sujeito à multa compensatória prevista na Cláusula 14, não haverá cumulação automática dessa penalidade com cobrança adicional de recomposição dos mesmos benefícios promocionais, evitando dupla penalização pelo mesmo encerramento.

15.5. Eventuais condições promocionais específicas de permanência deverão apresentar critérios claros, objetivos e previamente aceitos, observados os limites de proporcionalidade previstos na legislação.

15.6. Cumprido integralmente o período inicial de fidelidade, os benefícios e descontos regularmente usufruídos não estarão sujeitos à restituição em razão de cancelamento posterior.

15.7. As condições promocionais não poderão restringir direitos legalmente assegurados ao RESPONSÁVEL PELO PET, especialmente quanto ao arrependimento, ao cancelamento por descumprimento contratual e às demais hipóteses de rescisão sem penalidade.

16. DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES DE PREVENÇÃO DE FRAUDES E UTILIZAÇÃO INDEVIDA

16.6. O PLANO é individual e vinculado exclusivamente ao PET identificado no momento da contratação, sendo vedada sua utilização para outro animal, ainda que pertencente ao mesmo RESPONSÁVEL.

16.7. O RESPONSÁVEL PELO PET deverá fornecer informações cadastrais verdadeiras e documentos autênticos, incluindo os dados necessários à identificação do animal, bem como informar corretamente as circunstâncias de atendimentos e despesas apresentados para cobertura ou reembolso.

16.8. A SONHOPET poderá realizar conferências cadastrais, auditorias documentais e verificações técnicas de elegibilidade, observados critérios objetivos e proporcionais, inclusive mediante confirmação de informações com os prestadores responsáveis pelos atendimentos.

16.9. A apresentação comprovadamente fraudulenta de documentos, a utilização intencional do PLANO para animal não cadastrado ou a solicitação de reembolso por serviços não realizados poderão ensejar as medidas contratuais cabíveis, inclusive cancelamento motivado e recuperação de valores indevidamente pagos, observada a legislação aplicável.

16.10. Sempre que a natureza da situação permitir, o RESPONSÁVEL PELO PET será informado da irregularidade identificada e terá oportunidade de apresentar esclarecimentos e documentos pertinentes antes da decisão definitiva.

16.11. A utilização regular e integral das coberturas contratadas, inclusive em período próximo à contratação ou ao cancelamento, não caracteriza, isoladamente, fraude ou uso indevido. A constatação de irregularidade dependerá de elementos objetivos que demonstrem descumprimento contratual ou conduta ilícita.

16.12. O cancelamento do PLANO não prejudicará a apuração de fraude comprovada ocorrida durante sua vigência, nem a adoção de medidas legalmente cabíveis para recuperação de valores obtidos indevidamente, respeitados os direitos do consumidor e os procedimentos aplicáveis.

17. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

17.1. A SONHOPET realizará o tratamento dos dados pessoais necessários à contratação, execução, administração e fiscalização do PLANO, atendimento ao consumidor, processamento de pagamentos e reembolsos, prevenção e apuração de fraudes, exercício regular de direitos e cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

17.2. Os dados poderão ser compartilhados, na medida necessária, com prestadores da Rede Credenciada, empresas de pagamento, instituições financeiras, plataformas tecnológicas, auditores, prestadores administrativos, assessorias e autoridades competentes, observadas as bases legais e medidas de segurança aplicáveis.

17.3. A SONHOPET adotará medidas razoáveis de segurança para proteção dos dados e conservará informações pelo período necessário às finalidades contratuais, legais, regulatórias e de exercício regular de direitos.

17.4. O RESPONSÁVEL PELO PET poderá exercer os direitos previstos na legislação de proteção de dados pelos canais oficiais da SONHOPET.

17.5. A Política de Privacidade disponibilizada pela SONHOPET complementa esta cláusula, sem restringir direitos previstos em lei.

