

# TERMOS DO USUÁRIO – PETBEE

Última alteração: 04/07/2024

Estes Termos do Usuário (“Termos”) descrevem os termos e as condições aplicáveis aos Serviços de Assistência Veterinária oferecidos pela Petbee a você, Usuário.

Certifique-se de ter lido e entendido estes Termos, que consistem em contrato firmado entre PETBEE TECNOLOGIA DE SAUDE LTDA, pessoa jurídica de direito privado com inscrição no CNPJ sob nº 35.534.665/0001-60 e no CRMV-PR sob nº 26644-PJ, daqui em diante chamada como Petbee, titular da Plataforma Petbee e prestadora dos serviços de Assistência Veterinária mediante Plano de Saúde Pet, e você, Usuário, após a manifestação do seu “Aceite”.

O “Aceite” dos termos descritos a seguir é indispensável para qualquer forma de utilização dos serviços de Assistência Veterinária. Se você não concordar com os termos que se seguem, não poderá utilizar ou acessar o *site* e a Plataforma a qualquer título, bem como usufruir do Plano e dos serviços de assistência.

Estes Termos de Uso vinculam-se aos seus Anexos, sendo partes integrantes do acordo, bem como à Política de Privacidade e demais instrumentos aplicáveis, os quais, de mesma forma, deverão ser assinados e/ou receber aceitação expressa e independente por você, Usuário. Todos devem ser lidos e interpretados em conjunto.

Para facilitar a navegação e busca por informações específicas deste instrumento, você pode utilizar o sumário abaixo. É só clicar no item de seu interesse que sua leitura será redirecionada automaticamente ao Tópico ou Anexo escolhido:

- 1) [DOS SIGNIFICADOS DE TERMOS ESPECÍFICOS](#)
- 2) [DO OBJETO](#)
- 3) [DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA](#)
- 4) [DA IDENTIFICAÇÃO DO PET E DO LIMITE DE IDADE](#)
- 5) [DO PROCEDIMENTO PARA LIBERAÇÃO DOS SERVIÇOS](#)
- 6) [DA FIDELIDADE](#)
- 7) [DAS CARÊNCIAS](#)
- 8) [DO LIMITE ANUAL](#)
- 9) [DA RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS](#)
- 10) [DAS ALTERAÇÕES DE PLANO](#)
- 11) [DAS DOENÇAS CRÔNICAS E/OU PREEXISTENTES E DA MORTE](#)
- 12) [DA VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DO CONTRATO](#)
- 13) [DO PAGAMENTO E DO INADIMPLEMENTO](#)
- 14) [DO CANCELAMENTO E DO REEMBOLSO](#)
- 15) [DO PROGRAMA DE GIVEBACK](#)
- 16) [DA PROPRIEDADE INTELECTUAL](#)
- 17) [DOS AJUSTES NOS SERVIÇOS](#)
- 18) [DAS CONDIÇÕES GERAIS E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS](#)

[ANEXO I – LISTA DE COBERTURA](#)

[a\) Lista de serviços tuteláveis pelo Plano](#)

[b\) Lista de procedimentos cirúrgicos tuteláveis pelo plano por via de tratamento singular/unitário](#)

[c\) Tabela de exames atendidos](#)

[d\) Lista de período de Carência](#)

[ANEXO II – ADICIONAL DE VACINAÇÃO E DE COBERTURA EM TRÂNSITO](#)

[ANEXO III – ADICIONAL DE PREVENÇÃO \(CONSULTA ELETIVA + CHECKUP\)](#)

[ANEXO IV – ADICIONAL DE PROFILAXIA DENTÁRIA](#)

[ANEXO V – DETALHES SOBRE INTERNAMENTO](#)

## **DOS SIGNIFICADOS DE TERMOS ESPECÍFICOS**

- 1) Toda vez que houver menção aos termos “Petbee”, “nós” ou “nossos” estaremos nos referindo à Petbee, à Plataforma Petbee e/ou à prestação de serviços de Assistência Veterinária mediante Plano de Saúde Pet; bem como toda vez que houver menção aos termos “você”, “Usuário”, “seu”, “sua”, estaremos nos referindo a você, Usuário, que está consentindo com estes Termos do Usuário.
- 2) Para efeitos do presente, as seguintes palavras e expressões terão os respectivos significados a eles atribuídos abaixo:
  - a) **Área de Atuação:** conjunto de municípios que contam com prestadores de serviços médico veterinários legalmente habilitados e credenciados pela Petbee para atendimento do Pet.
  - b) **Assistência Veterinária:** são os serviços de assistência em medicina veterinária contratados por você, Usuário, e disponíveis para atendimento do Pet pela Rede de Atendimento, ou, em casos específicos, por outro prestador de serviço veterinário, mediante Restituição, observadas as disposições destes Termos, a Lista de Cobertura e demais Anexos, quando aplicáveis.
  - c) **Carência:** período ininterrupto, contado da data do início da vigência do Plano contratado – mediante as regras de início previstas nestes Termos –, durante o qual o Pet permanecerá sem direito a uso de determinados serviços de Assistência Veterinária contratados. A Carência pode variar de acordo com o serviço que se pretende utilizar e outras condições estabelecidas aqui ou em Anexos.
  - d) **Fidelidade:** período no qual o Usuário, caso deseje desligar-se do Plano e/ou de Adicionais eventualmente contratados, ou sejam eles encerrados por qualquer motivo, não receberá reembolso de quaisquer valores, devendo ainda arcar com as quantias devidas neste interregno restante. O intuito da existência de Fidelidade é proporcionar a manutenção dos serviços de Assistência Veterinária a todos os Usuários, contemplando com segurança e previsibilidade todos os atendimentos e procedimentos necessários e cobertos pelo Plano e seus respectivos Adicionais.
  - e) **Limite Anual:** quantidade anual de um serviço, procedimento ou exame de Assistência Veterinária disponível no Plano e/ou Adicional contratado.

- f) **Lista de Cobertura:** tabelas que descrevem os serviços de Assistência Veterinária, os procedimentos cirúrgicos e os exames tuteláveis pelo Plano, bem como eventuais períodos de Carência e respectivos Limites Anuais, disponíveis nos Anexos destes Termos e replicados na Plataforma e site da Petbee.
- g) **Pet:** animal de estimação (cão ou gato) indicado por você, Usuário, no momento da contratação, como beneficiário do Plano de Saúde Pet e seus respectivos serviços de Assistência Veterinária.
- h) **Plataforma (ou Plataforma Petbee):** plataforma *online* que se destina à prestação de serviços de Assistência Veterinária mediante Plano de Saúde Pet, gerida e de titularidade da Petbee.
- i) **Programa de Giveback:** programa que considera como da comunidade o montante que não for utilizado do valor levantado por todos os integrantes do Plano de Saúde Pet, mediante custeio de procedimentos/atendimentos e a taxa fixa de remuneração da Petbee, destinando-o a ONGs definidas pelos próprios membros da comunidade.
- j) **Rede de Atendimento:** rede credenciada de prestadores de serviços médico veterinários legalmente habilitados para atendimento do Pet, os quais se encontram disponíveis em determinados municípios que, juntos, constituem a Área de Atuação da Petbee.
- k) **Restituição:** valor pago a título de compensação contratual no caso de um serviço de Assistência Veterinária previsto no Plano do Usuário e a que ele faz direito não ter sido prestado no âmbito da Rede de Atendimento por inexistência de um prestador credenciado, dentro do território de abrangência. Excepcionalmente, mediante contratação de Adicional de Cobertura em Trânsito, a Restituição também pode ser devida quando o serviço for prestado fora do território de abrangência, ou seja, em trânsito, desde que observadas as regras e condições do adicional, estabelecidas em Anexo.
- l) **Situações de Emergência:** situações em que o Pet apresenta risco de vida iminente e precisa de atendimento médico veterinário imediatamente, a ser determinado pelo profissional responsável na oportunidade. Como exemplo pode-se citar engasgamento, acidentes graves, convulsões, entre outros.
- m) **Situações de Urgência:** situações em que o Pet precisa de atendimento veterinário, mas não corre risco iminente de vida, a ser determinado pelo profissional responsável na oportunidade. Como exemplo pode-se citar vômito, diarreia, otite, alergias, pequenos ferimentos, entre outros.
- n) **Usuário:** pessoa física, maior de 18 anos e capaz, que adere aos presentes Termos do Usuário, seus Anexos e à Política de Privacidade da Plataforma Petbee, contratando Plano de Saúde Pet e seus respectivos serviços de Assistência Veterinária, indicando seu Pet como beneficiário.

