

Termos e Condições de Uso

Plano WeVets

Informações do Cliente e Plano Contratado

- **Responsável pela Venda:** [-]
- **Pet:** [-]
 - o **Tipo:** [cão/gato]
 - o **Identificação ou Característica:** [porte, pelagem, idade estimada]
- **Comprador/Tutor:** [-]
- **CPF:** [-]
- **Endereço:** [-]
- **Plano Contratado:** [-]
- **Valor do Plano:** [-]
- **Periodicidade:** [-]

Termos e Condições Gerais de Serviços oferecidos pela WEVETS SAUDE LTDA (“Clube We Vets”) inscrita no CNPJ sob o nº 59.748.713/0001-80, com sede na Rua Cardeal Arcoverde, 1.609, Sala 01 C, Pinheiros, São Paulo – SP, CEP 05407-002, para acesso a serviços médico-veterinários prestados pela Rede Credenciada ao Pet indicado pelo Tutor no ato da contratação.

Caro(a) Tutor(a),

O Clube We Vets está preparado para receber da melhor forma o seu cão ou seu gato nessa linha de serviços.

Para que o nosso relacionamento seja duradouro e muito transparente, pedimos que você leia estes Termos e Condições de Uso para ter plena ciência do acesso ofertado e, também, dos limites previstos.

Sempre que houver qualquer dúvida, sugestão ou reclamação, entre em contato por meio de nossos canais de comunicação indicados no site www.planowevets.com.br/, ou pelo e-mail plano@wevets.com.br

Trabalhamos para disponibilizar a melhor Rede Credenciada ao seu Pet e pedimos que sempre consulte nossas Plataforma para verificar quais prestadores estão aptos a atender as demandas médico-veterinárias de seu cão ou gato.

O Tutor declara que acessou o site www.wevets.com.br e tem pleno conhecimento sobre a Rede Credenciada disponível para atendimento no plano escolhido, bem como sobre os procedimentos cobertos, suas limitações, prazos de carências e condições de antecipação de carência.

O Plano We Vets dá acesso apenas a Serviços Médico-Veterinários expressamente previstos nestes Termos e Condições de Uso e Tabela de Procedimentos anexa, sobre os quais o Tutor declara ter plena ciência e clareza.

O Plano Contratado por meio da adesão ao presente instrumento estará ativo e disponível para uso perante a respectiva Rede Credenciada pelo Tutor a partir do prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da data exata da confirmação e compensação do pagamento pelo Clube We Vets (“**Início da Vigência do Plano**”).

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para fins do presente Termos e Condições de Uso, são adotadas as seguintes definições:

a) Animal ou Pet: cão ou gato doméstico do Tutor indicado no ato da contratação e que usufruirá dos Serviços Médico-Veterinários ofertados pela Rede Credenciada nos termos aqui definidos.

b) Categoria do Plano: tipo de Plano Contratado ao qual está vinculada Tabela de Procedimentos específica contendo a relação de Serviços Médico-Veterinários inclusos e que poderão ser fornecidos pela Rede Credenciada (e pagos diretamente pelo Clube We Vets ao respectivo Prestador, ressalvados eventuais valores a título de Coparticipação conforme especificado para cada Serviço Médico-Veterinário) mediante procedimento adequado de solicitação de autorização e identificação do Pet indicado na contratação.

c) Carência: é o prazo em dias corridos previsto na Tabela de Procedimentos para cada Serviço Médico-Veterinário, a contar da data e hora exata do Início da Vigência do Plano, durante o qual o acesso ao respectivo Serviço Médico-Veterinário coberto pelo Plano Contratado não poderá ser utilizado (independente do pagamento da Coparticipação), ressalvada a possibilidade de aquisição da Antecipação de Carência nos termos previstos neste Instrumento. O prazo de Carência pode variar conforme cada Serviço Médico-Veterinário e a Categoria do Plano

d) Coparticipação: é o valor que deve ser pago pelo Tutor diretamente ao Prestador da Rede Credenciada ou ao Clube We Vets via Plataforma, para liberação e utilização de determinado Serviço Médico-Veterinário, conforme previsto para cada um deles na coluna “Valores” indicada na Tabela de Procedimentos.

e) Formulário de Contratação: é o documento digital preenchido pelo Tutor na Plataforma no ato da contratação que integra o presente Termo para todos os fins.

f) Limite de Uso: é a limitação anual sob a quantidade de vezes que um mesmo Serviço Médico-Veterinário pode ser utilizado no âmbito do Plano Contrato, conforme previsto para cada serviço na Tabela de Procedimentos.

g) Mensalidade: é o valor mensal pago pelo Tutor ao Clube Wevets para ter acesso aos Serviços Médico-Veterinários do Plano Contratado.