18. COMUNICAÇÕES, CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA E ATENDIMENTO

18.1. Antes da conclusão da contratação, a SONHOPET disponibilizará informações claras sobre nome empresarial da SONHOPET, CNPJ, endereço e canais de contato, produto, preço, eventual taxa de adesão ou matrícula, forma de pagamento, início da vigência, coberturas, carências, limites, modalidades de utilização, reembolso, restrições relevantes, fidelidade quando aplicável e canais de atendimento.

18.2. O aceite poderá ocorrer por assinatura eletrônica, plataforma, aplicativo, site, WhatsApp ou outro meio eletrônico apto a registrar a manifestação de vontade e a versão dos documentos aceitos.

18.3. Após a contratação, a SONHOPET disponibilizará ao RESPONSÁVEL PELO PET cópia destes TERMOS, do ANEXO I e do Resumo da Contratação em meio que permita conservação e reprodução.

18.4. As comunicações poderão ser realizadas por e-mail, WhatsApp, aplicativo, plataforma, SMS ou outros canais cadastrados, cabendo ao RESPONSÁVEL PELO PET manter seus dados de contato atualizados.

18.5. As demandas eletrônicas relacionadas a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento terão recebimento confirmado e receberão manifestação da SONHOPET em até 5 (cinco) dias, sem prejuízo de prazos específicos de análise técnica ou de reembolso.

18.6. A SONHOPET disponibilizará protocolo ou registro eletrônico para solicitações relevantes, inclusive pedidos de reembolso, cancelamento e reclamações.

19. DOCUMENTOS INTEGRANTES, TABELA DE COBERTURA E DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Integram a contratação, conforme aplicável: estes TERMOS; o Resumo da Contratação; o ANEXO I – TABELA DE COBERTURA DO PLANO CONTRATADO; e condições promocionais expressamente apresentadas e aceitas.

19.2. O ANEXO I integra estes TERMOS para todos os fins e contém as condições específicas do produto contratado, inclusive procedimentos, carências, coparticipações referenciais, limites quantitativos, Reembolsos Máximos e Limite Financeiro Anual Global.

19.3. Em relação às características técnicas e quantitativas específicas do produto, prevalecerá o ANEXO I vigente e vinculado à contratação, sem prejuízo dos direitos assegurados nestes TERMOS e na legislação aplicável.

19.4. As condições da oferta e da publicidade suficientemente precisas vinculam a contratação nos termos da legislação aplicável.

19.5. Não serão realizadas alterações unilaterais retroativas que reduzam direitos relativos a atendimentos já realizados ou modifiquem condições econômicas de forma incompatível com a legislação de consumo.

19.6. A eventual tolerância quanto ao descumprimento de obrigação não implica renúncia, novação ou alteração permanente destes TERMOS.

19.7. Se determinada disposição for considerada inválida ou inexigível, as demais permanecerão válidas na extensão permitida pela legislação.

19.8. Nenhuma disposição destes TERMOS será interpretada como renúncia a direito legalmente assegurado ao consumidor.

20. ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR E SOLUÇÃO DE DIVERGÊNCIAS

20.1. O RESPONSÁVEL PELO PET poderá solicitar informações, registrar reclamações, questionar decisões de reembolso, requerer cancelamento e acompanhar protocolos pelos canais oficiais da SONHOPET.

20.2. Questionamentos de reembolso poderão ser reavaliados mediante apresentação de esclarecimentos ou documentos adicionais pertinentes ao motivo informado pela SONHOPET.

20.3. A utilização dos canais internos de atendimento não constitui condição obrigatória para acesso aos órgãos de defesa do consumidor ou ao Poder Judiciário.

20.4. A SONHOPET buscará solução transparente e fundamentada das demandas, mantendo registros dos atendimentos e decisões relevantes para fins de rastreabilidade.

21. FORO

21.1. Para solução de controvérsias decorrentes destes TERMOS, fica assegurado ao RESPONSÁVEL PELO PET, na condição de consumidor, o direito de recorrer ao foro de seu domicílio, sem prejuízo de outro foro legalmente competente que lhe seja mais favorável, observada a legislação aplicável.

