



MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Este manual tem como objetivo fornecer todas as informações que o titular de um dos nossos 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 às regras resumidas de sua assistência, já enviadas por e-mail e, principalmente, das cláusulas gerais dos planos que estão disponíveis para download no rodapé do nosso site: www.hubpet.com.br.

1. OBJETIVO DE NOSSOS PLANOS

O objetivo de nossos planos é simplificar e facilitar a vida de quem é dono de Pet, disponibilizando a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária, em caso de acidentes e enfermidades emergenciais, durante o período de vigência do contrato, conforme coberturas, limites e carências de utilização especificadas no plano escolhido livremente pelo tutor do pet.

Com exceção de aplicação de vacinas, consulta de rotina e cobertura de check-up (verificar atentamente se o seu plano contratado possui estas coberturas), nossos planos NÃO COBREM tratamentos de doenças crônicas e congênitas.

2. CANCELAMENTO E RESCISÃO

Cada um de nossos planos disponibilizados para contratação, contam com regras específicas. Caso as informações encontradas neste manual sejam diferentes das recebidas por você antes da contratação, você poderá solicitar o cancelamento através dos Canais de Atendimento ao Cliente.

3. CONTRATAÇÃO DE UM DE NOSSOS PLANOS

Como você sabe, a contratação de nossos planos é realizada diretamente em nosso site ou através de aplicativo da HubPet.

Partimos do princípio da boa-fé e entendemos que todas as informações passadas para a contratação são verdadeiras. O tutor e a HubPet são obrigados a guardar na conclusão e na execução do plano contratado, a mais estrita boa-fé e veracidade, tanto a respeito do objeto como das circunstâncias e declarações a ele concernentes.

As informações incorretas que poderão acarretar no cancelamento do plano, estão descritas neste manual nos tópicos abaixo.



4. CRITÉRIOS PARA CONTRATAÇÃO DE NOSSOS PLANOS

Por enquanto, as assistências da HubPet estão disponíveis apenas para os nossos filhos “cães e gatos”;

Os Planos estão disponíveis apenas para tutores pessoa física, ou seja, não vendemos para empresas (PJ);

Você poderá contratar para até 3 (três) Pets no seu CPF;

E não esqueça das vacinas obrigatórias, sendo esta proteção um item indispensável para a contratação da Assistência HubPet, conforme calendário anual.

Não fazemos discriminação para Pets com idade mais avançada, mas nesse momento e, visando o equilíbrio técnico e econômico do produto, estamos disponibilizando as Assistências para os Pets que tenham no máximo 9 anos, 11 meses e 29 dias. Mas não se preocupe, se você contratou um Plano HubPet antes da idade limite, ele estará protegido por nós por tempo indeterminado, até ficar velhinho!

5. PLANOS, SERVIÇOS, LIMITES, CARÊNCIAS, EVENTOS E EXCLUSÕES

Você que contratou um de nossos Planos HubPet, possui o direito de saber claramente tudo que se refere aos nossos serviços, limites e carências. Apesar destas informações estarem disponíveis em nosso site (www.hubpet.com.br/soluções) e nas cláusulas gerais do mesmo, preparamos um pequeno resumo para que você possa confirmar que contratou a nossa assistência com pleno conhecimento dos nossos serviços.

Reforçamos que a nossa assistência é focada em atendimentos emergenciais, relacionados a acidentes ou doenças, mas oferecemos também alguns serviços adicionais, tais como exames preventivos e orientações gerais sobre Pet (verifique o seu plano), sendo estes menos relevantes que o atendimento em situações de emergência.

