



Saúde Pet

a Ciclic cuida da família inteira

# MANUAL DE UTILIZAÇÃO

CiClic

amigoo  
PET

Este manual tem como objetivo fornecer todas as informações que o titular de um dos planos de assistência pet deve conhecer para utilizar os nossos serviços de maneira adequada.

Pedimos a gentileza de que o manual seja lido em sua íntegra e lembramos que as informações aqui encontradas são complementares as regras resumidas no certificado da sua assistência já enviado por e-mail e principalmente das cláusulas gerais de Prestação de Serviços.

## **1. OBJETIVO DE NOSSOS PLANOS**

O objetivo de nossos planos é a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária em caso de problemas de saúde do animal assistido (Pet) decorrente de enfermidades ou acidentes emergenciais do pet assistido.

Com exceção de aplicação de vacinas e consulta de rotina (Verificar atentamente se o seu plano possui estas coberturas, pois alguns planos não contam com estes procedimentos), os planos NÃO COBREM procedimentos de check-up (em especial exames de rotina), bem como tratamentos de doenças congênitas e crônicas.

## **2. CANCELAMENTO EM ATÉ 15 DIAS COM ESTORNO INTEGRAL**

Os nossos planos contam com regras específicas para contratação e utilização. Caso as informações encontradas neste manual sejam diferentes das recebidas por você antes da contratação, você poderá solicitar o cancelamento e estorno integral da primeira mensalidade paga ou em caso de pagamento anual o valor integral pago, desde que solicitado em até 15 dias da contratação.

A partir do 16º dia de contrato, o pedido de cancelamento não mais será acompanhado do estorno da primeira mensalidade paga. Nosso objetivo é que os nossos clientes tenham plena ciência do que contrataram.

Para os contratos em curso, as solicitações de cancelamento formalizadas após a data do último débito, serão aplicadas sobre o débito seguinte, ou seja, não será debitado o valor referente ao próximo vencimento.

### 03. CONTRATAÇÃO DE UM DE NOSSOS PLANOS

A contratação dos nossos planos pode ser realizada diretamente nas plataformas de comercialização definidas pela Ciclic. Partimos do princípio da boa fé e entendemos que todas as informações passadas para a contratação são verdadeiras.

Caso seja verificado que alguma informação transmitida para contratação da nossa assistência é falsa, o plano contratado será cancelado sem ressarcimento de qualquer mensalidade paga.

As informações incorretas que poderão causar o cancelamento do plano estão descritas neste manual nos tópicos abaixo.

É dever do titular nos enviar a carteirinha de vacinação do pet ou qualquer outro documento que comprove a idade do mesmo quando solicitado.

### 03. CRITÉRIOS OBJETIVOS PARA CONTRATAÇÃO DE NOSSOS PLANOS

- Somente para cães e gatos;
- Contratação apenas para pessoa física com CPF;
- Máximo de 3 (três) pets por CPF;
- Idade do Pet:
  - a) **Planos Essencial, Especial e Plus:** permite a contratação de pet(s) com idade entre 0 e 7 anos, 11 meses e 29 dias. Não há limite de idade para permanência nos plano.
  - b) **Plano Essencial Sênior:** permite contratação de pets com idade igual ou superior a 8 anos.
- Estar com a vacinação atualizada, conforme calendário anual;
- Declarar se há alguma preexistência conhecida;
- Declarar se há alguma doença crônica ou congênita conhecida;

Caso o pet não se enquadre nos critérios apresentados acima, por favor, solicite o cancelamento dentro dos primeiros 15 dias de contrato para estorno do valor integral pago. Caso o pet não se enquadre nos critérios apresentados acima e o cancelamento não seja solicitado pelo titular. A Ciclic se reserva ao direito de efetuar o cancelamento unilateral semestorno de qualquer valor pago uma vez que verificado que o pet não se enquadra em nossos critérios.