### DO OBJETO

- 3) O objeto destes Termos do Usuário é a prestação de serviços de Assistência Veterinária, mediante Plano de Saúde Pet contratado por você, Usuário, disponíveis para atendimento do Pet pela Rede de Atendimento, ou, em casos específicos, por outro prestador de serviço

veterinário, mediante Restituição, observadas as disposições destes Termos, a Lista de Cobertura e demais Anexos, quando aplicáveis.

- 4) São partes integrantes destes Termos os Anexos de Lista de Cobertura e de Adicionais, em que constam os serviços, procedimentos e exames atendidos, bem como eventuais períodos de Carência e respectivos Limites Anuais, neles previstos e replicados na Plataforma e site da Petbee.
- 5) Ao aderir a um Plano através do site da Petbee, você estará celebrando um contrato vinculativo com a pessoa jurídica PETBEE TECNOLOGIA DE SAUDE LTDA, cujos dados foram informados na introdução. A aceitação destes Termos é indispensável para a utilização dos serviços de Assistência Veterinária. Cabe ao interessado ler, entender e concordar com todas as condições estabelecidas neste documento antes de cadastrar-se como Usuário, devendo este ter o poder/capacidade para celebrá-lo e não ser impedido de assim fazê-lo pelas leis aplicáveis. Dessa forma, você se compromete que quaisquer informações de registro que enviar para a Petbee, sobre você ou seu Pet, são verdadeiras, precisas e completas, concordando em mantê-las assim em todos os momentos, sob pena de suspensão dos serviços e/ou da conta e da responsabilização nas esferas cível, administrativa e criminal previstas em Lei.

#### **DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA**

- 6) A Assistência Veterinária será prestada dentro do escopo definido para cada tipo de Plano e Adicional, respeitados os limites da Rede de Atendimento.
- 7) O serviços de Assistência Veterinária, mediante Plano de Saúde Pet contratado por você, Usuário, disponíveis para atendimento do Pet pela Rede de Atendimento, ou, em casos específicos, por outro prestador de serviço veterinário, mediante Restituição, devem observar as disposições destes Termos, a Lista de Cobertura e demais Anexos, quando aplicáveis, respeitando eventuais períodos de Carência e respectivos Limites Anuais, neles previstos e replicados na Plataforma e site da Petbee.
- 8) A qualquer tempo e independentemente de aviso prévio, a Petbee poderá incluir novos parceiros, bem como retirar parceiros da Rede de Atendimento. A Rede de Atendimento atualizada sempre poderá ser consultada em nosso site.
- 9) A Petbee mantém contrato formal com a sua Rede de Atendimento, no qual critérios objetivos e princípios éticos de excelência médica veterinária são estabelecidos respeitando as normas expedidas pelos órgãos competentes. Nenhuma responsabilidade caberá à Petbee por atos danosos, sejam dolosos, culposos ou acidentais, praticados por profissionais em decorrência de procedimentos médicos veterinários, hospitalares ou laboratoriais, prestados em hospitais, clínicas ou serviços utilizados pelo Pet. Caso um ou mais Usuários, um ou mais credenciados da Rede de Atuação, ou ainda algum terceiro, iniciem qualquer tipo de reclamação, ações judiciais ou medidas extrajudiciais entre si ou com Terceiro(s), o Usuário eximirá e manterá indene a Petbee, demais empresas integrantes de seu grupo econômico e seus respectivos diretores, gerentes, empregados, contratados, agentes, representantes e procuradores de toda e qualquer responsabilidade técnica pela prestação dos serviços de Assistência Veterinária. A Petbee não se responsabilizará por danos materiais indiretos, culposos ou dolosos de qualquer natureza, riscos de terceiros, nem tão pouco por qualquer prejuízo financeiro ou comercial,

incluindo os lucros cessantes, perda de dados, nem danos morais ou patrimoniais relativos ou decorrentes desta relação contratual, sendo certo entre as Partes de que a atuação profissional do médico veterinário que atendeu o Usuário e seu Pet é de exclusiva responsabilidade daquele.

- 10) Os Planos Petbee são intransferíveis e limitam o atendimento exclusivamente ao Pet, livremente indicado pelo Usuário, para o qual o Plano foi contratado.
- 11) Cada Pet deverá ter apenas 01 (um) plano, com ou sem adicionais. Membros de um mesmo grupo familiar não deverão fazer múltiplas contratações para um mesmo Pet, sob pena de cancelamento e pagamento de multa.
- 12) A intenção primordial da Petbee é estabelecer que, em casos de imprevistos, tais como emergências e urgências, o Pet do Usuário receba o atendimento adequado, de modo que os custos financeiros não sejam um impeditivo à realização do atendimento/procedimento. Deste modo, a Petbee não proporciona o custeio de atendimentos identificados como de rotina, funcionando, portanto, apenas para caso de emergências/urgências, exceto se contratado algum Adicional que os contemplem, mediante descritivos próprios em Anexo. Ademais, a Petbee não se propõe a cobrir situações resultantes de negligência, abuso, ou falta de cuidado preventivo, tais como, mas não se limitando a: descuido e não atendimento de recomendações médicas envolvendo cuidados e/ou medicamentos, de uso contínuo ou não, os quais podem gerar agravamento de enfermidades ou o acontecimento de episódios da doença; enfermidades que poderiam ser prevenidas por vacinação básica não realizada pelo Usuário no Pet, como Parvovirose; protelação, pelo Usuário, do atendimento médico ao Pet, com o intuito de cumprimento do período de Carência e conseqüente cobertura pelo Plano, comprometendo a saúde do animal; entre outros.
- 13) Na Lista de Cobertura, constante em Anexo ao presente documento, você pode consultar a Lista de Procedimentos Cirúrgicos Tuteláveis pelo Plano por via de Tratamento singular/unitário, na qual consta o rol de procedimentos que serão ofertados de forma singular e unitária, sem que haja a cobertura de nenhum tipo anestesia, consulta com especialistas, material cirúrgico (placas, parafusos, próteses, by-pass, etc), entre outros procedimentos elementares ou complementares ao ato descrito no quadro. Não se enquadram nas exceções previstas neste Item, sendo, portanto, cobertos pelo Plano, os materiais cirúrgicos básicos, como material de sutura, luvas e gases.
- 14) Em nenhuma das formas de cobertura a Petbee se compromete ao fornecimento de medicamentos ou de procedimentos que sejam de uso contínuo, bem como de exames rotineiros/de acompanhamento.
- 15) Os serviços de Assistência Veterinária abrangem qualquer exame apresentado na Lista de Cobertura, constante em Anexo ao presente documento, e solicitado pelo médico veterinário com o intuito de diagnosticar as causas dos sintomas apresentados pelo Pet atendido, ou exames necessários para realização de procedimentos cirúrgicos não eletivos. Exclui-se, portanto, exames de rotina, gestacional ou para fins periódicos de check-up, exceto se contratado o Adicional de Prevenção, disposto e regulamento em Anexo próprio.
- 16) Os serviços de Assistência Veterinária abrangem qualquer situação em que o internamento se faz necessário para tratamento de doenças e sintomas, incluindo pós-operatórios de procedimentos cirúrgicos imprescindíveis. Exclui-se, portanto, diárias de internação

