

\*Também disponível no seu Espaço do Cliente no site

## **Termos e Condições Gerais**

Estes Termos e Condições Gerais (“TERMOS”) aplicam-se aos serviços de ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA oferecidos pela OI PET ASSISTÊNCIA E BENEFÍCIOS 24 HORAS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.818.440/0001-19, com sede na Avenida Cesar Lattes, 433, Centro, Miguel Pereira, RJ doravante denominada CONTRATADA e de outro lado o RESPONSÁVEL, pessoa física, maior e capaz, mediante aceite destes Termos no site da OI PET <https://www.oipet24h.com.br/planos/>.

POR FAVOR, LEIA COM ATENÇÃO ESTES TERMOS ANTES DE ACESSAR OU USAR A ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA.

A OI PET ASSISTÊNCIA E BENEFÍCIOS 24 HORAS, reserva o direito de efetuar modificações nestes TERMOS, as quais serão comunicadas previamente a VOCÊ com antecedência de 30 (trinta) dias da vigência. A utilização da ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA após a atualização dos TERMOS significará que VOCÊ aceitou os novos TERMOS.

A aceitação destes TERMOS é indispensável à contratação e continuidade do oferecimento dos serviços oferecidos pela REDE DE ATENDIMENTO OI PET ASSISTÊNCIA E BENEFÍCIOS 24 HORAS.

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS RELATIVOS À ASSISTÊNCIA EM MEDICINA VETERINÁRIA**

### **1 – DEFINIÇÕES:**

BENEFICIÁRIO: É o animal de estimação (somente gatos e cachorros) indicado pelo RESPONSÁVEL como BENEFICIÁRIO do plano de assistência em medicina veterinária contratado.

CARÊNCIA: É o período de tempo ininterrupto, contado a partir da data da adesão do BENEFICIÁRIO no plano contratado, durante o qual este deverá permanecer sem direito à prestação dos serviços médico veterinário contratado.

PLANOS DE ASSISTÊNCIA EM MEDICINA VETERINÁRIA: são os planos oferecidos pela CONTRATADA e escolhidos pelo RESPONSÁVEL, para prestação de serviços de assistência em medicina veterinária.

FORMULÁRIO DE ADESÃO: É o documento onde constam as informações necessárias para fins de adesão ao plano de assistência em medicina veterinária para o BENEFICIÁRIO.

REDE CREDENCIADA: É o conjunto de prestadores de serviços médico veterinários legalmente habilitados e opcionalmente colocados à disposição pela CONTRATADA, para atendimento dos BENEFICIÁRIOS, de acordo com o plano contratado.

RESPONSÁVEL É a pessoa física que contrata o plano de assistência em medicina veterinária para o BENEFICIÁRIO e responsável pelo pagamento do valor mensal do plano, bem como pelas informações constantes no FORMULÁRIO DE ADESÃO.

### **2 – OBJETO:**

2.1. Este Contrato tem por objeto a prestação de serviços de assistência de medicina veterinária ao(s) BENEFICIÁRIO(s) descrito(s) e caracterizado(s) no FORMULÁRIO DE ADESÃO da CONTRATADA, no qual tem que estar assinado: Formas de assinatura: Gov.br; D4sign escolhido pelo RESPONSÁVEL, o qual declara sua ciência e concordância com o tipo, limitação, extensão e preço dos serviços contratados.

2.2. O presente Contrato e seu respectivo FORMULÁRIO DE ADESÃO serão encaminhados para o e-mail informado no ato da contratação, em até 48 (quarenta e oito) horas após a data de adesão, sendo que na hipótese de não recebimento, poderá o RESPONSÁVEL realizar contato nos canais de atendimento da CONTRATADA para solicitar o envio.

2.2.2 A duração do contrato é de 12 meses a partir da assinatura, o responsável terá o direito a desistir da contratação no prazo de 7 (sete dias) contados no ato da assinatura conforme art. 49 do CDC, após este prazo passará a contar com a fidelidade de 12 (doze) meses, se no decorrer do período de vigência até o fim da vigência o responsável quiser cancelar, ele terá que quitar o período restante do contrato.

