



Manual das Assistências e Seguros



BemFlex



BemEstar



BemSeguro



Multi

Versão 04 - Março 2026

ASSISTÊNCIA PET

Apresentação

Condições Gerais de Prestação de Serviços de Assistência Médica e Hospitalar Veterinária para **Cães e Gatos**, em casos de problemas de saúde, oriundos de **acidentes ou enfermidades**, que estabelecem as formas e regras de funcionamento do Plano de Serviços contratado.

As condições do plano estão descritas abaixo e serão consideradas, em cada caso, somente as correspondentes aos serviços contratados e expressamente previstos em cada plano, desprezando-se quaisquer outras, mesmo que existentes em produtos similares.

Planos cobertos

Assistência exclusiva aos associados do Plano Multiassistência.

Para os demais planos, a assistência estará disponível para aquisição, mediante pagamento de uma taxa adicional mensal por pet.

Glossário técnico

Um glossário é uma lista alfabética de termos de um determinado domínio de conhecimento com a definição destes termos. Os termos e as expressões a seguir definidos, tem por objetivo elucidar as dúvidas que porventura possam existir na leitura e interpretação.

Para os fins deste manual, essas palavras e expressões terão sempre os seguintes significados:

ACIDENTE: Acontecimento súbito, imprevisto e involuntário do qual resulta um dano causado ao animal assistido do **Associado**.

ACIONAMENTO: É a comunicação formal específica, efetuada durante o período de vigência do Plano para utilização dos Serviços contratados.

ANÁLISE DE ACIONAMENTO: É o processo de análise do pedido de utilização de serviço e contempla a apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com vistas a caracterização de utilização do serviço requerido e seu enquadramento no Plano contratado.

ANIMAL ASSISTIDO: É o Cão ou Gato cujo tutor é o **Associado do Grupo Angelus** e que está devidamente discriminado no Contrato do Plano de Assistência Funeral.

ASSOCIADO: É quem adquiri um Plano de Assistência Funeral do Grupo Angelus e Tutor do Animal assistido.

ATO ILÍCITO: É Toda ação ou omissão voluntaria, negligência, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.

ATO ILÍCITO CULPOSO: Ações ou omissões involuntárias, que violem direito e causem dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, decorrentes de negligência, imperícia ou imprudência do responsável, pessoa física ou jurídica.

ATO ILÍCITO DOLOSO: Ato intencional praticado no intuito de prejudicar a outrem.

BOA-FÉ: É a obrigação de agir dentro da lei e da veracidade. O Contrato é de estrita boa-fé entre as partes envolvidas.

CANCELAMENTO DO PLANO: O plano será cancelado em ato contínuo ao **cancelamento do Plano de Assistência Funeral**.

CARÊNCIA: Para efeito deste contrato a carência é de **90 dias contados da contratação do Plano de Assistência Funeral ou da taxa adicional de Assistência Pet.**

CAUSA: No Plano, é a antecedente indispensável de qualquer acidente ou reclamação.

CENTRAL DE ATENDIMENTO: É o canal de comunicação entre os **Associados**, o **Grupo Angelus** e a **APET**. Trata-se da **Central de Relacionamento** através da qual os **Associados** devem iniciar o contato para acionamentos, esclarecimentos sobre os planos de assistência Pet ou mesmo, para obter quaisquer informações relevantes sobre os serviços prestados.

COBERTURA: Conjunto dos serviços contratualmente previstos nos planos de assistência pet, conforme disponibilidade no Plano de Assistência Funeral contratado.

PRESTADORA: Exclusivamente a **APET**.

CONTRATO: Documento que formaliza a aquisição do Plano de Assistência Funeral do Grupo Angelus e que define a disponibilidade do plano de assistência da **APET**.

CRMV: CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA

DANO: São os prejuízos e ofensas sofridos por terceiros por ação ou omissão.