h) Microchipagem: é o procedimento por meio do qual é inserido um chip de identificação digital do Pet.

i) Plataforma: é a página <https://planowevets.com.br/>, bem como o aplicativo disponível para os Sistemas IOS ou Android.

j) Prestadores Parceiros: são pessoas físicas ou jurídicas habilitados para prestar os Serviços Médico-Veterinários que integram a Rede Credenciada e não são vinculados de forma direta ao Clube We Vets.

k) Prestadores Próprios: são os prestadores de Serviços Médico-Veterinários que integram a Rede Credenciada e são vinculados ao Clube We Vets, utilizando, inclusive, a sua logomarca, tendo preferência na prestação de Serviços médico-veterinários de maior complexidade.

l) Rede Credenciada: são os Prestadores Parceiros e os Prestadores Próprios devidamente habilitadas para prestar os Serviços Médico-Veterinários ao Pet, nos termos e limites da Categoria do Plano Contratada.

m) Serviços Médico-Veterinários: são os procedimentos médico-veterinários, serviços e/ou vacinas ofertados pela Rede Credenciada e previstos na Tabela de Procedimentos de acordo com a Categoria do Plano contratado pelo Tutor.

n) Tabela de Procedimentos: tabela anexa ao presente Instrumento, vinculada à respectiva Categoria de Plano Contratado, contendo relação específica, pormenorizada e taxativa de Serviços Médicos-Veterinários inclusos que poderão ser fornecidos pela Rede Credenciada ao Tutor/Pet observadas as demais disposições deste Termo e as respectivas características e valores nela expressos.

o) Taxa de Antecipação de Carência: é o valor pago pelo Tutor, por evento, serviço e dia de utilização, a seu exclusivo critério, com o objetivo de viabilizar o uso de determinado Serviço Médico-Veterinário durante o respectivo período de Carência previsto na Tabela de Procedimentos. O valor da Taxa será equivalente à diferença entre (i) o valor base do serviço em questão constante da tabela particular dos Prestadores Próprios e (ii) o valor da Coparticipação aplicável ao Serviço Médico-Veterinário, multiplicado pelo percentual do prazo de Carência restante. Sendo este percentual calculado pela divisão entre a quantidade de os dias restantes para o término da Carência e o prazo total de Carência previsto para o Serviço na Tabela de Procedimentos. A contagem de dias completos de Carência será feita em ciclos de 24 (vinte e quatro) horas a partir da data e horário do Início da Vigência do Plano. A Taxa de Antecipação de Carência é devida a cada uso do serviço durante o período de Carência e deverá ser paga antecipadamente para o Clube We Vets por meio da Plataforma ou diretamente para a Rede Credenciada. O Tutor poderá consultar ou simular o valor da Taxa a qualquer tempo após o Início da Vigência do Plano por meio da central de atendimento ou da Plataforma.

p) Termos e Condições de Uso ou Termo: é o presente instrumento que rege o relacionamento entre o Clube We Vets e o Tutor. Sua versão atualizada é

disponibilizada para consulta na Plataforma. Eventuais alterações na Tabela de Procedimentos e/ou nos termos e condições previstos nesse Instrumento serão comunicadas ao Tutor por meio eletrônico com pelo menos 30 dias de antecedência e eventuais alterações na relação de Prestadores da Rede Credenciada serão realizadas diretamente na Plataforma e site e permanecerão disponíveis para consulta pública de forma atualizada.

q) Tutor: pessoa natural, capaz, que contrata o Plano por meio da Plataforma ou qualquer outro canal de vendas para acessar aos Serviços Médico-Veterinários ofertados em parceria com a Rede Credenciada, conforme a Categoria de Plano escolhida.

2. OBJETO

2.1. É objeto do presente Termos e Condições de Uso a disponibilização, pelo Clube We Vets, de acesso ao Tutor/Pet à Rede Credenciada que oferta Serviços Médico-Veterinários ao Pet, sendo certo que a prestação de tais Serviços Médicos-Veterinários é realizada de forma independente pela Rede Credenciada, sem qualquer tipo de ingerência ou interferência por parte do Clube We Vets na execução.

2.2. Integram estes Termos e Condições de Uso as Tabelas de Procedimentos de cada Categoria de Plano disponibilizadas na Plataforma, nas quais estão indicados os Serviços Médicos-Veterinários cobertos, as condições, prazo de Carência, valor devido a título de Coparticipação, limites de uso anual e demais informações para uso regular dos Serviços Médicos-Veterinários na Rede Credenciada.