2.3. Os serviços de assistência em medicina veterinária de cada plano contratado serão prestados dentro da abrangência disponibilizada pela REDE CREDENCIADA da CONTRATADA.

2.4. Este contrato não abrange os casos terminais pré existente de doenças onde se encontra BENEFICIÁRIOS que já estejam internados e/ou em fase I de câncer de qualquer origem e/ou sejam portadores de OUTRAS doenças terminais.

2.5. Fica facultado à CONTRATADA, se comprovado a contratação para BENEFICIÁRIOS que apresentam doenças relacionadas à cláusula 2.4, a rescisão deste Contrato e com posterior aplicação de cobrança sobre os custos de procedimentos realizados.

### **3 – SERVIÇOS CONTEMPLADOS:**

A CONTRATADA oferece a prestação de serviços de assistência em medicina veterinária de acordo com o plano escolhido descritos no Regulamento da Assistência, bem como, seus limites de coberturas.

### **4 – REDE CREDENCIADA:**

4.1. A prestação de serviços de assistência em medicina veterinária do plano será realizada exclusivamente na REDE CREDENCIADA da CONTRATADA, que realizará o pagamento dos serviços contratados diretamente aos CREDENCIADOS; sem reembolso em caso de contratação direta pelo Responsável.

4.2. A CONTRATADA mantém uma rede de prestadores CREDENCIADOS em todo território nacional para poder r qualidade e rapidez no atendimento em observância às normas expedidas pelos órgãos competentes.

4.3. Nenhuma responsabilidade caberá à CONTRATADA por atos profissionais dos prestadores que concorram com dolo ou culpa ao beneficiários e os acidentais, são de força maior ou caso fortuito não substituindo responsabilidade civil de nenhuma das partes, do resultado de procedimentos médicos veterinários, hospitalares ou laboratoriais, prestados em hospitais, clínicas ou serviços utilizados pelo BENEFICIÁRIO.

### **5 – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO**

5.1. O RESPONSÁVEL pelo BENEFICIÁRIO do plano contratado assume a obrigação de pagar o valor mensal do plano na forma e na data de vencimento previamente acordadas.

5.2. Em caso de atraso de pagamento será acrescido 2% de multa de acordo com o art.52 do CDC &1º e juros moratórios de 1% a.m, conforme art 406 CC

#### **5.3.SUSPENSÃO:**

Em caso de atraso no pagamento superior a 30 (trinta) dias contados a partir da data de vencimento original, o direito à prestação dos serviços de assistência em medicina veterinária será **suspenso**, enquanto perdurar o inadimplemento,

(Na hipótese de o pagamento ser efetuado após a suspensão, haverá o **reinício integral dos prazos de carência**), de acordo com o produto escolhido.

#### **5.4.CANCELAMENTO:**

O contrato será **cancelado** ÁPOS O PRAZO DE INADIPLENCIA superior a 90 (noventa) dias da data do vencimento original.

### **6 – MECANISMOS E OPERACIONALIDADE RELATIVOS AOS SERVIÇOS CONTRATADOS:**

6.1. Os serviços de assistência em medicina veterinária estão descritos neste Contrato (Regulamento da Assistência) sendo que a CONTRATADA arcará com os custos dos serviços de assistência médica veterinária do BENEFICIÁRIO até o montante anual equivalente aos limites financeiros, descritos no Regulamento da Assistência.

6.2. A CONTRATADA não interfere nas práticas e condutas relativas à assistência em medicina veterinária, cabendo ao CREDENCIADO informar o RESPONSÁVEL sobre as melhores condutas veterinárias a serem adotadas.