decorrentes de castração, limpeza dentária, parto, cesariana ou outras situações análogas. Importante esclarecer que o Plano tem como responsabilidade o custeio de até 05 (cinco) dias de internamento ao mês, por Pet conveniado. Caso haja a necessidade de extensão do período de internamento, a responsabilidade financeira será obrigatoriamente do Usuário. Em nenhuma hipótese o Plano se propõe ao pagamento de medicamentos ou alimentação para além daqueles descritos no Anexo V. Ademais, não estão inclusas diárias de internamento para UTI, dentro dos limites estabelecidos. Demais informações sobre internamento estão estipuladas no “ANEXO V – DETALHES SOBRE INTERNAMENTO.”

- 17) Para a segurança de todo o funcionamento da nossa rede, não estão na cobertura doenças que estejam em epidemia, pandemia e endemia, devidamente reconhecidas pelos órgãos responsáveis.
- 18) Em situações analisadas e determinadas pela Petbee, alguns dos serviços de Assistência Veterinária podem ser realizados em atendimento domiciliar. Para tanto, o Usuário deve consultar previamente a Petbee, através de nossos canais de comunicação, para saber se há a possibilidade deste regime de atendimento para o caso específico, o qual pode ser restrito a algumas das localidades abrangidas por nossa Rede de Atendimento.

#### **DA IDENTIFICAÇÃO DO PET E DO LIMITE DE IDADE**

- 19) A identificação do Pet ficará atrelada ao nome do Usuário do Plano. No entanto, após a confirmação de integração no Plano, será necessária a realização de entrevista com profissional de medicina veterinária da Petbee, a qual tem o objetivo de fazer uma rápida avaliação, colhendo informações importantes referentes à saúde do Pet<sup>1</sup> e instruindo o Usuário para uma boa utilização e experiência do Plano. Realizada a entrevista, o Usuário receberá uma carteirinha do Plano, online ou física, relativa ao Pet.
- 20) Após o cadastramento, o Usuário tem até 45 (quarenta e cinco) dias para, em horário agendado, realizar a entrevista, conforme orientação da equipe através dos meios de comunicação. Nenhum Pet poderá usufruir dos benefícios do Plano antes de realizada a entrevista e de recebida a carteirinha de identificação. Sua realização é condição indispensável à prestação de serviços de Assistência Veterinária.
- 21) Para contratação dos serviços de Assistência Veterinária da Petbee, o Pet deverá enquadrar-se nos limites de idade e de porte abaixo descritos:

<b>Pet</b>	<b>Porte</b>	<b>Peso</b>	<b>Idade Máxima</b>
Cachorro	Pequeno e Médio	Até 19.99 kg	10 anos
Cachorro	Grande	Acima de 20 kg	8 anos
Gatos	Independente	Independente	10 anos

<sup>1</sup> Tais como, mas não se limitando, a: nascimento do Pet; raça; peso; número do microchip (se possuir); castração; datas de vacinação; data da última limpeza dentária; data e motivos da última visita ao veterinário; entre outros.

## **DO PROCEDIMENTO PARA LIBERAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 22) A clínica credenciada à Rede de Atendimento, prestadora do serviço solicitado pelo Usuário, está treinada para reconhecer se o serviço está ou não dentro das exigências para que esteja coberto pelo Plano. Em caso de dúvidas, a própria clínica entrará em contato com a Petbee para esclarecimentos, seguido da concessão – ou não - do serviço.
- 23) Com o aval da Petbee, os custos com os serviços que foram necessários serão arcados pelo Plano.
- 24) Os Usuários não precisarão efetuar o pagamento e requerer reembolso, pois a própria Petbee fará o pagamento dos custos diretamente à clínica conveniada.
- 25) Já quanto a um procedimento cirúrgico, o diagnóstico será encaminhado pela clínica credenciada à Rede de Atendimento para a Petbee via canais de comunicação para validação. Com o aval da Petbee, os custos do procedimento serão cobertos, dentro dos limites do Plano.
- 26) Quando em caráter de emergência, isto é, casos agudos que coloquem em risco a vida do animal, definidos a estrito critério da clínica credenciada à Rede de Atendimento, os procedimentos podem ser realizados sem aviso prévio à Petbee.
- 27) A isenção da carência em procedimentos específicos é prerrogativa única e exclusiva da Petbee, respeitando os limites do Plano contratado. Caso a liberação seja concedida, não haverá cobrança adicional, além de não retirar a obrigatoriedade do cumprimento do prazo de periodicidade de não alterar os limites pré-estabelecidos pelo Plano contratado.

## **DA FIDELIDADE**

- 28) Com o intuito de manutenção dos serviços de Assistência Veterinária a todos os Usuários, contemplando com segurança e previsibilidade todos os atendimentos e procedimentos necessários e cobertos pelo Plano e seus respectivos Adicionais, o Usuário que adere aos presentes Termos deve respeitar determinados períodos de Fidelidade.
- 29) Para os Usuários que optam pelo Plano básico, sem Adicionais, oferecido pela Petbee, é aplicável o período de 12 (doze) meses de Fidelidade, no qual, caso deseje desligar-se do Plano, ou seja ele encerrado por qualquer motivo, não haverá reembolso de quaisquer valores, devendo arcar com as quantias devidas neste interregno. Renovado automaticamente o Plano ao final dos 12 (doze) meses, caso o Usuário decida por desligar-se, aplicar-se-ão as regras de cancelamento, previstas em item próprio.
- 30) Para os Usuários que optam por contratar algum ou alguns dos Adicionais previstos nos Anexos dos presente Termos, serão observadas as regras do item anterior para os valores relativos ao Plano básico. Já para os Adicionais contratados, a Fidelidade será: a) de 12 (doze) meses para o Adicional de Vacinação e Cobertura em Trânsito e para o Adicional de Prevenção (Consulta Eletiva + Checkup); e b) de 18 (dezoito) meses para o Adicional de Profilaxia Dentária. Caso o Usuário deseje desligar-se do Plano, ou seja ele encerrado por qualquer motivo, não haverá reembolso de quaisquer valores relativos aos Adicionais contratados, devendo arcar com as quantias devidas neste interregno. Renovado automaticamente o Plano ao final do respectivo período de Fidelidade do Adicional, caso o Usuário decida por desligar-se, aplicar-se-ão as regras de cancelamento, previstas em item próprio.

31) As Fidelidades previstas se iniciam no momento da contratação do Plano ou do Adicional respectivo. Porém, a realização da entrevista pós contratação é condição indispensável à prestação de serviços de Assistência Veterinária.