## 04. PLANOS, SERVIÇOS, LIMITES, CARÊNCIAS, EVENTO E EXCLUSÕES

Buscamos ser muito claros com relação aos nossos serviços, limites e carências para que o nosso cliente saiba exatamente o que está contratando. Mesmo sendo bem claros no Certificado do seu plano enviado para o seu e-mail e nas Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços (disponível para download através do link: [www.ciclic.com.br/termos-e-condicoes-saude-pet](http://www.ciclic.com.br/termos-e-condicoes-saude-pet)) preparamos um pequeno resumo para que você possa confirmar que contratou a nossa assistência com pleno conhecimento dos serviços.

Reforçamos que a nossa assistência é focada em atendimentos emergenciais, relacionados a acidentes ou enfermidades. Não oferecemos exames de rotina ou checkups, por favor, se atente aos serviços do seu plano.

Planos - Possuímos 4 (quatro) planos, o Pet Essencial, o Pet Especial, o Pet Plus e o Pet Essencial Sênior. A diferença entre eles consiste na idade de aceitação do pet, tipos/quantidades de serviços disponíveis, limites por evento e limites anuais.

No Certificado enviado para o seu e-mail, apresentamos um resumo das coberturas e regras de utilização, cujos detalhes podem ser encontrados nas Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços.

Serviços - Cada plano conta com uma gama de serviços que estarão disponíveis para utilização do seu pet. Caso o seu plano não conte com um determinado serviço, o mesmo não estará disponível para utilização. Por favor, verifique o Certificado do seu plano.

Evento - É o acontecimento que desencadeia a utilização dos serviços disponíveis nos planos, como uma doença ou um acidente. Um evento pode desencadear a utilização de diversos serviços que podem levar dias, semanas e em alguns casos até meses para ser finalizado (procedimentos sucessivos). Dentro de um mesmo evento, os limites financeiros de cada serviço devem ser observados. Por favor, verifique o certificado do seu plano para ter conhecimento dos limites por evento de cada serviço.

Limites - O seu Plano contratado possui um limite global anual, bem como, limites de valores por evento. O limite por evento é o valor financeiro que determinado serviço possui dentro de um mesmo evento. O limite global anual é o limite que o seu plano possui e que pode ser utilizado ao longo de um ano do plano. O limite anual global é renovado no aniversário do seu plano. Por favor, verifique o certificado do seu plano.

Exemplo: No plano com limite global anual de R\$ 3.000, o limite por evento para exames é de R\$ 500. O cliente aciona a nossa central em função da necessidade de um exame de imagem para a enfermidade gastrointestinal, neste caso ele terá direito a exames até o limite de R\$ 500 para este evento, mas utiliza R\$ 400. Finalizado o atendimento, o limite global anual fica em R\$ 2.600.

**Carências** - É o tempo de contrato necessário para liberação de determinados serviços. A grande maioria dos nossos serviços contam com carências de 30 ou 60 dias.

**Carência para doenças preexistentes** - A liberação de serviços relacionados a doenças preexistentes, declaradas ou não, é de 12 meses. Caso, em um acionamento, seja detectada uma preexistência, que não foi declarada na contratação, este procedimento terá 12 meses de carência.

**Exclusões** - Os nossos planos não cobrem atendimentos em algumas situações, como tratamento de Leishmaniose; custos com controle de parasitas (Pulgas, Carrapatos), tratamentos de emagrecimento, dentre outras. Por favor, verifique o seu Certificado e as Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços para conhecer todas as exclusões.

Lembrando que não há atendimento para doenças congênitas ou crônicas.

**Doença congênitas:** É aquela que, independentemente da sua causa, já se apresenta por ocasião do nascimento do PET.

**Doença crônica:** Enfermidade que persiste por períodos longos e não se resolve em curto espaço de tempo, como câncer, hipertensão, diabetes, obesidade, entre outras.

Caso em um acionamento, seja detectado que os serviços solicitados se referem a procedimentos de check-up ou doenças crônicas ou congênitas, teremos a prerrogativa de negar o atendimento.