2.2.1. O Tutor declara ter conhecimento acerca da tabela de preços e serviços particulares praticados pelo Prestador escolhido para realização de procedimentos não cobertos pelo Plano Contratado, bem como reconhece expressamente que o Clube We Vets não tem qualquer relação com os serviços contratados e executados na via particular, independentemente de estarem previstos ou não na Tabela de Procedimentos, seja por Prestador Parceiro ou Próprio, evidenciando-se relacionamento jurídico de natureza diversa do regulamentado pelo presente Termo.

2.2.2. O presente Termo poderá sofrer alterações pelo Clube We Vets. A versão atualizada estará disponível via Plataforma. Qualquer alteração será previamente informada ao Tutor.

2.2.3. Quaisquer alterações relacionadas à Tabela de Procedimentos, valores e coberturas serão comunicadas por meio eletrônico (e-mail, mensagem eletrônica, comunicado na Plataforma ou SMS, por exemplo) com 30 dias de antecedência.

2.3. A Microchipagem do Pet poderá ser exigida, a critério do Clube Wevets, como condição à ativação dos Serviços objeto do presente Termo.

2.3.1. Caso o Pet já tenha sido microchipado, o Tutor deverá ofertar ao Clube We Vets todas as informações para viabilizar a melhor identificação do Animal.

2.3.2. Caso a Microchipagem ocorra em momento posterior ao ato de contratação, o Tutor, igualmente, deverá ofertar ao Clube We Vets todas as informações para viabilizar a melhor identificação do Animal imediatamente.

2.4. O Tutor poderá, a seu exclusivo critério, optar pelo pagamento da Taxa de Antecipação de Carência, para viabilizar a utilização de determinado Serviço Médico-Veterinário durante o respectivo período de Carência, conforme definido na Tabela de Procedimentos. A Taxa de Antecipação de Carência poderá ser adquirida sucessivas vezes, sem qualquer limite, até o término do prazo de Carência do respectivo serviço, sendo o pagamento devido por cada uso e por dia para cada Serviço Médico-Veterinário, calculado com base na proporção de dias restantes para o término do prazo de Carência, conforme termo definido no Item “o” da Cláusula 1.1. A Taxa deverá ser paga por meio da Plataforma do Plano ou diretamente à Rede Credenciada conforme especificado no momento da sua contratação, e habilita o Pet ao uso imediato do serviço específico no dia do pagamento, sem isentar o cumprimento do restante do período de Carência.

2.4.1. Na hipótese da contratação da Antecipação de Carência, com o efetivo pagamento da respectiva Taxa, e o Serviço Médico-Veterinário não vier a ser utilizado, seja em razão de falecimento do Pet, contraindicação médica ou desistência por parte do Tutor, o reembolso da Taxa de Antecipação de Carência poderá ser solicitado pelo Tutor via Plataforma ou diretamente com a Rede Credenciada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o pagamento. No entanto, não haverá reembolso da Taxa caso o Serviço Médico-Veterinário tenha sido iniciado, ainda que executado parcialmente, ou se tenha ocorrido qualquer evento que tenha impossibilitado a conclusão do procedimento após o seu início.

2.5. No ato da contratação, o Tutor indicará qual Categoria do Plano de sua escolha, que poderá variar conforme indicado na Plataforma e demais canais de comunicação do Clube We Vets.

2.5.1. Caso o Tutor deseje alterar a Categoria do Plano escolhida no ato da contratação para uma categoria superior, poderá solicitar a mudança a qualquer momento ao Clube We Vets por meio da Plataforma ou central de atendimento. Nesse caso, o Plano Contratado atual permanecerá vigente até o término do período já contratado e pago. A nova Categoria passará a vigorar a partir do início do próximo ciclo de faturamento, condicionado ao pagamento da nova mensalidade correspondente. Para todos os fins, considerar-se-á que a nova contratação se efetiva na data do início da vigência do novo Plano, não havendo cobrança retroativa ou qualquer reembolso proporcional referente ao Plano anterior.

2.5.1.1. Ao realizar a alteração para uma categoria superior, todos os prazos de carência anteriormente em curso serão integralmente reiniciados, observando-se os novos prazos previstos na Tabela de Procedimentos vinculada à categoria do novo Plano contratado a partir da data de início de vigência do novo Plano.

2.5.2. Na hipótese de o Tutor desejar alterar a Categoria do Plano para uma categoria inferior a inicial, este deverá cancelar o Plano Contratado inicialmente e formalizar uma nova contratação de acordo com a categoria desejada, observados os termos e condições aplicáveis no momento da adesão ao novo Plano. A nova contratação será

considerada autônoma e completamente desvinculada da contratação anterior, não sendo possível o aproveitamento de quaisquer condições, prazos de Carência, benefícios previamente adquiridos, compensações ou reembolsos. Os prazos de Carência e demais condições e preços da nova contratação passarão a vigor integralmente a partir da data de início de vigência do novo plano nos termos do respectivo termo de adesão a ser celebrado.