### **DAS CARÊNCIAS**

32) As Carências estão descritas na "Lista do período de Carência para que haja cobertura do procedimento pelo Plano", Constante no Anexo I "Procedimentos de Assistência Veterinária" e nos Anexos referentes aos Adicionais contratados, e se referem a Pets saudáveis.

33) As Carências previstas se iniciam no momento da contratação do Plano ou do Adicional respectivo. Porém, a realização da entrevista pós contratação é condição indispensável à prestação de serviços de Assistência Veterinária. As Carências para Pets não saudáveis/com condições preexistentes é estendida, sendo melhor esclarecidas no decorrer do contrato pela equipe da Petbee.

### **DO LIMITE ANUAL**

34) Os serviços de Assistência Veterinária abrangidos pelo Plano e seus Adicionais são arcados pela Petbee até o Limite Anual de uso de 200 (duzentas) vezes o valor mensal do Plano básico, desde que respeitadas as demais condições previstas nestes Termos, tais como as de Cobertura, de Rede de Atuação e de Carência, quando aplicáveis.

### **DA RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS**

35) A Restituição de Pagamentos é cabível de maneira excepcional. Ela é devida quando um serviço de Assistência Veterinária previsto no Plano do Usuário e a que ele faz direito não tenha sido prestado no âmbito da Rede de Atendimento por inexistência de um prestador credenciado, dentro do território de abrangência (Área de Atuação). Excepcionalmente, mediante contratação de Adicional de Cobertura em Trânsito, a Restituição também pode ser devida quando o serviço for prestado fora do território de abrangência, ou seja, em trânsito, desde que observadas as regras e condições do adicional, estabelecidas em Anexo.

36) Para o Usuário ter direito à Restituição, ainda, deverá respeitar todas as regras de Fidelidade e de Carência aplicáveis ao caso, cabendo a ele solicitá-la em até 30 (trinta) dias corridos contados da data do efetivo atendimento, sob pena de perder o direito de exigí-la, mediante nota fiscal e demais documentos comprobatórios. A solicitação, em conjunto com os documentos, deve ser enviada para a Petbee por nossos canais de atendimento.

37) A solicitação de Restituição deve ser **obrigatoriamente** acompanhada de Nota Fiscal que discrimine de forma inequívoca todos os procedimentos e exames realizados, em nome do Usuário e seu Pet, com seus respectivos valores individualizados. Notas sem discriminação explícita do serviço prestado serão recusadas. Após análise da solicitação, restando devidamente aprovada, a restituição poderá se dar de 2 (duas) formas:

- a) Mediante abatimento do valor a ser restituído nas faturas vincendas do Usuário; ou
- b) Mediante transferência bancária para conta bancária de titularidade do Usuário.



- 38) A forma de Restituição será de livre escolha da Petbee, mediante critério de sua conveniência. Os prazos para análise e efetuação da Restituição serão informados por ela ao Usuário quando do recebimento da solicitação.
- 39) A Restituição, seja a oriunda da contratação e aplicação do Adicional de Cobertura em Trânsito, seja a devida quando um serviço de Assistência Veterinária previsto no Plano do Usuário e a que ele faz direito não tenha sido prestado no âmbito da Rede de Atendimento por inexistência de um prestador credenciado, dentro do território de abrangência (Área de Atuação), é limitada ao descrito na Tabela de Restituição informada no “ANEXO II – ADICIONAL DE VACINAÇÃO E DE COBERTURA EM TRÂNSITO”. O que ultrapassar este importe será custeado exclusivamente pelo Usuário, que se declara ciente desse limite, nada mais podendo exigir além do teto fixado.

### **DAS ALTERAÇÕES DE PLANO**

- 40) Caso Você, Usuário, deseje contratar um Plano/Adicional que lhe conceda maior nível de disponibilidade de serviços, deverá fazer a movimentação cadastral de “Upgrade” por meio dos nossos canais de atendimento.
- 41) Na ocasião do “Upgrade”, deverão ser cumpridas as Carências descritas nestes Termos e seus Anexos, atribuídas a cada tipo de serviço que eventualmente não era previsto na categoria anterior.
- 42) O “Upgrade” poderá ser realizado pelo Usuário a qualquer tempo mediante a movimentação na Plataforma Petbee, seguido do pagamento da diferença entre o valor do Plano em vigor e o valor do Plano/Adicional que deseja contratar.
- 43) O valor a ser pago para a realização do “Upgrade” será sempre a diferença entre o valor atual da categoria e o valor da categoria do Plano/Adicional que deseja contratar, independentemente do dia do mês em que o Usuário manifeste interesse em efetuar o “Upgrade”.
- 44) Caso Você, Usuário, deseje reduzir seu Plano/Adicional, diminuindo o nível de disponibilidade de serviços, deverá fazer a movimentação cadastral de “Downgrade” por meio dos nossos canais de atendimento. Na ocasião do “Downgrade”, deverão ser cumpridas as Carências descritas nestes Termos e seus Anexos, atribuídas a cada tipo de serviço que eventualmente não era previsto na categoria anterior, sendo aplicáveis, ainda, as previsões de Fidelidade para Plano e Adicionais, ficando sujeito a suas consequências.

### **DAS DOENÇAS CRÔNICAS E/OU PREEXISTENTES E DA MORTE**

- 45) Uma condição preexistente é caracterizada pela presença de doenças ou sintomas que ocorreram antes da adesão ao Plano, ou mesmo durante o período de Carência, e que não tenham o tratamento finalizado. Um Pet que apresenta algum tipo de necessidade imediatamente após o período de Carência não receberá os benefícios do Plano se entendido, tecnicamente, que é uma condição preexistente, visto ser esta a razão de existir da própria Carência. Ademais, se observada negligência nos cuidados do tutor com relação à saúde do

Pet, colocando em risco sua vida e bem-estar para aguardar o período de Carência, a Petbee poderá negar a utilização dos benefícios.

- 46) A Petbee reserva-se no direito de condicionar Planos, Adicionais e demais condições (tais como Carência e Fidelidade), de acordo com a avaliação de condição/sintomas clínicos em curso e/ou doenças preexistentes, que devem ser obrigatoriamente relatadas pelo Usuário quando da entrevista ou através de nossos canais de contato, assim que deles tiver (ou deveria ter) ciência.
- 47) Em caso de posterior confirmação de omissão de informações relevantes, a Petbee poderá cancelar o contrato ou realizar a readequação do Plano/Adicionais para outras modalidades, com ou sem carência, a seu critério.
- 48) O Usuário consente, desde já, com o acesso pela Petbee ao prontuário médico-veterinário e exames complementares realizados para o Pet sempre que esta julgar necessário para fins de procedimentos como auditoria, liberação de atendimentos e exames, revisão de atendimento, etc.
- 49) Em caso de enfermidades já diagnosticadas, a Petbee poderá acolher o novo Pet, mas será necessário que ele permaneça integrado ao Plano pelo prazo mínimo de 06 (seis) meses para realizar exames ou internamento relacionados com a condição existente e de 01 (um) ano para ratear os custos com o pagamento do procedimento cirúrgico do Pet. Os valores dispensados com o tratamento antes do esgotamento destes prazos não serão restituídos. Se identificado o uso indevido dos serviços por um Pet com condições claramente preexistentes, a Petbee tem o direito de reaver os valores dos serviços utilizados.
- 50) Em caso de óbito do Pet, o Usuário terá direito ao reembolso dos valores proporcionais ao restante do Plano vigente e seus Adicionais, exceto na hipótese de os prazos de Fidelidade previstos nestes Termos estarem vigentes, devendo seguir suas regras próprias.