### **7 – SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS NOS PLANOS DA OI PET – EXCLUSÕES:**

7.1 Estão **EXCLUÍDOS** os seguintes serviços de assistência médica veterinária:

- a. Despesas não relacionadas diretamente com os serviços de assistência médica veterinária do plano contratado, bem como os eventos não previstos na Tabela de Procedimentos ou aqueles realizados fora da REDE CREDENCIADA;
- b. Transplantes e Implantes;
- c. Órteses e Próteses;
- d. Cirurgias - Por vídeo, Estética, de Estenose de Traqueia e Microcirurgias por agulhamento;
- e. Especialistas em consultas Pet Home; Medicina Veterinária alternativa ou complementar, nutrição, homeopatia, comportamental e especialista em Felinos;
- f. Internações e/ ou cirurgias quando ainda estejam em cumprimento de prazo carência e decorram de consulta ou atendimento ambulatorial, já isentos de carências, independentemente da presença do estado de urgência e emergência do BENEFICIÁRIO;
- g. Medicamentos;
- h. Todo e qualquer procedimento contemplado nos serviços contratados no plano e que estão em prazo de cumprimento de carência;

- i. Tratamento com Radioterapia;
- j. Hemodiálise e Dialise;
- k. Cirurgia de SHUNT e todo e qualquer procedimento relacionado;
- l. Exame de Dimetilarginina simétrica (SDMA) – Caninos e Felinos (Biomarcador de doenças renais);
- m. Sorologias para atendimento de Normas Internacionais, inclusive, para viagens;
- n. Quimioterápicos orais, cuja aquisição e correspondente administração, mesmo que complementar, não dependa da presença do profissional;
- o. Testes Genéticos para qualquer tipo de enfermidade;
- p. Eletroquimioterapia;
- q. Doenças decorrentes da não aplicação de vacinas,
- r. Exames para diagnosticar doenças genéticas;
- s. Anticorpos Monoclonais imunoterápico, Biológico, Especiação Monoclonais, Tratamento Biológico Seletivo.

## **8 – LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS**

8.1 As Partes se comprometem a cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos dados pessoais tratados em razão da execução das obrigações assumidas por elas, incluindo, mas não se limitando, a Lei 13.709/18 (Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

8.2 As Partes deverão utilizar os dados pessoais recebidos em função desta Relação Jurídica somente para a finalidade ajustada entre as Partes, não podendo, em nenhum caso, utilizar esses dados pessoais para finalidade distinta, sob pena de rescisão imediata e assunção integral de quaisquer danos causados à outra Parte e/ou a terceiros.

## **9 – VIGÊNCIA E EXTINÇÃO DO CONTRATO:**

9.1 A vigência do contrato é de 12 meses a contar a partir da assinatura e a sua renovação será automática em caso da não manifestação do responsável em cancelar, será renovado automaticamente, mantendo as mesmas coberturas do contrato anterior, será considerado rescindido de pleno direito pela CONTRATADA, sem qualquer ônus ou devolução de valores, desde que comunique ao RESPONSÁVEL a ocorrência de alguma das seguintes hipóteses:

- a) em caso de fraude, tentativa de fraude ou dolo, bem como a adoção de condutas e procedimentos que visem à utilização de serviços não contratados, com o objetivo de obter vantagem ilícita;
- b) utilização indevida dos serviços objetos do presente Contrato, comprovada por relatórios de utilização do respectivo BENEFICIÁRIO;
- c) existência comprovada de males e doenças atestadas por médico veterinário da CONTRATADA ou inobservância das condutas sugeridas e orientadas pelos profissionais veterinários CREDENCIADOS, bem como desídia e maus-tratos ao BENEFICIÁRIO do presente Contrato;
- d) quando não for pago o valor mensal por período superior a 60 (sessenta) dias consecutivos, a cada ano de vigência do Contrato.

## **10 – DISPOSIÇÕES GERAIS:**

10.1. As partes declaram sua ciência e concordância aos TERMOS deste instrumento, declarando não haver dúvidas quanto ao seu conteúdo, ao qual se submetem obrigando-se individual e em conjunto a respeitá-lo e cumpri-lo integralmente.

10.2. Em observância ao entendimento do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV), os procedimentos que necessitem de assistência por Médico Veterinário Especialista, observarão as Resoluções CFMV nº 935/2009 e CFMV 1465/2022 e suas eventuais alterações.