DANO ESTÉTICO: Subespécie de dano corporal que se caracteriza pela redução ou eliminação de padrão de beleza anterior ao ato culposo, mas sem ocorrência de sequelas que interfiram na funcionalidade do organismo ou na saúde física do Animal Assistido.

DANO FÍSICO OU CORPORAL AO ANIMAL ASSISTIDO: Toda ofensa causada a normalidade funcional do corpo animal, dos pontos de vista anatômico e/ou fisiológico, incluídas as doenças, a invalidez, temporária ou permanente e a morte. **NÃO** estão abrangidos por esta definição os danos morais, os danos estéticos, e os danos materiais, embora, em geral, tais danos possam ocorrer em conjunto com os danos físicos a pessoa, ou em consequência destes.

DECADÊNCIA: É o perecimento de um direito unilateral por não ter sido exercido durante o tempo estabelecido em lei ou pela vontade das partes.

DESPESAS EMERGENCIAIS: São gastos realizados pelo Associado, com seu pet atribuído ao contrato, em caráter de urgência, com o objetivo de tentar evitar e/ou minorar os danos causados ao Animal.

DOENÇA CONGÊNITA: É aquela condição de saúde que, independentemente da sua causa, já se apresenta por ocasião do nascimento do **PET** como, hérnia umbilical, Displasia da valva atrioventricular, Hemivértebras, dentre outras.

DOENÇA CRÔNICA: Enfermidade que persiste por períodos longos e não se resolve em curto espaço de tempo, como câncer, hipertensão, diabetes, obesidade, dermatite atópica, doença renal, cardiopatias, epilepsia, entre outras.

DOENÇA PREEXISTENTE—é a doença ou enfermidade que o pet já possui antes da contratação de um plano.

DOLO: É toda espécie de artifício, engano ou manejo astucioso promovido por uma pessoa, com a intenção de induzir outrem a prática de um ato, em prejuízo deste em proveito próprio ou de outrem, ou seja, e um, ato de má fé, fraudulento, visando prejuízo preconcebido, quer físico ou financeiro.

EMERGÊNCIA: Situações que necessitem de atendimento veterinário rápido e imediato.

EVENTO: É o acontecimento de uso de um determinado Serviço contratado após aprovação da **APET**.

EXCLUSÃO: Todo evento danoso em potencial, não elencado entre os serviços cobertos no Plano é, implicitamente, uma exclusão.

IMPERÍCIA: Ato ilícito culposo, em que os danos causados são consequências diretas de ação ou omissão de caráter técnico e/ou profissional e para a qual o responsável não está habilitado; ou embora habilitado, não adquiriu a necessária experiência; ou, ainda, embora habilitado e experiente, não atingiu o nível de competência indispensável para a realização da mesma.

IMPRUDÊNCIA: Ato praticado sem cautela, ou de forma imoderada, ou, ainda, desprovido da preocupação de evitar erros ou enganos. Se, em decorrência da ação ou omissão imprudente, for, involuntariamente, violado direito e causado um dano, o responsável terá cometido um ato ilícito culposo.

INÍCIO DE VIGÊNCIA: Data a partir da qual os serviços contratados estão garantidos pela **APET**, respeitando as carências relativas a cada cobertura do plano de assistência pet.

MÁ-FÉ: Agir deliberadamente de modo contrário a lei, direito ou aos bons costumes.

NEGLIGÊNCIA: Omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargo ou obrigação. Se, decorrente da negligência, e de forma involuntária, houver violação de direito e for causado qualquer dano, o responsável terá cometido ato ilícito culposo.

OBJETO DO PLANO: É a designação do Plano de assistência pet atribuído ao Contratado.

PET: O Cão ou Gato assistido pelo plano **APET**.

PLANO DE ASSISTÊNCIA PET: Contrato pelo qual uma das partes (**APET**) se obriga, mediante o recebimento de um pagamento mensal, a prover os serviços descritos no Contrato de Plano de Assistência Funeral do Grupo Angelus.