Recomendamos a leitura do item 7 de nossas cláusulas gerais, que trata do que plano não cobre.

## **06. MODELO DE ATENDIMENTO - CLÍNICAS PARCEIRAS, CLÍNICAS INDICADAS E REEMBOLSO**

Nós possuímos uma rede de clínicas parceiras espalhadas pelo Brasil para atendimento dos nossos clientes, mas independentemente da existência de uma clínica parceira perto do local onde o seu pet se encontra, o seu pet sempre terá atendimento, mesmo que em uma clínica que ainda não seja parceira ou em último caso, por reembolso.

Para a sua comodidade, seguimos uma ordem de preferência para realização dos atendimentos que entendemos ser a melhor. Ao realizar um contato com a nossa central indicaremos para atendimento clínicas na seguinte ordem:

- a. Clínicas parceiras;
- b. Clínicas com as quais já trabalhamos, mas que ainda não são credenciadas (chamadas de indicadas);
- c. Clínicas com as quais ainda não trabalhamos;
- d. Reembolso.

Seguimos esta ordem para que o seu atendimento seja tratado diretamente pela nossa equipe com a clínica e desta forma todos os valores devidos sejam pagos diretamente pela empresa de assistência para a clínica.

As clínicas parceiras já possuem uma dinâmica própria de pagamento, já realizaram atendimentos bem avaliados pelos nossos clientes e tem a nossa confiança para atender o seu pet.

As clínicas indicadas possuem uma dinâmica própria de pagamento, mas ainda não fecharam uma parceria definitiva com a nossa assistência. Por isso, costumamos realizar o pagamento antecipado.

O reembolso é a última alternativa quando não é possível encontrar uma clínica parceira, indicada ou que aceite pagamento diretamente de nossa assistência. O prazo para pagamento do reembolso é de 5 (cinco) dias úteis a contar do final do período de análise da documentação

enviada (vide item 8).

**Importante:** Em algumas situações, a única opção que teremos será por reembolso (dependendo da região e horário de atendimento).

## **07. SOLICITANDO ATENDIMENTO**

Para solicitar um serviço basta entrar em contato conosco pelo 0800 717 3333 ou através do WHATSAPP (11) 3288-2526, informar o CPF do titular, o local onde o pet se encontra e um breve descritivo do estado de saúde do pet.

Com estas informações, os nossos atendentes farão a liberação dos serviços e encaminhamento para clínica mais próxima seguindo a ordem de preferência do tópico acima.

Ao final do atendimento, solicitaremos para clínica os laudos e notas fiscais referentes ao acionamento para liberarmos outros serviços se necessário. Caso tenham sido realizados exames, solicitaremos o resultado dos mesmos para acompanharmos a evolução do estado de saúde do seu pet.

**IMPORTANTE:** Em situações mais graves onde o tempo de atendimento é essencial para salvar a vida do seu pet, solicitamos que 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 (se necessário).

## **08. ENVIO DE DOCUMENTOS (LAUDO, NOTAS FISCAIS E EXAMES)**

Principalmente nas situações de reembolso ou utilização de clínica indicada pelo cliente, é comum solicitarmos tanto a clínica quanto ao cliente que nos envie as respectivas notas fiscais (obrigatoriamente de pessoa jurídica com CNPJ. Não serão aceitas notas fiscais de pessoa física, bem como, recibos), laudos e resultado dos exames. O não envio da documentação solicitada poderá acarretar na suspensão do pagamento do reembolso ou da liberação de demais serviços.

Os documentos enviados e os procedimentos solicitados devem, obrigatoriamente, estarem relacionados a enfermidade ou acidente declarado. Os laudos e solicitações médicas, devem estar assinadas pelo veterinário responsável.

A Amigoo Pet (Parceira Ciclic para o Saúde Pet) tem a prerrogativa de solicitar esclarecimentos, caso o laudo ou solicitação médica não estejam claros ou contenham procedimentos não condizentes com o quadro de enfermidade ou acidente do Pet.