- Planos – A descrição dos planos contratados está disponível no Portal do Cliente, onde o você encontrará detalhes sobre as coberturas, limites, carências e demais informações relevantes.
- 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, ele não estará disponível para utilização. Por favor, verifique o plano contratado.
- Evento – É a ocorrência de um ato, fato ou 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 serem finalizados (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 limite por evento é o valor financeiro que determinado serviço possui dentro de um mesmo evento. Por favor, verifique o certificado do seu plano.
- Carências – É o tempo de contrato necessário para liberação de determinados serviços (verifique quais são as carências do plano contratado).
- Doença súbita – É a alteração aguda do estado de saúde do animal doméstico com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.
- Doenças de conhecimento prévio do Segurado: são aquelas que, antes da contratação do seguro, o animal segurado tenha sido diagnosticado ou tenham sido recomendados cuidados, tratamentos ou acompanhamento veterinário. Doenças que se referem ou são resultado de lesão, que tenha manifestado sinais clínicos antes da data de início da vigência do seguro.
- Doença congênita: 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.
- 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.
- Exclusões: Os nossos planos não cobrem atendimentos em algumas situações, como tratamento de Leishmaniose, custos com controle de parasitas (Pulgas, Carrapatos), dentre outras. Por favor, verifique o seu certificado e as Cláusulas Gerais para ter conhecimento de todas as exclusões.

Lembrando que não há atendimento para doenças congênitas ou crônicas.

Caso a Central de Atendimento HubPet seja acessada para algum atendimento ao PET e, na ocasião, seja detectado que os serviços solicitados se referem a procedimentos referente a doenças crônicas ou congênitas, teremos a prerrogativa de negar o atendimento.



Recomendamos a leitura das Cláusulas Gerais de Prestação de Serviços que tratam dos itens não cobertos pelos Planos da HubPet.

6. SOLICITANDO ATENDIMENTO

Todo atendimento inicia pelo nosso 0800, disponível 7 dias por semana, 24h do dia. Ao entrar em contato conosco pelo número 0800 772 4212, nossos atendentes solicitarão informações para a confirmação de seu cadastro e abertura do atendimento.

Se for necessário, outras informações complementares do seu pet podem ser requeridas ao longo do atendimento.

Com todas as informações necessárias, nossos atendentes farão a liberação dos serviços e encaminhamento para clínica mais próxima.

7. MODELO DE ATENDIMENTO – CLÍNICAS PARCEIRAS, CLÍNICAS INDICADAS E REEMBOLSO

Para facilitar a sua vida, nós credenciamos uma rede de clínicas parceiras espalhadas pelo Brasil, mas independentemente da existência de uma clínica parceira próxima ao 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 o contato com a nossa central pelo número 0800 772 4212, indicaremos clínicas para atendimento na seguinte ordem:

- a. *Clínicas parceiras;*
- b. *Clínicas com as quais já trabalhamos mas que ainda não são parceiras (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 junto a clínica e para que, desta forma, todos os valores devidos sejam pagos diretamente pela Empresa de Assistência 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.



O reembolso também é uma alternativa quando não é possível encontrar uma clínica parceira, indicada ou que aceite pagamento diretamente de nossa assistência. O prazo de análise da documentação é de 2 (dois) dias úteis e, para pagamento do reembolso, de 5 (cinco) dias úteis a contar do final do período de análise da documentação enviada. Mas lembre-se, mesmo utilizando dessa modalidade, você precisará entrar em contato previamente com a nossa Central de Atendimento pelo número 0800 772 4212.

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

8. SOLICITANDO ATENDIMENTO

Para solicitar um serviço, basta entrar em contato conosco pelo 0800 772 4212, 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 a clínica mais próxima, seguindo a ordem de preferência do tópico acima.

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

Em situações mais graves, onde o tempo de atendimento é essencial para salvar a vida do seu pet, solicitamos que o cliente 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 notas fiscais (com a descrição de cada serviço prestado), laudos, solicitação e resultado dos exames.

9. 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 o envio das respectivas notas fiscais (obrigatoriamente de pessoa jurídica com CNPJ). Não serão aceitas notas fiscais de pessoa física, bem como recibos, laudos e resultados de exames que não sejam por empresas habilitadas e formalmente autorizadas para a atividade realizada. O não envio da documentação solicitada poderá acarretar na suspensão do pagamento do reembolso ou liberação de demais serviços.



Os documentos enviados e procedimentos solicitados devem, obrigatoriamente, estarem relacionados a enfermidade ou acidente declarado. Os laudos e solicitações médicas devem estar assinados pelo veterinário responsável. Temos a prerrogativa de solicitar esclarecimentos nos casos onde o laudo ou solicitação médica não estejam claros ou contenham procedimentos não condizentes com o quadro de enfermidade ou acidente do Pet.