PRESCRIÇÃO: Perda de direito de realizar uma reclamação depois de ultrapassado o prazo que a Lei determina para reclamar-se um interesse.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO À SAÚDE: É o trabalho e serviço na área da Saúde, voltado ao atendimento físico de animais, tais como tratamentos, consultas, exames, diagnósticos, cirurgias, etc.

QUEBRA DE SIGILO PROFISSIONAL: Entende-se por quebra de sigilo profissional a falta do dever legal e ético do profissional de guardar segredo sobre informações das quais disponha exclusivamente em função do exercício de suas atividades profissionais.

RAÇA: A variedade de animal doméstico designada no Resumo do Plano Contratado e em qualquer outro documento que faça parte deste.

RECLAMANTE: O **Associado** que apresenta pedido de acionamento ao **Grupo Angelus** e **APET**, através da central de relacionamento do **Grupo Angelus** ou **APET**.

RENOVAÇÃO: Ao término da vigência, o contrato poderá ser renovado, caso seja de interesse das partes.

RESPONSABILIDADE CIVIL: É a obrigação imposta por lei, a cada um de responder pelo dano que Causar a outrem. A responsabilidade civil pode provir de ação praticada pelo Tutor ou pelo Animal Assistido.

SERVIÇO: Conjunto de Assistências concedidas pelo Plano de Assistência Pet.

SERVIÇOS DE MAIOR COMPLEXIDADE: quaisquer serviços emergenciais disponíveis no plano contratado que não sejam consultas emergenciais, atendimento ambulatorial, exames básicos e assistência funeral.

URGÊNCIA: Situações de saúde que impliquem em risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para os **ANIMAIS ASSISTIDOS**.

Descrição

O Plano de Assistência Pet, que faz parte do Contrato de Plano de Assistência Funeral do Grupo Angelus (verificar a disponibilidade do serviço no plano contratado) tem por objetivo a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária, em caso de acidentes e enfermidades, durante o período de vigência, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas do plano de assistência pet atribuído.

Para o contrato de Plano de Assistência Funeral MULTIASSISTÊNCIA, o Associado terá direito a um pet, por vigência anual, que será identificado no primeiro acionamento.

O **Associado** poderá optar por utilizar os serviços através do reembolso ou com auxílio da nossa equipe de atendimento. O reembolso que será pago pela **APET** em até **7 (sete) dias úteis**, após análise e aprovação.

Para reembolso, o **Associado** deverá encaminhar os documentos listados na área de reembolso de acordo com o(s) serviço(s) utilizado(s) (<https://lp.apetsaude.com.br/apet/reembolso>).

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

O NÃO CUMPRIMENTO DESTES PROCEDIMENTOS PODERÁ RESULTAR EM NEGATIVA DE PAGAMENTO OU REEMBOLSO POR PARTE DA APET.

O Associado ainda terá acesso a uma ampla rede parceira da APet, neste caso, devendo acionar a central de atendimento previamente para agendamento.

A relação de clínicas parceiras poderá ser alterada a qualquer tempo a critério da Contratada, sem que haja a necessidade de prévia comunicação.

Todas as informações fornecidas pelo **Associado** são recebidas pela **APET** como verdadeiras, vez que a relação é pautada pela **BOA FÉ**.

Coberturas

Cobertura	Carência	Evento	Limites	Especificação
CONSULTA VETERINÁRIA	90 dias	Acidente ou Enfermidade	2 x ano de até R\$ 100,00	Consultas veterinárias, em caso de acidente ou doença, através de reembolso ou na rede referenciada APet
ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA	90 dias	Acidente ou Enfermidade	1 x ano de até R\$ 300,00	Procedimentos veterinários de atendimento ambulatorial, em caso de acidente ou doença, como suturas, aplicação de medicamentos, imobilização, entre outros, além de exames básicos e cirurgia e internação, através de reembolso na rede referenciada APet.
TRANSPORTE DO PET	90 dias	Acidente ou Enfermidade	2 x ano de até R\$ 100,00	Em caso de acidente ou doença, remoção do Pet para a clínica veterinária referenciada APet mais próxima, ou através de reembolso.