2.6. Os Serviços médico-veterinários serão prestados pela Rede Credenciada devidamente habilitada para tanto.

2.7. A lista da Rede Credenciada atualizada estará disponível para consulta na Plataforma do Clube We Vets.

2.7.1. O Clube We Vets poderá alterar a relação de Prestadores da Rede Credenciada a qualquer momento, comprometendo-se a manter de forma atualizada a relação de Prestadores disponível para consulta do Tutor na Plataforma.

3. ACESSO À REDE CREDENCIADA

3.1. A Rede Credenciada é composta por Prestadores Próprios e Prestadores Parceiros, cabendo ao Tutor verificar na Plataforma as condições de acesso e Serviços Médico-Veterinários habilitados para cada um deles.

3.2. Os Prestadores Próprios terão preferência na prestação de serviços de maior complexidade como internações, cirurgias, procedimentos diagnósticos de maior complexidade.

3.3. O Clube We Vets poderá solicitar informações e/ou documentações complementares para fins de concessão de autorização ao Parceiro para realização dos Serviços Médico-Veterinários, tais como relatórios médicos, cópia de prontuários, encaminhamentos, pedidos de exames, dentre outros.

3.4. A relação entre o Tutor, o Pet e a Rede Credenciada é independente, podendo o Tutor escolher livremente dentre os Prestadores Parceiros e os Prestadores Próprios disponíveis.

3.5. O Clube We Vets não tem qualquer responsabilidade por atos danosos, acidentais, dolosos ou culposos, praticados pelos Prestadores Parceiros ou pelos Prestadores Próprios, os quais prestam os Serviços Médico-Veterinários de forma autônoma e sob sua exclusiva responsabilidade.

3.6. O Tutor, ao acessar a Rede Credenciada, deve solicitar ao Prestador Parceiro ou ao Prestador Próprio acesso à ficha de atendimento ou termo de autorização de procedimento.

3.7. O valor devido a título de Coparticipação deverá ser pago diretamente pelo Tutor à Rede Credenciada ou ao Clube WeVets, por meio da Plataforma, no momento do atendimento, conforme orientações da própria Plataforma ou do Prestador responsável. O pagamento da Coparticipação é condição necessária e obrigatória para a realização de qualquer Serviço Médico-Veterinário cuja exigência conste da Tabela de Procedimentos, ressalvadas as hipóteses de urgência e emergência, nas quais o atendimento deverá ser imediatamente prestado visando à preservação da saúde e do bem-estar do Pet. Nessas situações

excepcionais, os valores devidos deverão ser regularizados pelo Tutor no primeiro momento possível após a estabilização do quadro clínico do Pet ou tão logo o Pet esteja sob os cuidados da equipe responsável, não sendo admitido o prosseguimento de atendimentos eletivos ou complementares enquanto houver pendências de pagamento, desde que preservadas a saúde e bem-estar do Pet.

3.7.1. O não pagamento da Coparticipação, no momento do atendimento ou conforme instruções da Plataforma e do Prestador responsável pelo atendimento, inabilita imediatamente o Tutor para utilização dos Serviços Médico-Veterinários pelo Plano, inclusive nas situações em que o atendimento já tenha sido iniciado. Nesses casos, qualquer serviço prestado ao Pet passará a ser considerado como atendimento particular, regido exclusivamente pelas regras, valores e condições estabelecidas pelo Prestador, sem qualquer responsabilidade, intermediação ou ingerência do Clube We Vets. A relação contratual passa a ser autônoma e estranha ao Plano Contratado, vinculando exclusivamente ao Tutor e ao Prestador.

3.7.1.1. Nos casos de urgência e emergência, o Prestador permanece obrigado a estabilizar o Pet de forma imediata. Concluída a estabilização, o Tutor poderá, a seu critério, optar por não prosseguir com o atendimento na modalidade particular. Nessa hipótese, o Prestador emitirá carta de encaminhamento para outro estabelecimento veterinário. A recusa do Tutor em seguir com o atendimento particular ou a emissão da carta de encaminhamento para outro estabelecimento não eximem o Tutor da obrigação de pagar integralmente os serviços efetivamente prestados pelo Prestador até aquele momento, conforme a tabela de valores particular vigente.

3.7.1.2. O Prestador poderá, ainda, aplicar multas, cobranças ou encargos por inadimplemento e por eventual recusa do Tutor em retirar o Pet já estabilizado, conforme sua política comercial e contratual vigente. O Tutor, ao ingressar com o Pet em estabelecimento integrante da Rede Credenciada e deixar de efetuar o pagamento da Coparticipação devida, declara-se ciente de que o atendimento poderá ser cobrado integralmente como particular pelo respectivo Prestador, inclusive em situações de urgência e emergência, não podendo alegar desconhecimento das condições aplicáveis.