Para reembolso o CONTRATANTE deverá encaminhar Nota Fiscal (obrigatoriamente de pessoa jurídica com CNPJ. Não serão aceitas notas fiscais de pessoa física, bem como, recibos) e Laudo Veterinário referente ao acionamento previamente aprovado pela central de relacionamento da Ciclic.

O reembolso deverá ser realizado, obrigatoriamente, na conta bancária do titular do plano contratado.

**NÃO SERÃO REEMBOLSADOS OS ACIONAMENTOS, EM QUE O CLIENTE ENVIAR NOTA FISCAL E LAUDO VETERINÁRIO PARA REEMBOLSO, SEM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.**

Pagamento de reembolso será efetuado somente na conta do titular do plano e nunca em conta de terceiros.

Caso o Cliente faça a opção por uma clínica de sua preferência, a CONTRATADA, poderá aplicar a TABELA DE CUSTOS REFERENCIADA, que poderá ser encontrada no site da Ciclic, juntamente com as Condições Gerais de Prestação de Serviços.

**TABELA DE CUSTOS REFERENCIADA:** Trata-se de uma relação, detalhada, com os procedimentos elencados pelo CRMV - Conselho Regional de Medicina Veterinária, com os custos referenciados para cada serviço, e que servirá de base para reembolso, em caso da opção do Cliente por utilizar uma clínica de sua preferência.

O e-mail adequado para envio é o [atendimento@amigoopet.com.br](mailto:atendimento@amigoopet.com.br)

## **09. PRINCÍPIO DA BOA FÉ - PERDA DE DIREITO**

Sempre partimos do princípio de que as informações que são passadas para a Ciclic e documentação enviada são verdadeiras e de boa-fé. No entanto, visando a correta utilização dos planos, realizamos diversas auditorias.

Sendo assim, nos reservamos ao direito de cancelar o plano imediatamente sem devolução de qualquer valor quando verificado que qualquer documentação enviada para nós for falsa ou não

contiver a verdade.

Algumas situações comuns que enfrentamos no dia a dia é o envio de laudo falso com o intuito de liberação de serviços relacionados a doenças preexistentes e de envio de notas fiscais com a inclusão e valores de serviços não disponíveis e não discriminados, como por exemplo os valores de banho e tosa inclusos sem descrição em uma nota de consulta.

Recomendamos a leitura do item 13 de nossas cláusulas gerais, que trata da Perda de Direito.

## **10. PAGAMENTO**

Todos os pagamentos serão efetuados pelo cliente a Ciclic, conforme forma de pagamento convencionada na contratação. O cliente poderá optar pelas modalidades de pagamento disponibilizadas pela Ciclic, conforme suas políticas de cobrança, devendo fazer a opção no momento da contratação.

Planos com inadimplência superior a 30 dias poderão ser cancelados automaticamente sem outros avisos além dos mencionados acima.

## **11. PERÍODO DE ANÁLISE DE NOVAS CONTRATAÇÕES**

A Ciclic se reserva no direito de não aceitar e cancelar qualquer plano dentro dos primeiros 15 dias de contrato com base em critérios técnicos. Uma vez não aceito a contratação, os valores pagos serão devolvidos na íntegra.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

0800 717 3333 - Acionamentos

(11) 3288-2526 (WhatsApp) - Acionamentos

atendimento@amigoopet.com.br - Envio de documentação e acompanhamento de atendimento (em complemento ao 0800 e ao (11) 3288-2526)

contato@amigoopet.com.br - Dúvidas, reclamações, sugestões e assuntos relacionados à cobrança das mensalidades.

Sabemos que este manual contém muitas informações e agradecemos a sua paciência para lê-lo na íntegra. O nosso objetivo é sempre atender o nosso cliente da melhor forma possível e um cliente bem-informado acaba sempre tendo um atendimento melhor.

Agradecemos a sua confiança na Ciclic  
Seja bem-vindo e conte sempre conosco.