CIÊNCIA E ACEITE

Ao concluir a contratação, o RESPONSÁVEL PELO PET declara ter recebido oportunidade de acesso prévio a estes TERMOS, ao Resumo da Contratação e ao ANEXO I correspondente ao produto contratado, bem como ter sido informado sobre as modalidades de utilização, carências, limites, coparticipações referenciais, regras de reembolso e demais condições essenciais, sem prejuízo dos direitos assegurados pela legislação aplicável.

Tabela de cobertura | Plano Start Livre

O atendimento é exclusivo para cães e gatos. O responsável poderá utilizar as coberturas contratadas por meio da Rede Credenciada ou pelo sistema de Livre Escolha com Reembolso, observadas as coberturas, carências, limites de utilização e demais condições previstas nesta Tabela de Cobertura e nos Termos e Condições do plano.
Na Rede Credenciada, o responsável pagará a coparticipação correspondente ao procedimento realizado, conforme o valor referencial indicado nesta Tabela de Cobertura, observadas as condições aplicáveis e a disponibilidade do prestador.
Na modalidade de Livre Escolha com Reembolso, o responsável poderá realizar o atendimento em clínica, hospital veterinário ou com médico-veterinário de sua preferência que não integre a Rede Credenciada, efetuando diretamente o pagamento ao prestador e podendo posteriormente solicitar o reembolso, conforme as regras do plano.

LIMITE FINANCEIRO ANUAL GLOBAL DE REEMBOLSO	R$ 3.000,00

O limite financeiro anual global de reembolso é aplicável exclusivamente aos atendimentos realizados na modalidade de Livre Escolha e corresponde ao valor máximo total que poderá ser reembolsado durante cada ciclo anual, observado o saldo disponível
Para cada procedimento, o valor do reembolso corresponderá sempre ao menor valor entre:
a) o valor efetivamente pago e comprovado pelo responsável; e
b) o valor máximo de reembolso indicado nesta Tabela de Cobertura para o respectivo procedimento.
Assim, se o valor efetivamente pago for inferior ao valor máximo previsto na tabela, o reembolso ficará limitado ao valor efetivamente pago. Se o valor efetivamente pago for superior ao valor máximo previsto na tabela, o reembolso ficará limitado ao teto estabelecido para o procedimento.
Todos os reembolsos permanecerão sujeitos ao saldo disponível do limite financeiro anual global. Uma vez atingido esse limite, novas despesas realizadas por Livre Escolha ficarão integralmente a cargo do RESPONSÁVEL PELO PET até a renovação do ciclo anual.

CONSULTAS GENERALISTAS

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Consulta Clínico Geral	Não Há	R$ 31,00	10	R$ 103,00
Consulta Domiciliar	Não Há	R$ 43,00	10	R$ 143,00
Consulta Plantão	45 dias	R$ 43,00	10	R$ 143,00
Teletriagem e Teleorientação	Não Há	R$ 15,00	10	Não Há
Retorno (em até 30 dias)	Não Há	Não Há	10	Não Há

(*) Teletriagem e Teleorientação: modalidades de atendimento remoto destinadas à orientação inicial e à avaliação da necessidade de atendimento presencial. Não substituem a consulta veterinária presencial quando esta for necessária. Quando houver cobrança na rede credenciada, aplica-se o valor referencial indicado na tabela, observadas as regras de agendamento, cancelamento, desistência e não comparecimento.

VACINAS

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Vacina Polivalente canina (V8 ou V10)	60 dias	R$ 23,00	3	R$ 77,00
Vacina da Raiva/ Antirrábica	60 dias	R$ 17,00	1	R$ 56,00
Vacina Polivalente felina (V3, V4 ou V5)	60 dias	R$ 23,00	3	R$ 77,00