#### **DA VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DO CONTRATO**

- 51) O prazo de vigência dos presentes Termos é de 12 (doze) meses, a contar do 1º dia útil subsequente à data de aceite deste instrumento.
- 52) Não havendo manifestação formal e expressa para extinção da relação contratual por qualquer das Partes, informada com 30 (trinta) dias antes do término da vigência, esta estará automaticamente renovada por mais 12 (doze) meses, e assim sucessivamente.
- 53) O valor originalmente contratado será reajustado anualmente, na data de aniversário do contrato, mediante a multiplicação do último valor pago no período anterior ao aniversário, pelo percentual obtido na variação positiva do IPCA, ou outro que venha substituí-lo, apurada a contar do mês anterior ao do início da vigência do Plano ao último mês anterior ao aniversário do contrato.
- 54) Estes Termos do Usuário serão rescindidos prontamente com a decretação de falência ou insolvência civil de qualquer das Partes.

#### **DO PAGAMENTO E DO INADIMPLEMENTO**

- 55) O Usuário assume a obrigação de efetuar o pagamento na forma e na data de vencimento convencionadas, conforme previsto no Plano e eventuais Adicionais contratados.
- 56) Havendo interesse em alterar a forma de pagamento escolhida inicialmente, o Usuário poderá entrar em contato com a Petbee por meio de seus canais de atendimento para verificar as opções de pagamento disponíveis para seu Plano/Adicionais. A alteração da opção de pagamento poderá implicar na perda de descontos oferecidos por utilização de cupom, na alteração de Fidelidade, bem como na revogação ou redução de eventuais descontos, benefícios, ou isenções de Carência concedidos em razão do método de pagamento escolhido na ocasião da contratação.
- 57) Eventual atraso no pagamento do valor mensal sujeitará o Usuário a: a) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor original; b) correção monetária pela variação positiva do IPCA medida entre o dia do vencimento e o dia do pagamento do valor em atraso; c) juros legais de mora calculado em razão dos dias de atraso; e d) custas, despesas e honorários, na eventualidade de a Petbee adotar medidas administrativas ou judiciais para cobrança.
- 58) Na escolha pela cobrança mensal, o pagamento de um valor correspondente a um mês não quita valores anteriores em aberto, e nem dá ao Pet direito de acesso à Assistência Veterinária.
- 59) Na hipótese de atraso no pagamento em período superior a 10 (dez) dias da data de vencimento original, será feita a suspensão automática do acesso à Assistência Veterinária, até que o valor seja integralmente quitado.
- 60) Ocorrendo a suspensão, os valores e encargos devidos podem ser pagos até o 89º dia posterior ao vencimento, hipótese em que o acesso à Assistência Veterinária será reativado a partir do 1º dia útil subsequente ao pagamento. Nesta hipótese, não haverá atendimento para qualquer serviço ocorrido ou iniciado durante o período de suspensão, mesmo que o serviço venha a ser concluído após a regularização do pagamento.
- 61) Se o atraso para pagamento ultrapassar 89 (oitenta e nove) dias da data do vencimento original, será feito o cancelamento automático do contrato com a cobrança dos valores devidos. Em caso de Fidelidade ainda vigente, seguir-se-ão as regras previstas no capítulo próprio. Caso não haja mais Fidelidade vigente (para o Plano ou algum Adicional – são analisados em separado), cobrar-se-ão os valores devidos, bem como incidirá multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor restante do período contratado, ainda devido. Esta multa somente não se aplicará para o período restante de Adicional, pós Fidelidade, que não tenha sido consumido/acionado nenhuma vez.
- 62) As regras de rescisão por inadimplemento previstas no item anterior também são aplicáveis para outras hipóteses de rescisão, não fundadas no não pagamento pelo Usuário, tais como: a) 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, comprovada por relatórios de utilização do respectivo Pet; c) prestação de informações inverídicas, inexatas ou incompletas por ocasião da contratação, que de algum modo tenham influenciado a Petbee a aceitar uma contratação que de outra forma não aceitaria; e) caso o Usuário pratique conduta desrespeitosa ou discriminatória, de qualquer natureza, contra qualquer pessoa, na ocasião de atendimento ou suporte nos canais de comunicação da Petbee, ou no decorrer dos serviços de Assistência Veterinária, contra qualquer profissional da Rede de Atendimento ou por ela contratados.

- 63) A falta de recebimento de aviso de cobrança não justificará quaisquer atrasos nos pagamentos, devendo o Usuário solicitar à Petbee outra forma de pagamento que permita o pagamento na data aprazada. Atrasos somente serão aceitos em situações de caso fortuito e força maior, sendo responsabilidade do Usuário realizar o pagamento a tempo e modo.
- 64) Além das medidas cabíveis aos casos de inadimplimento, acima previstas, a Petbee também poderá, conforme o caso, realizar a inclusão do nome e CPF do Usuário em cadastros de restrições de créditos, tais como SERASA e SPC.

### **DO CANCELAMENTO E DO REEMBOLSO**

- 65) O cancelamento, pelo Usuário, do Plano e de eventuais Adicionais deverá observar as regras de Fidelidade, quando aplicável, previstas no capítulo próprio. Quando não houver Fidelidade vigente, analisada em separado entre Plano e Adicionais, o cancelamento pelo Usuário acarretará na incidência de multa de 30% (trinta por cento) do valor devido até o final dos respectivos períodos de vigência do Plano e dos Adicionais. Tais regras previstas aos Adicionais não são aplicáveis caso o Usuário não tenha solicitado a utilização dos serviços cobertos pelo Adicional durante o período.
- 66) Caso o Usuário tenha optado por pagar antecipadamente todo o período de vigência do Plano e/ou Adicionais, e deseje cancelá-los, a Petbee fará o reembolso dos valores, descontadas as quantias referentes à multa e/ou Fidelidade aplicáveis.
- 67) As situações de morte do Pet, de mesma forma, deverão observar as regras de Fidelidade, quando aplicável, previstas no capítulo próprio. Quando não houver Fidelidade vigente, analisada em separado entre Plano e Adicionais, a morte do Pet acarretará na incidência de cobrança de 20% (vinte por cento) do valor devido até o final dos respectivos períodos de vigência do Plano e dos Adicionais. Tais regras previstas aos Adicionais não são aplicáveis caso o Usuário não tenha solicitado a utilização dos serviços cobertos pelo Adicional durante o período.

### **DO PROGRAMA DE GIVEBACK**

- 68) Do valor de R\$59,80 (cinquenta e nove reais e oitenta centavos) mensais do Plano básico (Assistência Veterinária de urgência), R\$9,90 (nove reais e noventa centavos) é o valor retido pela Petbee para a manutenção da operação. O restante, no montante de R\$49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos), será utilizado para o custeio dos atendimentos realizados aos conveniados durante o mês. Todos os atendimentos ficarão disponíveis no portal da transparência do Plano, dentro do Sistema, no qual o Usuário poderá conferir os valores e entender o direcionamento dos recursos recebidos. Caso os custos dos atendimentos realizados sejam menores do que a soma de R\$49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos) de cada Usuário ativo e adimplente, o valor excedente será doado para instituições de apoio à causa animal. Se os custos dos atendimentos ultrapassarem o valor somado de R\$49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos) por Pet, a Petbee custeia a diferença. Os valores atinentes aos Adicionais eventualmente contratados pelos Usuários não se inserem no Programa de Giveback.

## DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 69) A Petbee detém o direito, a titularidade e a propriedade dos seus serviços, inclusive quanto aos nomes de domínio, marcas, projetos gráficos, seu código-fonte, seus módulos, rotinas, pacotes, estrutura de funcionamento, modelo de negócios, algoritmos, *trade dress, look and feel*, documentação técnica e todas as informações relativas ao seu uso e funcionamento, modelos de materiais, documentação, relatórios, tabelas, compilações de dados, manuais e outros elementos resultantes diretamente dos serviços de Assistência e dos Planos/Adicionais oferecidos pela Petbee. Sendo assim, nada que esteja contido neste documento concede a Você, Usuário, qualquer título ou interesse de propriedade sobre qualquer Direito sobre Propriedade Intelectual nos serviços de Assistência Veterinária e na tecnologia de propriedade da Petbee, nem transfere, de forma alguma, direitos de sub licença, de patente, segredo de negócio, e de qualquer outra informação referente a tecnologia necessária à execução dos serviços de Assistência Veterinária.
- 70) Na hipótese de Você, Usuário, enviar qualquer material ou sugestões em relação aos Planos e serviços de Assistência Veterinária, incluindo, mas não se limitando, a sugestão de novas funcionalidades, ou quaisquer comentários, perguntas, sugestões ou assemelhados ("Feedback"), a Petbee é livre para usar o Feedback a seu exclusivo critério, sem que disso surja qualquer direito a Você ou obrigação para a Petbee. Você, em seu nome e dos seus representantes, assim reconhece e cede à Petbee todos os direitos eventualmente relacionados ao Feedback, que serão de propriedade exclusiva da Petbee, estando livre para usar, sem qualquer compensação ao Usuário ou a terceiro, quaisquer idéias, know-how, conceitos, técnicas ou outros direitos de propriedade intelectual porventura contidos no Feedback.
- 71) Ao acessar a Plataforma, é proibido ao Usuário:
- a) Copiar ou transferir de qualquer forma, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, as ferramentas tecnológicas da Plataforma Petbee;
  - b) Modificar as características da Plataforma Petbee;
  - c) Criar programas de computador para utilização da Plataforma Petbee;
  - d) Acessar, adulterar ou usar áreas não públicas da Plataforma, sistemas informáticos ou sistemas de entrega técnica dos provedores de serviços da Petbee;
  - e) Desativar, interferir em ou tentar burlar qualquer recurso da Plataforma relacionado à segurança ou investigar, verificar ou testar a vulnerabilidade de qualquer dos sistemas Petbee;
  - f) Copiar, modificar, criar obras derivadas, praticar engenharia reversa, praticar montagem reversa ou, de alguma forma, tentar decifrar qualquer código-fonte ou conteúdo da Plataforma Petbee;
  - g) Acessar, pesquisar ou tentar pesquisar nossa Plataforma por qualquer meio, automatizado ou não, que não seja por meio de nossas funcionalidades de pesquisa atualmente disponíveis, fornecidas pela própria Plataforma;

- h) De alguma forma, usar a Plataforma para enviar informações de identificação de origem alteradas, enganosas ou falsas, tais como o envio de comunicações por *e-mail* que pareçam falsamente serem da Petbee, ou interferir no acesso, interrompê-lo (ou tentar fazê-lo) de qualquer usuário, *host* ou rede, incluindo, entre outros, o envio de vírus, sobrecarga, *flooding*, *spam* ou bombardeios de *e-mail* na Plataforma ou serviços, ou de alguma forma nela interferir ou criar uma carga indevida;
- i) Violar ou tentar violar quaisquer medidas de segurança da Plataforma, ou tirar proveito de qualquer inconsistência do sistema para obter vantagem para si próprio ou para terceiros, ou causar prejuízo à Petbee, demais Usuários e/ou a terceiros, especialmente ao acessar ou tentar acessar qualquer conta de Usuário da Plataforma, ou, ainda, ao obter e divulgar a senha de Usuário da Plataforma Petbee; e
- j) Submeter à Plataforma qualquer informação falsa, imprecisa ou incompleta.

### DOS AJUSTES NOS SERVIÇOS

- 72) A Petbee se reserva o direito de promover ajustes nos serviços oferecidos, incluindo ou excluindo ou alterando configurações de procedimentos, exames, Planos, coberturas, Carências, Fidelidades, entre outros. Nestes casos, o Usuário será notificado em um prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos de antecedência. Caso não haja manifestação do Usuário em até 30 (trinta) dias corridos após a notificação, a Petbee poderá automaticamente readequar os serviços oferecidos. Caso o Usuário não pretenda aderir à nova modalidade de serviços ocorrerá a rescisão contratual sem ônus a qualquer das Partes.
- 73) Sem prejuízo do reajuste pelo IPCA, previsto em item específico, anualmente a Petbee irá avaliar o índice de sinistralidade decorrente da contratação havida a fim de averiguar se está sendo mantido o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, de modo que 30 (trinta) dias antes do término do período contratado irá informar o índice de reajuste a ser aplicado no contrato. A fórmula a ser utilizada para estipular o reajuste conforme índice de sinistralidade é a abaixo determinada, considerando-se, sempre, a Sinistralidade Desejada de 70% (sessenta e cinco por cento) no ano calendário:

$$\text{Reajuste} = \left( \frac{\text{Sinistralidade Observada} - \text{Sinistralidade Desejada}}{\text{Sinistralidade Desejada}} \right) \times 100\%$$

### DAS CONDIÇÕES GERAIS E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 74) Ao contratar os serviços de Assistência Veterinária e/ou seus Adicionais, Você autoriza a Petbee a solicitar e consultar, a qualquer tempo, prontuários, relatórios e quaisquer outros documentos que contenham informações sobre a saúde do Pet, sempre que necessário, sem que isso configure violação do sigilo profissional do veterinário.
- 75) Os presentes Termos permitem à Petbee que se utilize dos serviços prestados ao Usuário e seu Pet para composição de seu portfólio, empregando-o, sem restrição de tempo e modo, e sem

qualquer retribuição financeira, para divulgar suas atividades e serviços ofertados, de maneira informativa e/ou publicitária.

