

## CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS, BENEFÍCIOS E ASSISTÊNCIAS DO PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP

### TERMO DO USUÁRIO

**PANORAMA SISTEMAS INTEGRADOS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 29.313.331/0001-63, com sede na cidade de São José dos Campos, Rua Anchieta, 911, doravante denominada **”INTERMEDIADORA”** ou **“PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP”**.

**CONTRATANTE**, já devidamente qualificado no “Cadastro” – Pedido que faz parte integrante deste instrumento, doravante denominado **“BENEFICIÁRIO”**.

Doravante denominadas em conjunto como **“PARTES”** e considerando que:

1) A **INTERMEDIADORA** é empresa capacitada na comercialização de Serviços de Gestão de Benefícios, vendas e representações, e em decorrência de suas atividades possui capacidade técnica e conhecimento para desenvolver projetos e fornecer soluções nas áreas em que atua;

2) A **INTERMEDIADORA** desenvolveu estrutura de representação de venda dos serviços ofertados e mantidos por seguradora idônea;

3) O **BENEFICIÁRIO** tem interesse em adquirir um **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP** e leu os termos antes de adquirir e realizar o pagamento no site 4pets.app;

4) O titular do **PLANO** será o **CONTRATANTE / BENEFICIÁRIO**;

5) As coberturas do **PLANO** contratado serão ativadas no 15º dia do mês seguinte ao mês corrente da contratação, após a confirmação do pagamento no site 4pets.app;

As **PARTES** acima nomeadas e qualificadas têm entre si, justa e acordada a celebração do presente **CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP – TERMO DO USUÁRIO**, que será regido pelas seguintes cláusulas, termos e disposições abaixo, as quais são aceitas de comum acordo entre as partes, sem quaisquer restrições e/ou condições:

### 1- DO OBJETO

1.1 - O presente contrato tem como objeto a comercialização de serviços fornecidos pela **SEGURADORA** para os **BENEFICIÁRIOS** comercialmente denominado pela **INTERMEDIADORA** como **PLANOS DE BENEFÍCIOS E ASSISTÊNCIAS PET**, conforme



opções abaixo do **item 1.2** e descritos no **item 2- DOS PLANOS DE BENEFÍCIOS E VALORES DOS FORNECIMENTOS**;

1.2 – Os **PLANOS DE BENEFÍCIOS** são:

#### 1.2.1 PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP

## 2- DO PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP E VALORES DOS FORNECIMENTOS

**2.1** - Todos os detalhes dos benefícios, suas coberturas e exceções estão detalhados no respectivo **ANEXO I – CONDIÇÕES DE COBERTURA E EXCLUSÃO DOS PACOTES DE PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**, que é parte integrante deste contrato e constam no site 4pets.app

## 3 - DA FORMA DE PAGAMENTO, VALORES E REAJUSTES

Os pagamentos poderão ser realizados através de **CARTÃO DE CRÉDITO** ou via **BOLETO BANCÁRIO** conforme condições vigentes estipuladas no site 4pets.app

**3.1** - O valor definido para contratação do PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP é apresentado no site 4pets.app;

**3.2** - No caso de contratação **ANUAL**, com pagamento realizado em parcela única, e pagamento via **BOLETO BANCÁRIO**, incidirá o desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor anual pago mensalmente;

**3.3** - Para a contratação de plano com pagamento mensal via **CARTÃO DE CRÉDITO**, será efetuado débito mensal de forma recorrente, **no dia de vencimento da fatura do CARTÃO**, referente ao valor mensal do **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**;

**3.4** - Não ocorrendo o pagamento no prazo acima estipulado, incidirá multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, além de juros de 1% ao mês e correção monetária.