ASSISTÊNCIA FUNERAL	90 dias	Qualquer Causa	1 x de até R\$ 500,00	Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do Pet, conforme disponibilidade local, na rede referenciada APet, ou através de reembolso.
---------------------	---------	----------------	-----------------------	--

Caso o Serviço realizado exceda o Valor do Limite Máximo de Cobertura, deverá o Associado responder pelo pagamento da diferença diretamente ao prestador de serviço.

Uma vez esgotados, não há Reintegração do Limite Máximo de Cobertura do Serviço, **dentro da vigência atual**. A cada renovação anual, os Limites Máximos de Cobertura do Serviço são reintegrados.

OS LIMITES MÁXIMOS DE COBERTURA DE CADA SERVIÇO SÃO INDEPENDENTES, NÃO SE SOMANDO, NEM SE COMUNICANDO.

Conveniência

Cobertura	Carência	Descrição do Evento	Especificação dos Serviços
Envio de Ração	24 horas	Concierge	Descrição: Envio de ração à residência do usuário (especificações a sua escolha) bastando acionar nossa central para agendamento. Importante: Custos da compra da ração e do envio são de responsabilidade do cliente
Agendamento de Leva e Traz	24 horas	Concierge	Descrição: Serviço de leva e traz até o local necessário (clínicas, banho, tosa, hotel), bastando acionar nossa central com 24 horas de antecedência para agendamento Importante: O custo do transporte ou serviço prestado pela clínica é de responsabilidade do cliente
Indicação de banho e tosa	24 horas	Concierge	Descrição: Informações sobre os locais, horário de funcionamento e valor do serviço em questão, bastando acionar nossa central. Importante: Os custos de banho e tosa são de responsabilidade do cliente

Direitos do Associado

Ao adquirir o Plano de Assistência Funeral do Grupo Angelus que inclua a Assistência Pet, ou a taxa adicional de Assistência Pet, o **Associado** terá direito aos serviços discriminados no quadro acima.

O **Associado** deverá informar o Nome, Sexo, Idade e raça do Animal Assistido no **momento do primeiro acionamento**.

O serviço de cremação será prestado para animais domésticos cães e gatos com até 70 kg, identificados junto à CONTRATADA por nome, raça, cor e data de nascimento.

O CONTRATANTE poderá fazer a adesão de até 5 (cinco) taxas adicionais por plano mediante o pagamento do valor da taxa individual praticada à época da adesão.

Disposição específicas

Serão considerados elegíveis, para plano de assistência pet, os cães e gatos dos titulares do Plano de Assistência Funeral do Grupo Angelus contratado.

Os casos de preexistência, declarada ou não, terão uma **CARÊNCIA DE 12 MESES** sobre o problema de saúde preexistente.

DOENÇAS CONGÊNITAS NÃO TERÃO COBERTURA DOS PLANOS APET.

Havendo inexatidão ou omissões nas declarações, ficará determinada a perda de direito dos serviços contratados.

Procedimentos cobertos

Os procedimentos e direitos assistenciais decorrentes deste contrato são correspondentes ao tipo de **PLANO** atribuído no momento da **CONTRATAÇÃO** do Plano de Assistência Funeral do Grupo Angelus.