- 76) A Conta é única, pessoal e intransferível. Da mesma forma, o nome e CPF informados durante o cadastro somente poderão ser associados a um único Usuário. Em nenhuma hipótese será aceito pela Petbee o cadastro de novas contas de mesma titularidade.
- 77) Não é permitido ao Usuário transferir sua conta a outrem, nem utilizar a conta de qualquer outra pessoa. Caso o Usuário precise entrar em contato com a Petbee para solicitar acesso a uma conta, o atendimento à solicitação ficará a exclusivo critério desta, que somente o concederá se forem fornecidas as informações necessárias para comprovação da titularidade.
- 78) O Usuário será o único responsável pelo seu *login* e senha e responderá por todos os atos praticados com estes. Dessa forma, é dever do Usuário zelar pela guarda e confidencialidade de sua senha. O Usuário é completamente responsável por sua conta e por tudo o que acontecer com ela, incluindo quaisquer danos ou prejuízos causados (à Petbee, à Rede de Atendimento ou a quaisquer outras pessoas), mesmo em situações nas quais a conta tenha sido utilizada por alguém sem autorização.
- 79) O Usuário concorda que os dados fornecidos no momento do cadastro poderão ser compartilhados com gestores dos meios e instituições de pagamento eleitos, com a Rede de Atendimento, entre outros necessários para a efetiva realização dos serviços, bem como em caso de: infração destes Termos do Usuário que possa provocar danos a outros Usuários, à Plataforma ou a terceiros; suspeita de fraude; disputas; indícios de ilícitos cometidos pelo Usuário; quando necessário para o cumprimento de obrigações contratuais firmadas entre as partes (Petbee, Usuário e Rede de Atendimento); em caso de interesse legítimo para atendimento de legislação aplicável, especialmente de cunho fiscal e tributário, dentre outros, hipóteses detalhadas conforme a Política de Privacidade aplicável.
- 80) A Petbee se reserva o direito de suspender, limitar, bloquear ou inativar os serviços, por tempo indeterminado, não assistindo ao Usuário, por essa razão, qualquer tipo de indenização ou ressarcimento em caso de: violação aos termos destes Termos do Usuário; suspeita de fraude; não fornecimento dos documentos solicitados; constatação de dados incorretos ou inverídicos fornecidos pelo Usuário; condutas ilícitas e/ou fraudulentas; envolvimento do Usuário em qualquer ato de corrupção, ativa ou passiva; envolvimento em ações caracterizadas como suborno, conflito de interesse, financiamento ao terrorismo, lavagem de dinheiro; qualquer outra participação em crimes descritos em todas as Leis das jurisdições pertinentes que resultem aplicáveis.
- 81) Qualquer conduta contrária ao previsto nestes Termos do Usuário, praticada por este, poderá ser punida:
  - a) Com a suspensão imediata do acesso à Conta do Usuário;
  - b) Com o bloqueio da conta do Usuário.
- 82) A suspensão do acesso à Conta do Usuário perdurará enquanto a Petbee, a seu exclusivo critério, entender como cabível a medida aplicada, não cabendo àquele qualquer direito mediante tal decisão.
- 83) Para utilização das ferramentas, o Usuário deverá possuir acesso à *internet*, conforme especificações de compatibilidade informadas, sendo de sua total responsabilidade a aquisição de equipamentos (computador, *smartphone*, *tablet*) e programas (navegador) necessários à

navegação da Plataforma e o provimento adequado de todos os recursos da *internet* (como conexão), sem exceção, bem como manter o ambiente do computador, *smartphone* e/ou *tablet* seguros, com uso de ferramentas disponíveis como antivírus e *firewall*, entre outras, atualizadas, de modo a contribuir na prevenção de riscos eletrônicos.

- 84) O Usuário se declara ciente e concorda que a relação com a Petbee estará sempre sujeita à legislação brasileira, independentemente do local de utilização dos serviços.
- 85) Serão válidas todas as notificações realizadas aos Usuários pela Petbee via push ao realizar novo login no sistema.
- 86) A nulidade ou invalidade de qualquer dos itens dispostos aqui nestes Termos do Usuário não implica na nulidade ou invalidade dos demais. As disposições consideradas nulas ou inválidas serão reescritas, de modo a refletir a intenção inicial de sua previsão em conformidade com a legislação aplicável, e inserida em nova versão do instrumento.
- 87) Fica eleito o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas, questões ou litígios, exceção feita aos foros privilegiados, na forma da Lei.



## ANEXO I – LISTA DE COBERTURA

### a) Lista de serviços tuteláveis pelo Plano

<b>*Lista de Serviços Tuteláveis pelo plano</b>	
Consultas clínico geral; urgências e emergências - 24h (não válido para consultas de rotina)	Exames ( <i>vide Anexo I - c) Tabela de Exames Atendidos</i> ) para diagnóstico ou procedimentos cirúrgicos imprescindíveis (não válido para rotina ou cirurgias eletivas) <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hemograma</li> <li>● Bioquímicos</li> <li>● Fezes</li> <li>● Urina</li> <li>● Ultrassonografia abdominal</li> </ul>
Internamento para tratamento de doenças e sintomas ou acidentes - vide Anexo V	

### b) Lista de procedimentos cirúrgicos tuteláveis pelo plano por via de tratamento singular/unitário

<b>*Lista de Procedimentos Cirúrgicos Tuteláveis pelo plano por via de Tratamento singular/unitário</b>	
Correção de prolapso do globo ocular	Cistotomia (cirurgia de bexiga)
Correção prolapso da terceira pálpebra	Enucleação (retirada dos globos oculares)
Biópsias	Esofagotomia p/ retirada de corpo estranho
Esplenectomia (cirurgia no baço)	Gastrotomia e endoscopia p/ retirada de corpo estranho
Hérnia Perianal	Hérnia Umbilical
Hérnia inguinal	Otohematoma (cirurgia na orelha)
Uretrostomia (cirurgia de uretra)	Piometra (infecção no útero)

Mastectomia (Câncer de mama)	Amputação parcial ou total do pênis
Retirada de tumores	Nodulectomia

**c) Tabela de exames atendidos**

Exames de sangue	
Hemograma completo	Fosfatase Alcalina
Ácido Úrico	Flutossamina
Ácido fólico	Fósforo
Albumina	Glicose
ALT/TGP	Gama-Gt
Amilase	Lipase Sérica
AST/TGO	Lipídios Totais
Bilirrubina e frações	Magnésio
Cálcio Total	Proteínas Totais e frações
Cloro	Proteínas Totais
Colesterol Total	Potássio
Colesterol Total e frações	Sódio
HDL	Triglicerídios
LDL	TAP +TTPA
Creatinina	Ureia
Ferro	

<b>Exames de fezes</b>	
Coproparasitológico completo	Coprológico funcional
<b>Exames de urina</b>	
Urinalise completo	Urocultura + antibiograma
<b>Exames histopatológicos (até 03 amostras)</b>	
Histopatológico de Cadeia Mamária e Linfonodos	Histopatológico simples (fragmentos até 5cm)
<b>Exames de imagem</b>	
Ultrassonografia abdominal	

**d) Lista de período de Carência**

PROCEDIMENTO	CARÊNCIA (em dias corridos, após assinatura)
<b>Consultas</b>	<b>45</b>
<b>Exames</b>	<b>60</b>
<b>Internamento</b>	<b>120</b>
Enucleação (retirada dos globos oculares)	120
Esofagotomia p/ retirada de corpo estranho	45
Esplenectomia (cirurgia no baço)	120
Gastrotomia e endoscopia p/ retirada de corpo estranho	45
Hérnia Perianal	120
Hérnia Umbilical	120
Hérnia inguinal	120
Otohematoma	120
Uretrostomia	120
Retirada de tumores	120
Nodulectomia	120

Biópsia (retirada cirúrgica de tecido)	120
Prolapso da terceira pálpebra(sepultamento)	120
Mastectomia parcial ou total	120
Correção de protrusão do globo ocular	120
Amputação parcial ou total do pênis	120
Cistotomia (cirurgia de bexiga)	120
Piometra	120

## ANEXO II – ADICIONAL DE VACINAÇÃO E DE COBERTURA EM TRÂNSITO

### Quanto custa o adicional de vacinação da Petbee?

O valor do pacote adicional é de R\$20,00/mês (vinte reais por mês) para cada Pet protegido e pode sofrer reajuste automático ao final do contrato conforme variação positiva do IPCA acumulado dos 12 (doze) meses anteriores ao término do contrato.

### Quais vacinas serão oferecidas?

Serão oferecidas as vacinas múltipla e antirrábica (raiva), para cães e gatos:

- para os cães, será aplicado 01 (uma) dose da vacina múltipla V8 ou V10 e 01 (uma) dose da antirrábica (conforme disponibilidade e recomendação veterinária), com o fim de reforço anual.
- para os gatos, será aplicado 01 (uma) dose da vacina múltipla V4<sup>2</sup> e 01 (uma) dose da antirrábica (conforme disponibilidade e recomendação veterinária), com o fim de reforço anual.