**3.5** - Os valores constantes no presente contrato poderão ser reajustados anualmente, de acordo com a variação do IGP – M (Índice Geral de Preços – Mercado) apurado pela FVG – Fundação Getúlio Vargas ou por qualquer outro índice que venha a substituí-lo;

## 4- DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

### 4.1- OBRIGAÇÕES DO BENEFICIÁRIO

**a)** Se responsabilizar pela veracidade das informações prestadas no ato do cadastramento do usuário no sistema de informação e atendimento da **INTERMEDIADORA**;

**b)** O **BENEFICIÁRIO** é o principal responsável pelas obrigações assumidas neste contrato, em especial pelo pagamento das **MENSALIDADES** ou **ANUIDADE**

correspondentes ao **PLANO CONTRATADO**, conforme valores descritos no site **2. DO PLANO 4PETS.APP E VALORES DOS FORNECIMENTOS**

c) Obriga-se o **BENEFICIÁRIO** a comunicar ao **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP** qualquer modificação em seus dados cadastrais e/ou demais alterações nos cadastros, sob penalidade de ter os benefícios suspensos ou cancelados no caso de não atualização dos referidos dados;

d) O **BENEFICIÁRIO** se declara ciente e de pleno acordo que, constatado o uso indevido do **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**, o presente **TERMO DE USO** poderá ser rescindido imediatamente, independente de notificação, perdendo o **BENEFICIÁRIO** todos os direitos de acesso aos serviços e facilidades da plataforma **4PETS.APP** e, comprovado culpa ou dolo, passará a arcar com os possíveis ressarcimentos e/ou indenizações cabíveis (Administrativamente e/ou Judicialmente);

e) As responsabilidades acima são assumidas pelo **BENEFICIÁRIO** exclusivamente, ficando a **INTERMEDIADORA** eximida de responsabilidade no caso de mau uso do plano contratado pelo **BENEFICIÁRIO**;

**4.2 - A INTERMEDIADORA, através da SEGURADORA, se obriga a:**

a) Fornecer **PRODUTOS E SERVIÇOS** de acordo com o item **2 – DO PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP E VALORES DOS FORNECIMENTOS** e descritos na íntegra no **ANEXO I – CONDIÇÕES DE COBERTURA E EXCLUSÃO DOS PACOTES DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**

b) se responsabilizar integralmente pelo objeto descrito no item **1- DO OBJETO**;

c) não divulgar qualquer informação sigilosa do **BENEFICIÁRIO** que porventura tenha acesso em virtude dessa parceria;

d) se responsabilizar, integralmente, por danos causados a terceiros em decorrência da conduta, culposa ou dolosa, de seus prepostos no exercício dessa parceria.

## **5- DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

**5.1 - Os BENEFÍCIOS E ASSISTÊNCIAS** são garantidos pela **SEGURADORA**, sendo esta a fornecedora dos serviços de atendimento telefônico, constantes no sistema de parceria **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**;

**5.2 - O PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP** serve, neste termo, como um canal de vendas de planos e prestadora de informações, portanto, não fornece bens e produtos e não pode ser responsabilizada, a qualquer título, por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos parceiros do **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**, que são profissionais e empresas independentes e que se responsabilizam pelos serviços prestados;

**5.3 - O BENEFICIÁRIO** declara que concorda e que tem plena ciência de que o **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP** não oferece quaisquer tipos de coberturas e/ou garantias de pagamentos, ofertando, apenas e exclusivamente, o **GERENCIAMENTO DE BENEFÍCIOS**.

**5.4 -** Para atendimento do **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**, o **BENEFICIÁRIO** deverá estar com a mensalidade em dia e utilizar **CONTATO ATRAVÉS DO TELEFONE QUE SERÁ PREVIAMENTE INFORMADO NO DIA DA ATIVAÇÃO DO PLANO CONTRATADO**. Sua identificação de usuário será feita pelo(a) atendente que poderá solicitar a confirmação de número de documento de identidade e ou CPF do beneficiário, de acordo com as condições de contratação da **APÓLICE 13009820001090**.