10.3. Na hipótese de não comparecimento em consultas, exames, ou em quaisquer outros procedimentos agendados na REDE CREDENCIADA, sem aviso prévio e comprovável de, no mínimo, 24h de antecedência, acarretará na eventual perda da utilização do serviço solicitado e o RESPONSÁVEL FINANCEIRO estará sujeito ao pagamento de uma multa no valor de R\$50,00 reais, em caso de consultas, ou R\$100,00 reais, em caso de procedimentos e exames, a qual será cobrada pela OI PET em até 30 dias do não comparecimento, na mesma forma de pagamento ajustada quando da contratação do PLANO.

10.4. Qualquer tolerância pelas partes em relação aos TERMOS ou retardamento da exigibilidade de direitos, não importará em precedente, novação, moratória ou alteração, permanecendo todas as disposições e condições plenamente exigíveis e exequíveis.

10.5. Qualquer cláusula ou condição que, por qualquer razão, venha a ser reputada nula ou ineficaz por qualquer juízo ou tribunal, não afetará a validade das demais disposições contratuais, as quais permanecerão plenamente válidas e vinculantes, gerando efeitos em sua máxima extensão.

10.6... Fica eleito o Foro da Comarca De Miguel Pereira do Estado do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas, questões ou litígios, exceção feita aos foros privilegiados, na forma da Lei.

10.7. O presente Contrato é celebrado em conformidade com as normas vigentes.

10.8. PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAR PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:

Os serviços ora contratados podem ser solicitados através do site: <https://cliente.apiaoipet.com.br/oipet> ou conforme regulamento de cada produto anexado neste contrato.

## **REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA – PLANO PROTECT EMERGENCIAL**

Os serviços oferecidos ao **PET** no **Plano Protect Emergencial** compreendem:

### **1- TELEMEDICINA VETERINÁRIA**

#### **1.1 Objetivo**

Disponibilizar aos usuários da OiPet serviços de Telemedicina Veterinária, destinados a cães e gatos, visando assistência, orientação e acompanhamento da saúde e bem-estar animal, conforme condições estabelecidas neste regulamento. Não há limite de idade do animal assistido.

#### **1.2 Utilização**

Não há limite de acionamentos, uso ilimitado.

#### **1.3 Definições**

Animal Assistido: 1 (um) cão ou 1 (um) gato, legalmente identificado como doméstico pelo tutor e que resida com ele habitualmente.

Desastre: evento natural ou não que cause danos ou riscos em uma localidade, impossibilitando o deslocamento do animal ou do tutor e inviabilizando consulta presencial.

Emergência: situação médico-veterinária que implique sofrimento intenso ou risco iminente de morte do animal, exigindo assistência imediata.

Urgência: agravo imprevisto à saúde do animal, que, sem atendimento rápido, pode evoluir para emergência.

Segurado/Tutor: pessoa física que contratou a assistência OiPet e é responsável pelo animal assistido.

#### **1.4 Âmbito Territorial**

Os serviços de Telemedicina Veterinária OiPet estão disponíveis em todo o território nacional.

#### **1.5 Serviços Disponibilizados**

A Telemedicina Veterinária OiPet é composta pelos serviços abaixo, todos realizados por profissionais habilitados via plataforma on-line 24h, todos os dias:

- Teleconsulta Veterinária

Consulta eletiva para acompanhamento, diagnóstico, tratamento, prevenção de doenças e promoção do bem-estar animal, excetuando casos de urgência ou emergência.

- Teletriagem Médico-Veterinária

Classificação inicial de gravidade dos sintomas, orientando o tutor se o caso pode ser resolvido via teleconsulta ou se requer atendimento presencial.

- Teleorientação Médico-Veterinária

Orientação inicial e geral sobre cuidados com o animal. Não inclui diagnóstico, solicitação de exames ou prescrição de tratamentos.

- Teleinterconsulta Médico-Veterinária

Discussão técnica entre veterinários para troca de informações visando auxiliar no diagnóstico ou tratamento.

- Telediagnóstico Médico-Veterinário

Análise de dados, exames ou imagens à distância, com emissão de laudo ou parecer técnico, inclusive para segunda opinião.