Não contemplados

- A. ATOS VETERINÁRIOS PROIBIDOS POR LEIS OU REGULAMENTAÇÕES EMANADAS DE AUTORIDADES SANITÁRIAS OU OUTRAS AUTORIDADES COMPETENTES DE NORMAS E RESOLUÇÕES NO QUE SE REFERE AOS PARÂMETROS ESTABELECIDOS PELOS CONSELHOS FEDERAIS DE SERVIÇOS DE MEDICINA VETERINÁRIA;
- B. DANOS CAUSADOS AO PET DE FORMA INTENCIONAL PELO CLIENTE OU SEUS DEPENDENTES OU TERCEIROS;
- C. ACIONAMENTOS APRESENTADOS FORA DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO;
- D. ACIONAMENTOS APRESENTADOS DENTRO DO PERÍODO DE CARÊNCIA DO SERVIÇO;
- E. EVENTO OCORRIDO EM PERÍODO ANTERIOR A CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO CLIENTE;
- F. TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS OU TARTARECTOMIA, EM QUALQUER HIPÓTESE; QUALQUER ACIONAMENTO DECORRENTE DE PROBLEMA ODONTOLÓGICO NÃO TERÁ COBERTURA. EXEMPLO: ENFERMIDADES COMO INSUFICIÊNCIA CARDÍACA, INFLAMAÇÕES NA GENGIVA, ENTRE OUTRAS, QUE SÃO ORIGINÁRIAS DA NÃO LIMPEZA DO TÁRTARO, NÃO TERÃO COBERTURA.
- G. PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR VETERINÁRIO SEM REGISTRO CRMV (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;
- H. ACIONAMENTOS DECORRENTES TRATAMENTOS DE TRANSTORNOS COMPORTAMENTAIS E / OU TRATAMENTO DE EMAGRECIMENTO;
- I. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS;
- J. QUAISQUER SERVIÇOS RELACIONADOS A DOENÇAS CONGÊNITAS (VIDE GLOSSÁRIO);
- K. PEDIDOS DE DESPESAS COM ACOMPANHANTES;
- L. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DOMICILIAR, QUE NÃO REQUEREM ADMINISTRAÇÃO ASSISTIDA E QUE SÃO ADQUIRIDOS PELO CONTRATANTE EM PET SHOPS, CLÍNICAS OU EM FARMÁCIAS;

- M. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE HEMODIÁLISE E DIÁLISE; DE RADIOTERAPIA; DE EMBOLIZAÇÕES E RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA; DE CRIOCIRURGIA.
- N. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE ORTODONTIA / APARELHOS ORTODÔNTICOS, EM QUALQUER HIPÓTESE;
- O. ACIONAMENTOS DECORRENTES DE INSEMINAÇÃO ARTIFICIAL;
- P. PEDIDOS DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA SEM SOLICITAÇÃO / AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA APET;
- Q. DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE VACINAÇÃO QUE PODERIAM SER EVITADAS SE O ANIMAL ESTIVESSE VACINADO;
- R. QUAISQUER SERVIÇOS RELACIONADOS A ENFERMIDADES ONCOLÓGICAS E / OU DE COMPORTAMENTO;
- S. QUALQUER ACIDENTE OU DOENÇA INTENCIONAL CAUSADA PELO CLIENTE, PARENTE OU PESSOA QUE VIVA NA MESMA RESIDÊNCIA;
- T. CUSTOS E DESPESAS DE BANHOS EM GERAL E BANHOS MEDICINAIS, E TOSA E HIGIENE ANIMAL;
- U. CUSTOS COM CONTROLE DE PARASITAS (PULGAS, CARRAPATOS, OUTROS);
- V. CUSTOS E DESPESAS DE NECROPSIA;
- W. CUSTOS E DESPESAS DE EUTANÁSIA E CORRELATOS EXCETO SE AUTORIZADOS PELA APET.
- X. DOENÇAS E MALES PREEXISTENTES. NESTE CASO A CARÊNCIA SERÁ DE 12 MESES.
- Y. OBSTETRÍCIA: (1) PARTO NORMAL; (2) PRÉ-NATAL (ULTRASSOM, EXAMES LABORATORIAIS, ETC.); PÓS-PARTO (MEDICAÇÕES E COMPLICAÇÕES PÓS-PARTO);
- Z. TESTE, EXAMES E TRATAMENTO DE LEISHMANIOSE;
- AA. CONSULTAS COM ESPECIALISTAS EM NUTRIÇÃO (NUTROLOGIA). DE FORMA ALGUMA ESTARÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE EMAGRECIMENTO;
- BB. CONSULTAS VETERINÁRIAS DE ROTINA E APLICAÇÃO DE VACINAS, EXCETO PARA OS PLANOS QUE CONTEMPLAM ESTAS COBERTURAS.
- CC. EXAMES DE CHECK-UP E ROTINA (NÃO ESTÃO RELACIONADOS COM ACIDENTES OU ENFERMIDADES).
- DD. REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.
- EE. CASTRAÇÃO ELETIVA/VOLÚNTARIA, EXCETO SE CONTEMPLADO EXPRESSAMENTE NO PLANO CONTRATADO.