### Existe Carência e Fidelidade para a aplicação das vacinas?

Sim, a Carência é de 45 (quarenta e cinco) dias e a Fidelidade é de 12 (doze meses) meses, com renovação automática do Adicional por iguais períodos ao término de cada interregno.

### Como as vacinas serão aplicadas?

Serão aplicadas em horário comercial (segunda à sexta, das 09h00min às 19h00min; e sábado, das 09h00min às 15h00min) em domicílio ou nas clínicas credenciadas que ofereçam o serviço, respeitando a periodicidade das vacinas e realizando o agendamento através dos canais de comunicação já conhecidos. Antes de se dirigir ao local de aplicação, certifique-se que a clínica em questão oferece o serviço.

### O que é a cobertura em trânsito?

A cobertura em trânsito garante ao associado proteção aos seus pets para situações de urgência e emergência que ocorram durante uma viagem. A cobertura só é válida para deslocamentos temporários e não para residentes fora da Área de Atuação da Petbee.

### Como funciona a cobertura em trânsito?

Para o Usuário ter direito à Restituição por cobertura em trânsito, o Usuário deverá respeitar todas as regras de Cobertura de seu Plano (Anexo I - Lista de Cobertura) e/ou de seus Adicionais, de Fidelidade e de Carência aplicáveis ao caso, observando os procedimentos de solicitação e demais prescrições dos Termos do Usuário aos quais este Anexo se vincula, especialmente em seu capítulo “Da Restituição”.

---

<sup>2</sup> Havendo disponibilidade no mercado, a exclusivo critério da Petbee, poderá ser aplicada dose da vacina múltipla V5 ao Pet.

A Restituição é limitada ao descrito na Tabela de Restituição informada no abaixo. O que ultrapassar este importe será custeado exclusivamente pelo Usuário, que se declara ciente desse limite, nada mais podendo exigir além do teto fixado.

**85% (oitenta e cinco por cento) do valor desembolsado pelo Usuário, ou limitado aos valores da tabela (o que resultar em menor valor)**

Consulta de urgência e emergência	R\$ 200,00
Exames de sangue	R\$ 250,00
Exames de imagem	R\$ 250,00
Exames de fezes	R\$ 150,00
Exames de urina	R\$ 150,00
Internamento	R\$ 300,00/dia
Cirurgias de emergência	R\$ 1.000,00

Os exames devem seguir os especificados no Anexo I

As cirurgias de emergência são: gastrotomia, esofagotomia e endoscopia para retirada de corpo estranho, piometra, enucleação, amputação do pênis, cistotomia e urestrotomia. A Petbee pode solicitar informações adicionais do prontuário médico veterinário.

## **ANEXO III – ADICIONAL DE PREVENÇÃO (CONSULTA ELETIVA + CHECKUP)**

### **Como funciona o adicional de prevenção da Petbee?**

Com o adicional de prevenção o Usuário tem direito a 01 (uma) consulta eletiva/rotineira a cada 12 (doze) meses e 01 (um) check-up sanguíneo a cada 12 (doze) meses. O valor do pacote adicional é de R\$30,00/mês (trinta reais por mês) para cada Pet protegido e pode sofrer reajuste automático ao final do contrato conforme variação positiva do IPCA acumulado dos 12 (doze) meses anteriores ao término do contrato.

### **Existe Carência e Fidelidade para a realização da consulta e/ou exames?**

Sim, a Carência é de 45 (quarenta e cinco) dias e a Fidelidade é de 12 (doze meses) meses, com renovação automática do Adicional por iguais períodos ao término de cada interregno.

### **Como serão ofertadas as consultas eletivas/rotineiras?**

A consulta será domiciliar ou nas clínicas que oferecem o serviço, realizando o agendamento através dos canais de comunicação já conhecidos.

### **Quais são os exames do check-up sanguíneo?**

Serão ofertados os seguintes exames no check-up sanguíneo: hemograma, albumina, glicose, creatinina, ureia, Fosfatase Alcalina (FA), alanina aminotransferase (ALT).

### **Onde poderei realizar o exame de check-up?**

Somente em nossos laboratórios ou clínicas credenciados (Rede de Atuação). Antes de se dirigir ao local de aplicação, certifique-se que a clínica em questão oferece o serviço através dos nossos canais de comunicação.

## ANEXO IV – ADICIONAL DE PROFILAXIA DENTÁRIA

### **Como funciona o adicional de profilaxia dentária e quanto custa?**

O adicional de profilaxia dentária oferece a limpeza dentária para o seu Pet. Este serviço envolve a remoção de tártaro e placa bacteriana dos dentes do animal, contribuindo para a saúde bucal do seu Pet. O valor mensal para ter acesso a este serviço é de R\$60,00 (sessenta reais) por mês e pode sofrer reajuste automático ao final do contrato conforme variação positiva do IPCA acumulado dos 12 (doze) meses anteriores ao término do contrato.

### **Existe Carência e Fidelidade de contrato para a aplicação da limpeza dentária?**

Sim, a Carência é de 150 (cento e cinquenta) dias e a Fidelidade é de 18 (dezoito meses) meses, com renovação automática do Adicional por iguais períodos ao término de cada interregno.

### **Quais serviços estão inclusos no adicional de profilaxia dentária?**

No adicional de profilaxia dentária estão inclusos:

- Mão de obra do profissional que realizará a limpeza dentária;
- Anestesia (sedação) para garantir o conforto e segurança do seu pet durante o procedimento;
- Materiais cirúrgicos necessários para a limpeza dentária;
- Eventuais medicamentos essenciais relacionados ao procedimento.

### **O que não está incluso no adicional de profilaxia dentária?**

- Exames de check-up pré-operatórios, que podem ser necessários antes da limpeza dentária. (verifique o adicional preventivo. Ele serve para este fim)
- Medicamentos adicionais que não são diretamente relacionadas ao procedimento de limpeza. Como *cerenia*, por exemplo.
- A avaliação veterinária, que pode ser cobrada separadamente por alguns locais. Consulte com a equipe.

### **Onde posso realizar o serviço de profilaxia dentária?**

Para realizar o serviço de profilaxia dentária, é necessário entrar em contato com a equipe da Petbee para confirmar se o local escolhido pelo Usuário está apto para a realização do procedimento. A equipe fornecerá informações sobre as clínicas ou profissionais credenciados que oferecem esse serviço.



## ANEXO V – DETALHES SOBRE INTERNAMENTO

A Petbee se propõe a custear 05 (cinco) diárias de internamento dentro de um período de 30 (trinta) dias. As diárias de internamento incluem: medicações simples, insumos, alimentação simples (canja e ração), higiene, tapete higiênico e areia.

Lista de medicamentos simples inclusos:

- 1- Analgésicos: dipirona, tramadol e buscofin;
- 2- Antieméticos: ondasetrona e metoclopramida;
- 3- Antiinflamatórios: dexametasona e meloxicam;
- 4- Todos os antibióticos injetáveis, exceto convenia, metronidazol e ciprofloxacina.

Lista de medicamentos/procedimentos não inclusos: oxigenoterapia e bomba de infusão, acetilcisteína, morfina, metadona, omeprazol, cerenia, convenia, manitol, metronidazol, ciprofloxacina, rimadyl, diazepam, efedrina, adrenalina, atropina, vasodilatadores, vasopressores, sedativos, anestésicos ou qualquer outro medicamento não citado na lista de medicamentos simples inclusos.