3.7.2. Os valores devidos a título de Coparticipação poderão ser parcelados em até 12 (doze) vezes, observadas as políticas comerciais de pagamento e limites estabelecidos por cada Prestador da Rede Credenciada vigentes no momento da utilização do Serviço Médico-Veterinário.

3.8. Os Serviços médico-veterinários não previstos na Tabela de Procedimentos, bem como aqueles que tenham extrapolado os Limites de Uso, se assim previstos, serão contratados diretamente pelo Tutor com a Rede Credenciada.

3.9. O Tutor reconhece e concorda que a condução clínica e terapêutica do Pet é de competência exclusiva do médico veterinário responsável pelo caso, cuja autonomia profissional está assegurada pelo Código de Ética do Médico Veterinário, aprovado pela Resolução CFMV nº 1138/2016, especialmente em seus arts. 1º, 7º e 8º, que vedam,

inclusive, ao profissional permitir que terceiros, ainda que tutores, influenciem em suas decisões técnicas.

3.9.1. Na hipótese de o veterinário responsável pela condução clínica do caso indicar alta médica ao Pet, o Tutor deverá proceder com a retirada do Pet no prazo máximo de 12 (doze) horas a contar da comunicação formal da referida indicação médica nesse sentido (seja via e-mail, contato telefônico, whatsapp, Plataforma ou presencial). Caso o Tutor não proceda com a retirada do Pet no prazo estabelecido será aplicada multa diária de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por cada período de 24 (vinte e quatro) horas completas ou fração subsequente, contados desde o exato momento da comunicação da alta.

3.9.2. O Tutor declara, desde já, estar plenamente ciente e de acordo com a aplicação da referida penalidade, reconhecendo-a como válida e exigível. O Tutor autoriza expressamente o Clube WeVets a realizar a cobrança e o desconto automático dos valores correspondentes à multa diretamente no cartão de crédito cadastrado na Plataforma, independentemente de nova autorização, aviso ou notificação prévia.

4. CONTRATAÇÃO, VALORES, CANCELAMENTO E SUSPENSÃO

4.1. No ato da contratação, o Tutor assume a obrigação de pagamento da Mensalidade pelo prazo de 12 (doze) meses, conforme valores previstos para a Categoria do Plano escolhida

4.2. O Tutor, no ato da contratação, poderá optar pelo pagamento mensal, conforme condições previstas na Plataforma. O Clube We Vets poderá oferecer descontos específicos, conforme as opções de pagamento disponíveis à época da contratação.

4.3. Para todos os efeitos, a contratação somente será considerada concluída e válida quando da confirmação do pagamento da primeira mensalidade, sendo certo que o Plano estará ativo e disponível para uso perante a respectiva Rede Credenciada a partir do prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da data exata da confirmação e compensação do pagamento pelo Clube We Vets.

4.4. Os valores devidos a título de mensalidade serão reajustados anualmente de acordo com a variação positiva do índice IPCA ou outro que venha a substituí-lo.

4.5. O Clube We Vets poderá, a seu exclusivo critério, proceder com revisão anual dos valores acima do índice IPCA, limitada ao montante de 50% (cinquenta por cento) da Mensalidade vigente nas hipóteses de alteração significativa nos custos dos materiais médicos e insumos, utilização excessiva dos serviços por parte do Tutor que acarrete dispêndio desproporcional ao Clube We Vets, Mudanças regulatórias que impactem os custos operacionais.

4.6. Sem prejuízo da aplicação de reajustes anuais com base no índice oficial de inflação conforme disposto na Cláusula 4.4 acima, o Clube WeVets poderá, a seu exclusivo critério, proceder com a revisão extraordinária da Mensalidade contratada, limitada a 50% (cinquenta por cento) do valor vigente à época, sempre que identificadas alterações

relevantes e comprovadas nos pressupostos atuariais, financeiros, operacionais ou regulatórios que embasaram a precificação original do Plano Contratado.

4.6.1. Para fins desta cláusula, consideram-se justificativas válidas para a revisão extraordinária, dentre outras:

- a) aumento expressivo nos custos de materiais médico-veterinários, medicamentos, insumos, tecnologias ou serviços terceirizados utilizados na execução dos procedimentos cobertos;
- b) mudanças regulatórias, administrativas, fiscais ou legais que impactem direta ou indiretamente os custos operacionais do Clube WeVets ou dos Prestadores de Serviço vinculados;
- c) imposição de obrigações adicionais por órgãos públicos, conselhos profissionais, autoridades sanitárias ou entidades de classe, que impliquem em custos operacionais não previstos;
- d) descontinuação ou encarecimento abrupto de determinados procedimentos, insumos, serviços ou medicamentos que sejam de cobertura obrigatória ou costumeira no plano;
- e) ocorrência de eventos excepcionais, imprevisíveis ou de força maior que impactem materialmente a cadeia de prestação dos Serviços Médico-Veterinários;
- f) desequilíbrio técnico-financeiro do plano, apurado com base em critérios atuariais e contábeis idôneos e devidamente documentados.