Obrigações do contratante

Estar adimplente com as mensalidades do Plano de Assistência Funeral do Grupo Angelus.

O **Associado** por decorrência, e aperfeiçoamento da relação, declara que suas informações cadastrais, contidas no contrato, revelam sua correta identificação assim como seu endereço para recebimento, de comunicados, correspondência e, em especial, os boletos de pagamento.

A **APET** mantém relacionamento com as clínicas **PARCEIRAS** que estabelece critérios objetivos; princípios éticos e de excelência médico veterinário em observância com as normas expedidas pelos órgãos competentes. O **Associado** deverá informar a **APET**, eventuais condutas ou riscos que

se mostrem nocivos ao **ANIMAL ASSISTIDO** ou que, importem em tratamento desigual, desproporcional inferior ao assimilável pela sociedade e dispensados aos demais animais, desta forma permitindo que a **APET** possa intervir a favor do **Associado** e seu **Pet**.

Identificação do animal assistido

A identificação do **ANIMAL ASSISTIDO** dar-se-á no momento da **primeira utilização do serviço de assistência pet contratado**. A partir deste momento, o contrato fica vinculado a este **CÃO** ou **GATO**.

Carências

Fica estabelecido, que para os procedimentos cobertos, de acordo com o Plano contratado, incidirão as carências descritas no Contrato de Assistência Funerária e neste manual.

Vigência

O Plano de Assistência Pet tem a **vigência 01 (um) ano** a contar da data de adesão do Plano de Assistência Funeral ou da taxa adicional de Assistência Pet, desde que adimplentes.

Perda do direito

O Associado perderá o direito a utilização dos serviços contratados quando:

O ASSOCIADO, POR SI OU POR SEU REPRESENTANTE, FIZER DECLARAÇÕES INEXATAS OU OMITIR CIRCUNSTÂNCIAS QUE POSSAM INFLUIR NA ANÁLISE E PAGAMENTO DOS ACIONAMENTOS.

Não Comunicar a APET, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar a utilização dos serviços contratados, sob pena de perder o direito à utilização.

Agravar intencionalmente as utilizações ou quando deixar de cumprir (i) qualquer das suas Obrigações aqui previstas ou (ii) as normas legais em vigor, em especial, aquelas contidas nos artigos 765, 766 e 768 do Código Civil.

Houver tentativa de obter benefícios ilícitos do Plano Contratado.

Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas em qualquer documento necessário para a avaliação da APET para liberação de um acionamento.

Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas, provocação ou simulação de utilização dos serviços.

Sob pena de perder o direito à utilização dos serviços contratados, o Associado fará o Acionamento à APET, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

Acionamento e condições dos serviços

Condições básicas:

Entre em contato com a Central de Atendimento pelo 0800 006 6688 ou pelo (11) 3288-2526 (somente WhatsApp), informe o CPF do titular e interaja com a nossa equipe;

Nossos atendentes darão as orientações para o processo de reembolso ou de utilização de uma clínica parceira referenciada ou de sua preferência;

Seu pet terá atendimento em uma das clínicas parceiras ou de sua preferência ou através de reembolso. Em todas as opções, as regras de cobertura e limites são aplicadas.