**5.5 -** O **BENEFICIÁRIO** fica ciente de que, ao contratar o **PLANO** seu nome, sua identificação e demais dados pessoais e de utilizações dos serviços contratados passam a integrar o cadastro de dados de propriedade do **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**, podendo esta transmiti-los a terceiros, quando necessário para cumprimento da prestação dos serviços ora contratada;

**5.6 -** O **BENEFICIÁRIO** autoriza o **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**, desde já, a encaminhar-lhe oferta de serviços próprios ou de terceiros, pelo correio, por telefone fixo, por e-mail ou através de telefonia celular, visando ampliar as coberturas e benefícios aos **BENEFICIÁRIOS**;

**5.7 -** Estando o **BENEFICIÁRIO** inadimplente por mais de **60 (sessenta)** dias consecutivos, todos os serviços ora contratados poderão ser suspensos, até a devida normalização, sendo que o prazo máximo para quitação dos valores inadimplentes será de **90(noventa)** dias sob pena de cancelamento definitivo do **PLANO** contratado;

## **6 - DO COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE**

**6.1 -** A **INTERMEDIADORA** compromete-se a manter os dados cadastrais dos **BENEFICIÁRIOS**, armazenados em servidores da Plataforma AZURE / MICROSOFT, sendo esta plataforma reconhecida como a mais segura do mercado, e não divulgar a terceiros, salvo para poder realizar as prestações de serviços e coberturas deste contrato através das empresas parceiras e ou contratadas;

## **7- DO PRAZO DO CONTRATO, DA RENOVAÇÃO E DA EXTINÇÃO DO CONTRATO**

**7.1 -** O presente Contrato terá vigência por **12 (doze)** meses, a contar da data de sua assinatura e confirmação de pagamento. O presente contrato será renovado automaticamente por igual período, salvo manifestação do **BENEFICIÁRIO** em sentido contrário, no site 4pets.app já mencionado, ou através de e-mail para suporte@4pets.app sendo os valores da renovação fixados à época e de acordo com os preços praticados pelo **PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP**. Nesta hipótese, o Contrato passará a vigor por período indeterminado e poderá ser a qualquer momento rescindido nos termos da Cláusula 0 abaixo.

**7.1.1** - No caso de renovação, na forma de pagamento via **CARTÃO**, os pagamentos continuarão a ser descontados mensalmente de forma recorrente, e no caso do pagamento via **BOLETO**, o **BENEFICIÁRIO** será avisado com **60 (sessenta)** dias de antecedência do vencimento de seu período contratual, e um novo boleto será emitido para dar continuidade ao atendimento;

**7.2** - Sendo o Contrato renovado e passando sua vigência por período indeterminado, onde, qualquer das **PARTES** poderá solicitar o cancelamento da presente relação contratual, a qualquer tempo, mediante comunicado prévio e escrito enviado pela Parte que intenciona extinguir o Contrato à outra Parte;

**7.3** - Verificando-se a ocorrência de qualquer uma das seguintes hipóteses, a Parte prejudicada poderá rescindir este Contrato, independentemente de aviso, notificação ou interpelação judicial:

**a)** Se a outra Parte deixar de cumprir qualquer das suas obrigações decorrentes deste Contrato e, após 60 (sessenta) dias do recebimento de notificação da Parte prejudicada para que promova a correção do respectivo descumprimento, não corrigi-lo;

**b)** Se vier a ser promovida contra uma Parte medida judicial ou extrajudicial, de qualquer natureza, que cause prejuízos ou danos comprovados à outra Parte;

**c)** Na impossibilidade de cumprimento das obrigações do presente Contrato em razão de casos fortuitos ou eventos de força maior, por um prazo superior a 90 (noventa) dias.

## **8 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**8.1** - Este Termo que anula e substitui qualquer negociação ou documento já firmado entre as **PARTES** sobre o mesmo objeto, os quais desde já são considerados destruídos, regula as atividades de prestação de serviços, na forma da lei, onde as **PARTES** são independentes e juridicamente autônomas. Nenhuma das condições deste instrumento resulta na relação permanente de trabalho entre as **PARTES**, de modo que não se estabelece, entre funcionários, prepostos e/ou terceiros, qualquer vínculo empregatício ou de subordinação em decorrência das disposições constantes deste Termo. O objetivo deste instrumento é iniciar uma relação comercial de prestação de serviços de fornecimento de **BENEFÍCIOS** e **ASSISTÊNCIAS PET** entre a **SEGURADORA** e as **PARTES**;