4.6.2. O Tutor será informado previamente sobre a aplicação da revisão extraordinária, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da sua efetiva implementação. O não aceite do novo valor por parte do Tutor poderá ensejar o cancelamento do Plano, sem ônus adicional, a partir do início da vigência do novo valor, sem prejuízo das obrigações assumidas até então.

4.7. É garantido ao Tutor o direito de arrependimento da contratação do Plano no prazo de 07 (sete) dias corridos, contados da data da contratação, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Nesse caso, será realizada a devolução dos valores eventualmente pagos a título de Mensalidade, desde que o Tutor não tenha utilizado quaisquer Serviços Médico-Veterinários no referido período.

4.7.1. Caso o Tutor tenha utilizado quaisquer Serviços Médico-Veterinários durante o período de 07 (sete) dias previsto para o exercício do direito de arrependimento, será apurado o valor dos serviços efetivamente prestados, com base na tabela de preços particular padrão praticada pelo Prestador da Rede Credenciada responsável pela execução dos procedimentos. O exercício do direito de arrependimento não exime o Tutor do pagamento pelos serviços efetivamente utilizados.

4.7.2. Será então realizada compensação entre os valores pagos pelo Tutor ao Clube WeVets a qualquer título — inclusive Mensalidade, Coparticipação e/ou Taxa de Antecipação de Carência — e o valor total devido pelo Tutor pelos procedimentos utilizados, conforme a tabela particular do Prestador.

4.7.3. Caso o valor total pago pelo Tutor seja superior ao montante devido pelos serviços utilizados, a diferença será restituída ao Tutor no prazo de até 10 (dez) dias. Por outro

lado, caso o valor total pago seja inferior ao valor dos serviços prestados, o Tutor compromete-se a pagar a diferença ao Clube WeVets, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da solicitação.

4.7.4. O Tutor declara estar ciente de que, ao exercer o direito de arrependimento após ter utilizado serviços durante o respectivo período, os atendimentos serão considerados como particulares, desvinculados do Plano, e submetidos exclusivamente à política de preços e condições do Prestador responsável pela execução.

4.8. Eventual atraso no pagamento de qualquer valor previsto neste Instrumento sujeitará o Tutor a:

- (i) multa de 2% sobre o valor original;
- (ii) correção monetária pela variação do IPCA medida entre o dia do vencimento e o dia do efetivo pagamento do valor em atraso;
- (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, com base em dias corridos;
- (iv) custas, despesas e honorários, na eventualidade de o Clube We Vets adotar medidas administrativas ou judiciais para cobrança.
- (v) Inscrição em órgãos de proteção ao crédito;
- (vi) Protesto do título.

4.9. O acesso aos Serviços Médico-Veterinários pelo Tutor está condicionado à adimplência das Mensalidades, Coparticipação e demais valores previstos neste Instrumento. Na hipótese de atraso no pagamento superior a 1 (um) dia da data de vencimento, será feita a suspensão automática do acesso aos serviços do Plano até que ocorra a efetiva quitação integral do valor devido acrescido dos encargos e penalidades aplicáveis conforme cada caso.

4.10. Atraso superior a 30 dias autoriza o cancelamento automático do contrato pelo Clube We Vets, sem prejuízo da cobrança de todo os valores em aberto acrescidos dos respectivos encargos aqui previstos.

4.11. Não há, em hipótese alguma, previsão de qualquer modalidade de reembolso, desconto ou restituição devida ao Tutor na hipótese de contratação de Serviços Médico-Veterinários por veterinários, clínicas ou hospitais não integrantes da Rede Credenciada, ou mesmo por Prestadores integrantes da Rede Credenciada quando não habilitados para executar o respectivo Serviço Médico-Veterinário.

4.12. Caso o Tutor não compareça a consultas, exames ou demais procedimentos previamente agendados na Rede Credenciada, sem aviso prévio com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, será cobrada uma taxa do responsável financeiro, no valor de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) para consultas e de R\$ 100,00 (cem reais) para exames e demais procedimentos. O valor da penalidade será faturado pelo Clube We Vets no prazo de até 30 (trinta) dias após a ausência, utilizando-se a mesma forma de pagamento contratada para o Plano.