- Telemonitoramento Médico-Veterinário

Acompanhamento contínuo de parâmetros de saúde do animal, sob orientação e supervisão médico-veterinária.

**IMPORTANTE:** A Telemedicina Veterinária não substitui atendimento presencial para condições graves como fraturas, hemorragias ou enfermidades severas. Teletriagem e Teleorientação não constituem consulta veterinária e não permitem diagnóstico, solicitação de exames ou prescrição de medicamentos.

## 1.6 Excludentes

Estão excluídos dos serviços:

- Cães ou gatos não domesticados ou destinados a competições;
- Animais silvestres;
- Solicitações de reembolso ou qualquer despesa gerada pelo tutor fora do atendimento fornecido pela OiPet.

## 1.7 Procedimentos Para Atendimento e Utilização dos Serviços

O tutor deverá acessar o link <https://cliente.apiaoipet.com.br/oipet> e seguir as seguintes instruções:

- O acesso ao serviço será feito por meio de plataforma online (<https://cliente.apiaoipet.com.br/oipet>), onde o tutor fará a consulta via videoconferência.
- Para o correto funcionamento da teleconsulta, o tutor deve:
  - Estar conectado à internet em local com boa qualidade de sinal;
  - Utilizar equipamento (celular, tablet ou computador) com câmera e áudio em pleno funcionamento;
  - Garantir que o ambiente esteja bem iluminado para que o médico-veterinário visualize claramente o animal durante o atendimento;
- Ter em mãos informações básicas como:
  - Nome e espécie do animal;
  - Idade;
  - Histórico de saúde e/ou sintomas observados;
  - Dados sobre vacinas, medicamentos ou procedimentos recentes.
- Ao acessar o link, o tutor deverá:
  - Confirmar dados pessoais (nome e CPF);
  - Autorizar o compartilhamento de imagens e informações necessárias para o atendimento veterinário, quando solicitado.
- Após a consulta:

- O tutor poderá receber orientações, recomendações ou encaminhamento para atendimento presencial, se necessário;
- Poderá ser encaminhado relatório da consulta, conforme solicitação do tutor.

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:** O uso do serviço exige consentimento expresso do tutor para coleta e armazenamento de dados e imagens, conforme as normas de privacidade e segurança vigentes.

## **2 - CREMAÇÃO PET COLETIVA**

**2.1 - Os SERVIÇOS BÁSICOS oferecidos ao PET compreendem:**

a) Translado do pet no município ou estado onde reside o titular até o local de cremação do animal. Se o óbito ocorrer no município diferente do domicílio do titular, onde não possua infra estrutura para a execução da cremação, o mesmo ficará responsável pelas despesas do traslado.

b) Cremação do PET, mediante apresentação da carteira de vacinação em dia (foto)

c) A Remoção do pet falecido só poderá ocorrer mediante a apresentação da documentação do pet falecido comprovando sua identidade. O tempo de espera para o atendimento (remoção) será de até (04) horas, podendo ocorrer dilação deste prazo por questões alheias à vontade da contratada, do qual haverá publicidade, após constatação do óbito por um veterinário responsável.

d) Limite de cobertura de até R\$800,00 (oitocentos reais) e carência de 180 dias.

**2.2 - Cremação PET COLETIVA;**

- Emissão de Certificado da cremação.

**2.3 -** Imediatamente após o falecimento do pet, o responsável financeiro deverá contatar imediatamente a assistência 24 horas pelo link <https://cliente.apiaopet.com.br/oipet>, informando:

- a) Nome do pet, MICROCHIP ou carteira de vacinação e data de nascimento do pet falecido;
- b) Local onde o pet falecido se encontra;
- c) "Causa mortis";

## **3 - CONSULTAS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**3.1.** Em caso de Acidente ou Doença do Animal doméstico assistido, a Assistência Pet arcará com os gastos referentes a consulta veterinária e eventuais procedimentos até o limite contratado.

**3.2.** Excluem-se desta Assistência as consultas de rotina, vacinas obrigatórias e outros atendimentos que não sejam decorrentes do acidente e doenças do Animal doméstico.