As partes elegem o Foro da Comarca de São José dos Campos – SP para dirimir eventuais controvérsias decorrentes do presente instrumento, neste ato renunciado a qualquer outro Foro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem ajustadas, e conscientes das obrigações neste instrumento assumidas,



**CONTRATANTE** e **INTERMEDIADORA** concordam integralmente com os termos acima dando o mesmo por valioso e eficaz.

## ANEXO I – CONDIÇÕES DE COBERTURA E EXCLUSÃO DOS PACOTES DE PLANO DE ASSISTÊNCIA 4PETS.APP

### ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO – PET

Definições:

**Animal Doméstico:** É o animal de estimação que reside junto ao Segurado, limitado a cães e gatos. A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o Segurado utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

**Emergência:** É a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento, comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** O serviço de Assistência a Animais de Estimação – Pet possui abrangência em todo o território brasileiro. Esse serviço será prestado nas principais capitais brasileiras e em cidades da Grande São Paulo e Grande Rio de Janeiro. Nas cidades onde não houver infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

**Responsabilidade:** A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação. Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à Prestadora,

de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

Este plano inclui os seguintes serviços:

• **Transporte Veterinário Emergencial:** Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o Segurado não tenha condições físicas de fazê-lo, a Prestadora providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo Segurado, até o limite contratado. Caso o segurado não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a Prestadora efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado. O meio de transporte será definido pela Prestadora. Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

✓ Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.

✓ Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

• **Assistência Veterinária Emergencial:** Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico veterinários, a Prestadora arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado. Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do responsável pelo animal no momento do atendimento.

✓ Limite: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.

✓ Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

✓ Exclusão: Doenças preexistentes e partos.

• **Consultas Veterinárias:** Terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da Prestadora, conforme limite, para seu animal de estimação. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do Segurado.

✓ Limite: Até 1 (uma) consulta por ano.

✓ Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.

• **Agendamento de Consultas Veterinárias:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário. O Segurado poderá utilizar a rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotarà a preferência do Segurado e retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta. Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do Segurado. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

✓ Limite: Ilimitada.

✓ Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.



• **Informações sobre Vacinas:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

✓ Limite: Ilimitada.

✓ Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas

• **Aplicação de Vacinas em Domicílio:** O Segurado poderá utilizar a Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para aplicação de vacinas no seu animal de estimação. A Prestadora será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do Segurado as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

✓ Limite: Ilimitada.

✓ Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.

• **Envio de Ração:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o Segurado saiba a marca, o tipo e o peso do produto. A Prestadora será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento da ração.

✓ Limite: Taxa de entrega até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.

✓ Horário de Atendimento: Conforme horário do Pet Shop.

• **Acionamento ou Agendamento de Leva e Traz:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O Segurado deverá agendar esse serviço com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência. A Prestadora será responsável pelo acionamento do serviço de leva e traz, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento das despesas.

✓ Limite: Ilimitada.

✓ Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

• **Informação sobre Raças de Cães:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

✓ Limite: Ilimitada.

✓ Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

• **Informação sobre Venda de Filhotes:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

✓ Limite: Ilimitada.

✓ Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas

• **Indicação de Banho e Tosa:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

Limite: Ilimitada.

Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

• **Hospedagem de animais:** Se, em consequência de acidente ou doença, o Segurado estiver envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem. Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do responsável pelo animal no momento do atendimento.

Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias por até 1 (uma) intervenção por ano.

Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

• **Informações Veterinárias Úteis:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

Limite: Ilimitada.

Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

• **Assistência Funeral:** Na hipótese de óbito do animal de estimação, a Prestadora arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.

Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

**Exclusões:** A Prestadora não será responsável pelos reembolsos por gastos do Segurado nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo Segurado sem prévio consentimento da Prestadora;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Segurado ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo Segurado;



- Danos sofridos pelo Segurado em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;
- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- Despesas com fisioterapia;
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam incluídas no custo da diária.

Declaro que li na íntegra e aceito integralmente as condições descritas neste termo.