PROCEDIMENTOS CLÍNICOS

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Aplicação de Injeção Subcutânea ou Intramuscular (SC/IM) - Com Medicação	45 dias	R$ 8,00	40	R$ 26,00
Curativo Simples	45 dias	R$ 11,00	10	R$ 36,00
Sutura de pele simples	45 dias	R$ 14,00	10	R$ 45,00
Drenagem de abscesso e/ou hematomas	45 dias	R$ 17,00	10	R$ 55,00
Fluidoterapia / Soroterapia - Soro fisiológico / Solução de Ringer / Solução glicofisiológica	45 dias	R$ 10,00	100	R$ 32,00
Desobstrução Uretral	45 dias	R$ 46,00	10	R$ 154,00
Aplicação de Injeção Intravenosa (IV) - Com Medicação	45 dias	R$ 8,00	40	R$ 26,00
Fluidoterapia (Solução Coloidal)	45 dias	R$ 12,00	40	R$ 39,00
Fluidoterapia (Solução Hipertônica/Manitol)	45 dias	R$ 10,00	40	R$ 32,00
Reanimação	45 dias	R$ 10,00	Ilimitado	R$ 34,00
Limpeza e Debridamento	45 dias	R$ 5,00	10	R$ 18,00
Retirada de Anzol	45 dias	R$ 9,00	10	R$ 30,00
Amputação de unha	45 dias	R$ 25,00	10	R$ 82,00
Lavagem Gástrica	45 dias	R$ 10,00	10	R$ 34,00
Carvão Ativado + Lavagem Gástrica	45 dias	R$ 11,00	10	R$ 36,00
Lavagem Vesical	45 dias	R$ 10,00	10	R$ 33,00
Inalação (15 Minutos)	45 dias	R$ 7,00	10	R$ 24,00
Sedação / tranquilização	45 dias	R$ 24,00	10	R$ 81,00
Retirada de miíase (retirada de bicheiras)	45 dias	R$ 23,00	10	R$ 76,00
Oxigenoterapia (até 1 hora)	45 dias	R$ 11,00	10	R$ 36,00
Curativo complexo	45 dias	R$ 19,00	10	R$ 64,00
Ressecção de Verrugas ou Papilomas	45 dias	R$ 38,00	10	R$ 126,00
Lavagem Intestinal	45 dias	R$ 24,00	10	R$ 81,00
Imobilização de fraturas simples	45 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00

EXAMES LABORATORIAIS SIMPLES

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Hemograma	45 dias	R$ 6,00	20	R$ 20,00
Urinálise (E.Q.U.)	45 dias	R$ 6,00	20	R$ 20,00
Pesquisa de Ectoparasitas (Pele / Ouvido)	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Alanina Aminotransferase (TGP/ALT)	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 12,00
Glicemia laboratório	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Creatinina	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 12,00
Fosfatase Alcalina (FA)	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 12,00
Fósforo	45 dias	R$ 5,00	20	R$ 15,00
Ureia	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 12,00
Triglicerídeos	45 dias	R$ 5,00	20	R$ 17,00
Colesterol total	45 dias	R$ 5,00	20	R$ 15,00
Albumina	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 12,00
Proteínas Totais	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 12,00
Aspartato Aminotransferase (TGO/AST)	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 12,00
Gama-GT (GGT)	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 14,00
Cálcio total ou urinário	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 13,00
Potássio	45 dias	R$ 5,00	20	R$ 15,00
Análise de cálculos urinários (qualitativo)	45 dias	R$ 15,00	20	R$ 50,00