**3.3.** O serviço de Atendimento Emergencial permite até 3 (três) acionamentos por vigência, com limite de até R\$200,00 (duzentos reais) por acionamento.

**3.4.** Carência de 120 (cento e vinte) dias e intervalo de 30 (trinta) dias a cada utilização.

## **4 - HOSPEDAGEM PET**

**4.1.** Caso o Segurado tenha que ausentar-se de seu Domicílio por motivo de Acidente Pessoal ou Doença Aguda devidamente comprovada pelo mesmo através de documentação médica (atestado, relatório) encaminhada à Central de Assistência, a Assistência Pet organizará a hospedagem do Animal doméstico assistido em hotel para animais ou canil mais próximo do Domicílio ou indicado pelo Segurado, sendo este adequado para a prestação do serviço.

**4.2.** Para realização deste serviço, o Animal doméstico deve estar devidamente vacinado e possuir carteira de saúde comprovando a regularidade das vacinas, pois a Assistência Pet não se responsabilizará pela não aceitação do animal pelo hotel.

**4.3.** O Segurado se responsabilizará pelo envio da ração ao local de hospedagem, assim como pelas despesas decorrentes de medicamentos e despesas extras que por ventura possam ocorrer.

**4.4.** O serviço de Hospedagem do Pet com limite de diária de até R\$ 50,00 (cinquenta reais), limitado a 4 (quatro) diárias por vigência.

**4.5.** Caso seja necessário um maior número de diárias para estadia, as mesmas serão de responsabilidade do Segurado.

#### **5 – EXAMES LABORATORIAIS**

**5.1.** A Assistência Pet arcará com os gastos referentes a exames laboratoriais básicos (exames de sangue, funções renal e hepática, glicemia) mediante a solicitação do Médico Veterinário da triagem realizada pela telemedicina veterinária, para detectar pequenas alterações no estado de saúde do animal doméstico assistido.

**5.2.** A Assistência PET organizará o serviço mediante o envio do documento emitido pelo médico veterinário solicitando a realização dos exames laboratoriais do animal doméstico.

**5.3.** O serviço será prestado conforme a infraestrutura da cidade onde o Cliente reside.

**5.4.** O serviço de Assistência – Exames Laboratoriais permite até 1 (um) acionamento por vigência, com limite de até R\$ 400 (quatrocentos reais) por evento, com carência inicial de 60 dias para utilização.

#### **6 – EXAMES DE IMAGEM**

**6.1.** A Assistência Pet arcará com os gastos referentes a exames básicos de imagem (eletrocardiograma, radiografia do tórax, ultrassom e tomografia) mediante a solicitação do Médico Veterinário da triagem realizada pela telemedicina veterinária, para detectar pequenas alterações no estado de saúde do animal doméstico assistido.

**6.2.** A Assistência PET organizará o serviço mediante o envio do documento emitido pelo médico veterinário solicitando a realização dos exames de imagem do animal doméstico.

**6.3.** O serviço será prestado conforme a infraestrutura da cidade onde o Cliente reside.

**6.4.** O serviço de Assistência – Exames de Imagem permite até 1 (um) acionamento por vigência, com limite de até R\$ 1000 (um mil reais) por evento, com carência inicial de 120 dias para utilização.

#### **7 – CIRURGIA DE EMERGÊNCIA**

**7.1.** Em caso de acidente do animal doméstico assistido, que consequentemente cause lesões ou trauma, que acarretem a necessidade de intervenção cirúrgica, a Assistência Pet arcará com os gastos referentes a cirurgia, até o limite contratado.

**7.2.** Excluem-se desta Assistência atendimentos a doenças preexistentes, partos, consultas de rotina, vacinas obrigatórias e outros atendimentos que não sejam decorrentes do acidente do animal doméstico.

**7.3.** O serviço de Despesas Médicas Cirúrgica e Hospitalar – Cirurgia Emergencial permite até 1 (um) acionamento por vigência, com limite de até R\$ 2.500 (dois mil e quinhentos reais), com carência de 60 dias.