5. VIGÊNCIA E EXTINÇÃO

- 5.1. O prazo de vigência deste Termos e da contratação do Plano é de 12 (doze) meses, contados da data do Início da Vigência do Plano.
- 5.2. Desde que o Tutor não esteja inadimplente com qualquer Mensalidade ou outro valor aqui descrito, o presente contato será renovado automaticamente, por períodos sucessivos de 12 (doze) meses, caso não haja pedido de cancelamento.
- 5.3. O Tutor poderá, a qualquer tempo e independente de qualquer penalidade ou multa, proceder com o cancelamento do Plano Contratado devendo para tanto entrar em contato com a central de atendimento. Sendo certo que, em qualquer hipótese, o cancelamento não gerará direito a reembolso, permanecendo o plano ativo até o fim do período pago.
 - 5.3.1. Na hipótese de rescisão contratual por iniciativa do Tutor, a extinção do contrato somente ocorrerá no último dia do mês de referente da última Mensalidade paga.
 - 5.3.2. No caso de pagamento anual antecipado, o cancelamento não gerará direito a reembolso, permanecendo o plano ativo até o fim do período pago, ressalvada a hipótese de óbito do Pet, caso em que o Clube We Vets restituirá ao Tutor 80% (oitenta por cento) do valor equivalente às mensalidades vincendas após comprovação do óbito, observado o preço com desconto para pagamento anual à época da contratação.
 - 5.3.3. Nesse período de comunicação da extinção contratual, o Tutor não poderá proceder com quaisquer alterações de Categorias de Plano.
- 5.4. Havendo negativa do pagamento, por qualquer motivo, o Clube We Vets irá informar o Tutor para que, caso seja de seu interesse, forneça novos dados para a formalização da cobrança. Não havendo manifestação do Tutor em tempo hábil, haverá o cancelamento automático do Plano, sem qualquer ônus ou responsabilidade para o Clube We Vets, sem prejuízo da apuração de eventuais valores em aberto a qualquer título.
- 5.5. De igual modo, o cancelamento da compra dos Serviços pelo Tutor junto ao banco, operadora de cartão de crédito ou qualquer outro meio de pagamento implica no imediato cancelamento do Plano Contratado, sem qualquer ônus ou responsabilidade para o Clube We Vets, sem prejuízo da apuração de eventuais valores em aberto a qualquer título.
- 5.6. O Clube We Vets poderá cancelar o contrato, sem aviso prévio na hipótese de:
 - a) constatada fraude, má fé ou uso indevido dos serviços objeto do presente Instrumento por parte do Tutor;
 - b) for constatado o fornecimento de informações inverídicas, falsas ou incompletas no ato da contratação;
 - c) for praticado pelo Tutor (ou por terceiros que venham a acompanhar o atendimento do Pet sob a responsabilidade do Tutor) qualquer tipo de discriminação, por questões de religião, raça, sexo, nacionalidade, cor, orientação sexual, idade, condição social, opinião política ou de qualquer outra

natureza nas dependências contra qualquer colaborador ou prestador de serviços da Rede Credenciada ou do Clube We Vets;

- d) for identificado que o Pet causa risco acima do aceitável para o exercício da medicina veterinária a outros animais ou à equipe da Rede Credenciada durante os atendimentos;
- e) atraso no pagamento superior a 30 (trinta) dias; e
- f) for identificado que o Tutor utilizou ou tentou utilizar uma única assinatura do Plano Contratado para mais de um animal.

5.6.1. O Clube We Vets poderá pleitear perdas e danos pelas práticas elencadas na Cláusula acima.

5.7. O cancelamento do Plano Contratado pelo Tutor não o exime do pagamento de valores em aberto devidos pelo Tutor a qualquer título.

6. OUTRAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

6.1. O presente Termo é vinculado exclusivamente ao Pet identificado no ato da contratação. A utilização, ou tentativa de utilização, em outro animal constitui fraude e falta grave que ensejará o cancelamento imediato do Plano Contratado sem prejuízo da adoção de medidas cíveis e criminais cabíveis.

6.2. O Tutor deve manter seu cadastro atualizado e acessível aos meios de comunicação informados.

6.3. O Tutor deve comunicar ao Clube We Vets, imediatamente após tomar conhecimento, toda e quaisquer falhas eventualmente identificadas durante a execução dos Serviços Médico-Veterinários pela Rede Credenciada.

6.4. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Instrumento, o Tutor compromete-se a:

- a) Tratar adequadamente colaboradores da Rede Credenciada e do Clube We Vets;
- b) Não praticar atos de maus tratos ao Pet;
- c) Respeitar as normas internas dos estabelecimentos da Rede Credenciada;
- d) Retirar o Pet no prazo estabelecido após alta médica;

6.5. É vedado ao Tutor, sob qualquer hipótese, ceder a terceiros os direitos ou delegar as obrigações decorrentes deste Termo, no todo ou em parte, sem o consentimento prévio e expresso do Clube We Vets.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1. Todos os direitos relativos à Plataforma e aos respectivos serviços, bem como as suas funcionalidades e domínios, são de titularidade do Clube We Vets ou a ele devidamente licenciados, incluindo direitos de propriedade intelectual relacionados aos seus textos, imagens, gráficos, marcas, layouts, logotipo, códigos e bases de dados.