Caso, se constate, em auditoria da **APET**, que o acionamento não está relacionado a doença ou acidente, ou solicitação médica-veterinária, ou que a clínica, em acordo com o **Associado**, aumentou os valores dos procedimentos ou incluiu itens não elegíveis, os procedimentos solicitados não serão pagos pela **APET**.

Para Reembolso:

Leve seu pet para a sua clínica de preferência para ter atendimento sem contatar nossa equipe previamente;

Envie a documentação – Verifique a lista dos documentos necessários e envie para nossos atendentes a documentação para reembolso através do link <https://apetsaude.com.br/reembolso/>

O reembolso será realizado na conta do titular observadas as regras de cobertura e limites do plano.

Em situações mais graves onde o tempo de atendimento é essencial para salvar a vida do seu Pet, solicitamos que o **Associado** leve seu Pet diretamente para a clínica mais próxima e após o primeiro atendimento entre em contato com a nossa central.

Nestes casos faremos o reembolso mediante apresentação de nota fiscal e laudo. Não serão aceitos Recibos, bem como as Notas Fiscais emitidas por pessoas jurídicas. **NÃO SERÃO ACEITOS LAUDOS OU NOTAS FISCAIS EM NOME DE TERCEIROS, MESMO COM A COMPROVAÇÃO DE PARENTESCO, MAS APENAS E EXCLUSIVAMENTE, EM NOME DO TITULAR.**

O Pedido de acionamento somente produzirá efeitos se o **Associado** tiver utilizado os serviços, durante a vigência do Plano Contratado e não esteja com pagamentos em atraso.

Em caso de acionamento para a utilização da rede referenciada, o **Associado** deverá, sob pena de perda de direito:

Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, colocando à disposição da **APET** a documentação requerida quando solicitado.

Permitir ao Representante da **APET** o acesso aos documentos, ao Pet e ao local para comprovação dos serviços efetuados.

Informações básicas em caso de acionamento:

O atendimento estará disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, exclusivamente pelo telefone e WhatsApp 0800 006 6688, ou pelo Aplicativo Angeplus, e a prestação dos serviços de sepultamento ou cremação será realizada todos os dias das 08h às 18h.

O acionamento da teleconsulta pet se dará exclusivamente pelo aplicativo ou site Angeplus, 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Para agilidade no processo de análise do acionamento, o **Associado** deverá, ainda, fornecer à **APET**, por ocasião da comunicação, as seguintes informações:

Relato detalhado do fato;

Dados do CPF e outros que a Central de Atendimento possa vir a necessitar;

Laudo Médico Veterinário, sempre que solicitado;

Aprovada a utilização de determinado Serviço decorrente de acionamento nos termos deste Contrato, a **APET** fica responsável pelo pagamento dos serviços ao prestador credenciado ou indicado, ou por reembolso ao **Associado** e observando os limites por Serviço.

NÃO SERÃO COBERTOS TRATAMENTOS DE DOENÇAS CONGÊNITAS.

Cancelamento

A expressão **CANCELAMENTO OU RESCISÃO DO PLANO DE ASSISTÊNCIA PET** será utilizada se o Plano de Assistência Funeral do Grupo Angelus for dissolvido em data anterior ao término de sua validade.

SAC – 0800 006 6688 OU WHATSAPP

O Grupo Angelus, sempre preocupado em garantir a satisfação de seus **CLIENTES**, possui um canal de relacionamento, que além de atender os acionamentos de assistência veterinária, tem como função estreitar o relacionamento com os **Associados**, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

Informações gerais

É importante que o Associado leia, com atenção, estas Condições Gerais.

As dúvidas devem ser esclarecidas, junto aos representantes do **Grupo Angelus** ou da **APET**, antes da contratação.

Os nossos canais de atendimento da APET são:

0800 006 6688 - Acionamentos

(11) 3288-2526 (WhatsApp) – Acionamentos o Segunda à domingo das 8:00 às 21:00

atendimento@apetsaude.com.br – Envio de documentação, acompanhamento de atendimento e dúvidas quanto ao reembolso (em complemento ao 0800)