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Sódio	45 dias	R$ 5,00	20	R$ 15,00
Frutosamina	45 dias	R$ 9,00	20	R$ 31,00
Bilirrubinas - totais e frações	45 dias	R$ 6,00	20	R$ 21,00
Cálcio iônico	45 dias	R$ 5,00	20	R$ 15,00
Contagem de reticulócitos	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Pesquisa de hematozoários	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 12,00
Glicemia fita	45 dias	R$ 3,00	20	R$ 10,00
Cloro	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 13,00
Magnésio	45 dias	R$ 5,00	20	R$ 16,00
Pesquisa de sangue oculto nas fezes	45 dias	R$ 7,00	20	R$ 24,00
Ferro	45 dias	R$ 6,00	20	R$ 19,00
Tempo de Trombina (TT) / TTPA	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Fibrinogênio	45 dias	R$ 4,00	20	R$ 12,00
Ácido úrico	45 dias	R$ 6,00	20	R$ 21,00
Amilase	45 dias	R$ 3,00	20	R$ 10,00
Amônia	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Beta Hidroxibutirato	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Eletroforese de Colesterol	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Lipase Sérica	45 dias	R$ 5,00	20	R$ 15,00
Hematócrito	45 dias	R$ 3,00	20	R$ 10,00
Pesquisa de Células de Lúpus Eritematoso	45 dias	R$ 16,00	20	R$ 52,00
Pesquisa de Corpúsculo de Lentz	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Velocidade de Hemossedimentação (VHS)	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Tempo de Protrombina (TP)	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Tempo de Coagulação	45 dias	R$ 12,00	20	R$ 40,00
Tempo de Sangramento	45 dias	R$ 12,00	20	R$ 40,00
Coproparasitológico Simples (1 amostra)	45 dias	R$ 10,00	20	R$ 32,00
Proteínas Totais e Frações	45 dias	R$ 5,00	20	R$ 15,00
Relação Proteína / Creatinina Urinária (RPC/RPU/CU)	45 dias	R$ 7,00	20	R$ 22,00
Ácidos Biliares (Pré e/ou Pós-prandial)	45 dias	R$ 25,00	20	R$ 83,00
Lactato laboratório	45 dias	R$ 15,00	20	R$ 51,00
CK - Creatinoquinase Total	45 dias	R$ 16,00	20	R$ 54,00
Hemoglobina Glicada	45 dias	R$ 19,00	20	R$ 64,00
Relação Cortisol - Creatinina Urinária	45 dias	R$ 17,00	20	R$ 55,00
Coproparasitológico Funcional	45 dias	R$ 8,00	20	R$ 25,00
Colesterol total e frações	45 dias	R$ 28,00	20	R$ 94,00
Eletroforese de Proteína Sérica	45 dias	R$ 28,00	20	R$ 94,00
Ferritina	45 dias	R$ 28,00	20	R$ 94,00
Mielograma	45 dias	R$ 29,00	20	R$ 98,00
Curva Glicêmica	45 dias	R$ 14,00	20	R$ 47,00

EXAMES LABORATORIAIS COMPLEXOS

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Micológico direto	60 dias	R$ 8,00	10	R$ 28,00
Análise Citológica Otológica	60 dias	R$ 13,00	10	R$ 42,00
Análise Citológica de Pele	60 dias	R$ 13,00	10	R$ 42,00
Análise Citológica Aspirativa (BAAF/CAAF)	60 dias	R$ 16,00	10	R$ 54,00
Cultura fúngica	60 dias	R$ 16,00	10	R$ 54,00

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Tricograma	60 dias	R$ 18,00	10	R$ 59,00
Coloração de Gram	60 dias	R$ 20,00	10	R$ 67,00
Hemocultura com Antibiograma	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 133,00
Cultura bacteriológica + Antibiograma	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Adenovírus Canino Tipo 2	60 dias	R$ 30,00	10	R$ 100,00
Babesia SP - IgM	60 dias	R$ 24,00	10	R$ 80,00
Ehrlichia Canis - IgM	60 dias	R$ 24,00	10	R$ 80,00
Imunodeficiência Viral Felina (FIV) – Sorologia	60 dias	R$ 26,00	10	R$ 85,00
Leucemia Viral Felina (FeLV) – Sorologia	60 dias	R$ 28,00	10	R$ 92,00
Micoplasma Felino - Sorologia	60 dias	R$ 24,00	10	R$ 80,00
Parvovírus Canino - IgG	60 dias	R$ 25,00	10	R$ 82,00
Babesia Canis - IgG	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Babesia Canis - IgM	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Cinomose - IgG	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Cinomose - IgM	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Ehrlichia SP - IgG	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Ehrlichia SP - IgM	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Ehrlichia Canis - IgG	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Coronavírus Felino (Peritonite Infecciosa Felina) - Sorologia	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
FIV + FeLV Sorologia	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Parvovírus Canino - IgM	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Parvovírus Felino - IgG	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Parvovírus Felino - IgM	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Dirofilariose - Sorologia	60 dias	R$ 32,00	10	R$ 106,00
Parvovírus canino - PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Cinomose – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Imunodeficiência Viral Felina (FIV) – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Leucemia Viral Felina (FeLV) - PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Leishmaniose – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Babesia Canis – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Giárdia – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Adenovírus Canino Tipo 1	60 dias	R$ 50,00	10	R$ 167,00
Anaplasma Platys – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Anaplasma Platys – Sorologia	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Babesia SP – IgG	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Bordetella Bronchiseptica – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Coronavírus Entérico Canino - PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Cryptococcus SP – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Ehrlichia SP – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Ehrlichia Canis – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Coronavírus Felino (PIF) – PCR	60 dias	R$ 50,00	10	R$ 167,00
Herpes Vírus Canino - PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Parvovírus Felino - PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Herpes Vírus Felino - PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Babesia SP – PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Micoplasma Felino - PCR	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 134,00
Cinomose - Teste Rápido	60 dias	R$ 48,00	10	R$ 160,00
FIV + FeLV PCR	60 dias	R$ 72,00	10	R$ 240,00