- 7.2. É proibida a utilização indevida de qualquer conteúdo ou marcas, bem como a realização de quaisquer condutas que infrinjam os direitos de propriedade intelectual do Clube We Vets.
- 7.3. O Tutor será responsável por todo e qualquer dano, real ou potencial, caso viole direitos do Clube We Vets ou de terceiros a ela vinculados, ainda que as condutas sejam praticadas por outros que acessem o sistema através de sua conta.
- 7.4. O Tutor pode remeter ao Clube We Vets, a qualquer tempo, sugestões de melhorias e modificações em sua Plataforma, modelo de negócio ou dos Termos e Condições de Uso de demais documentos utilizados de forma voluntária. O Clube We Vets poderá ou não acatar a recomendação, sendo que a implementação de possíveis melhorias não conferem qualquer direito de propriedade intelectual ao Tutor.
- 7.5. Ao realizar publicações em redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, entre outras) e mencionar de forma explícita ou marcar o nome, perfil ou qualquer outro identificador do Clube We Vets ou dos Prestadores Próprios, o Tutor concede, de forma automática, irrevogável e gratuita, uma licença não exclusiva para que o Clube We Vets utilize a referida publicação, incluindo sua imagem, texto e demais elementos nela contidos, para fins institucionais, promocionais e publicitários, em qualquer meio ou formato, sem limitação de tempo ou território.

8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 8.1. O Clube We Vets atua como controlador de dados pessoais, de forma independente, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/18).
- 8.2. Sempre que o Clube We Vets realizar operações de tratamento de dados pessoais por determinação da Rede Credenciada, este será considerado controlador de dados, enquanto aquele será considerado operador de dados.
- 8.3. A Política de Privacidade do Clube We Vets é parte integrante destes Termos, e o Responsável fica ciente e concorda que ao utilizar os serviços objeto deste Termo, concorda também com as condições nela expostas. Sendo assim, para informações mais detalhadas acerca da forma pela qual o Clube We Vets trata dados pessoais, prazos de retenção, medidas técnicas de segurança aplicadas e de direitos de titulares de dados, consulte a Política de Privacidade. Caso ainda tenha dúvidas, o Responsável poderá entrar em contato por meio dos canais voltados à privacidade.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 9.1. Ao preencher o Formulário de Contratação, o Tutor manifesta a sua ciência e concordância com estes Termos e Condições de Uso.
- 9.2. O Tutor declara a sua plena ciência de que este Termo garante acesso apenas à Rede Credenciada e, mais especificamente, aos Serviços Médico-Veterinários expressamente previstos na Tabela de Procedimentos. O Clube We Vets não tem qualquer responsabilidade

em disponibilizar procedimentos fora da Rede Credenciada ou que não estejam expressamente listados.

- 9.3. O Tutor obriga-se a manter seu cadastro na Plataforma atualizado, atestando que os meios de comunicações eletrônicos indicados no Formulário de Contratação são acessados e visualizados. Os comunicados eletrônicos do Clube We Pets a esses meios serão considerados recebidos pelo Tutor para todos os fins.
- 9.4. Ao aderir ao presente Termo, o Tutor autoriza expressamente o Club We Vets a entrar em contato, por meio das informações de e-mail e contato telefônico fornecidas no ato da contratação para fins de informações sobre os Serviços Médico-Veterinários, alterações e avisos relevantes relacionados ao presente Termo e ofertas e informativos a respeito de produtos e serviços da rede We Vets.
- 9.5. A tolerância, pelo Clube We Vets ou pelo Tutor, à violação ou descumprimento de quaisquer cláusulas destes Termos e Condições de Uso ou a abstenção do exercício de qualquer direito ou faculdade aqui estabelecida será considerada mera liberalidade das Partes, não caracterizando novação das obrigações, alteração das condições convencionadas ou, de forma alguma afetar os demais direitos.
- 9.6. O Clube We Vets poderá ceder seus direitos a terceiros e transferir a titularidade dos Serviços a qualquer tempo.
- 9.7. O presente Termo será interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

10. FORO

- 10.1. Fica eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo - SP para dirimir toda e quaisquer controvérsias oriundas deste Termo, com a renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

IMPORTANTE: Os serviços objeto deste contrato não constituem qualquer modalidade de seguro. Há limitações de procedimentos atendidos. Não há previsão de reembolso por procedimentos realizados fora da Rede Credenciada.