EXAMES POR IMAGEM

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Raio-x (por posição / projeção)	60 dias	R$ 26,00	9	R$ 85,00
Ultrassonografia abdominal	60 dias	R$ 40,00	10	R$ 132,00

EXAMES CARDIOLÓGICOS

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Aferição de pressão arterial	60 dias	R$ 6,00	Ilimitado	R$ 19,00

COLETAS DE EXAMES

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Coleta de sangue venoso	45 dias	R$ 3,00	Ilimitado	R$ 10,00
Coleta de sangue arterial	45 dias	R$ 3,00	10	R$ 10,00
Coleta de urina por sondagem	45 dias	R$ 3,00	20	R$ 10,00
Coleta de urina por miccção espontânea	45 dias	R$ 3,00	20	R$ 10,00
Coleta de exames dermatológicos	45 dias	R$ 3,00	30	R$ 10,00
Coleta de fezes	45 dias	R$ 3,00	10	R$ 10,00

ASSISTÊNCIA FUNERAL

Procedimento	Carência	Coparticipação referencial	Limite Anual	Reembolso máximo
Cremação Coletiva (Translado, Cremação, Certificado)	180 dias	Não Há	1	R$ 400,00

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- Os valores de coparticipação são referenciais e aplicáveis à utilização da Rede Credenciada, podendo variar conforme prestador, região, horário de atendimento, porte do animal, complexidade do procedimento e condições comerciais do parceiro. A confirmação do valor ocorrerá no momento do agendamento e/ou atendimento.
- Os valores indicados na coluna “Reembolso máximo” representam o teto máximo de reembolso por evento ou procedimento na modalidade de Livre Escolha. O valor efetivamente reembolsado corresponderá sempre ao menor valor entre o valor pago e comprovado pelo RESPONSÁVEL PELO PET e o valor máximo indicado na tabela. Portanto, se a despesa comprovada for inferior ao teto de reembolso, será considerado o valor efetivamente pago; se a despesa for superior ao teto, o reembolso ficará limitado ao valor máximo previsto na tabela. Em todos os casos, deverá ser observado o saldo disponível do limite financeiro anual global de reembolso.
- Os valores indicados na coluna “Limite Anual” referem-se exclusivamente à quantidade de utilizações de cada procedimento e não significam reembolso financeiro ilimitado. Os reembolsos permanecem sujeitos ao limite financeiro anual global do plano.
- As carências, os limites quantitativos por procedimento e o limite financeiro anual de reembolso são regras distintas e devem ser observadas simultaneamente. Os limites de utilização indicados nesta Tabela de Cobertura são únicos e compartilhados entre a Rede Credenciada e a modalidade de Livre Escolha com Reembolso. Assim, toda utilização de um procedimento será descontada do respectivo limite anual, independentemente da modalidade utilizada. O limite financeiro anual de reembolso aplica-se exclusivamente aos atendimentos realizados na modalidade de Livre Escolha. As regras de elegibilidade, documentação fiscal, solicitação, análise e pagamento de reembolso constam dos Termos e Condições do plano.