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. NÃO SERÃO REEMBOLSADOS OS ACIONAMENTOS EM QUE O CLIENTE ENVIE NOTA FISCAL E LAUDO VETERINÁRIO PARA REEMBOLSO SEM A APROVAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.** O pagamento de reembolso será efetuado somente na conta do titular do plano e nunca em conta de terceiros.

10. CANCELAMENTO E RESCISÃO DO PLANO

Excetuados os casos previstos em lei, **O CANCELAMENTO DO PLANO CONTRATADO PODERÁ SER EFETUADO PELO TUTOR/CLIENTE MEDIANTE SOLICITAÇÃO EXPRESSA EM UM DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO HUBPET, NAS SEGUINTE HIPÓTESES:**

- A qualquer momento de vigência do contrato, sem restituição das mensalidades pagas até a data da solicitação de cancelamento.
 - Após a formalização do pedido de cancelamento pelo cliente, a HubPet não efetuará cobrança de mensalidades vincendas, no entanto, todo e qualquer débito referente a mensalidades não pagas antes da solicitação de cancelamento, serão cobrados no ato do cancelamento;
 - Caso haja algum acionamento, reembolso ou pagamento para clínica em aberto, a HubPet poderá descontar as mensalidades pendentes do valor a ser pago.

O plano será cancelado automaticamente:

- Pelo falecimento do pet;

O plano também poderá ser cancelado pela HubPet nos seguintes casos:

- A HubPet poderá rescindir o contrato a qualquer tempo e de forma imediata quando constar qualquer omissão ou inexatidão dos dados descritos no plano contratado, resultante de má-fé;
- Caso a documentação enviada para pagamento de atendimento seja fraudulenta, adulterada ou não condizente com a verdade;



- Ao final da vigência do contrato (para este fim considera-se a renovação como um novo contrato com 12 meses de vigência) no 12º mês do plano, com aviso prévio de 30 dias enviado para o e-mail de cadastro;
- O plano estará ainda rescindido de pleno direito nos termos e condições expostos nas Condições Gerais, referente à inadimplência da mensalidade devida.

No período de inadimplência, o plano ficará suspenso para uso até que as mensalidades atrasadas sejam quitadas na íntegra, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, sob pena de cancelamento. Após 90 (noventa) dias de inadimplência, o plano será automaticamente cancelado, independentemente de haver parcela(s) em atraso intercalada(s) com parcela(s) paga(s).

O cancelamento do plano pelo decurso da vigência contratual não exime o cliente do pagamento das mensalidades anteriores e vencidas;

11. PRINCÍPIO DA BOA FÉ – PERDA DE DIREITO – AUDITORIA

Sempre partimos do princípio de que as informações que são passadas para a nossa central, assim como a documentação enviada, são verdadeiras e de boa-fé. No entanto, considerando a correta utilização dos planos, realizamos diversas auditorias e procedimentos dentro das políticas de antifraude que praticamos, visando a sua e a nossa segurança. Quando verificada a fraude, o desfecho e consequência é judicial.

Sendo assim, nos reservamos o direito de cancelar o plano imediatamente, sem devolução de qualquer valor, quando verificado que qualquer documentação enviada para nós é falsa ou não contenha a verdade.

12. MENSALIDADES

A cobrança é realizada diretamente no cartão de crédito, sem bloqueio do limite, PIX ou boleto bancário.

13. TROCA DE PLANOS

Você pode ter contratado um determinado plano mas percebeu que existem mais benefícios e vantagens em um plano mais completo que o seu. Neste caso, você deve entrar em contato com a nossa área de atendimento através do e-mail contato@hubpet.com.br e solicitar a troca de plano.

Esta solicitação está sujeita a análise técnica da HubPet, podendo ser aprovada ou não. Uma vez aceito o pedido para mudar para um plano melhor, a liberação dos novos serviços, benefícios, limites por evento, etc., seguirão as mesmas regras de carência e limites inerentes ao plano escolhido, ou seja, será necessário o cumprimento dos novos períodos de carência do novo plano.

Para as solicitações de migração para planos menores, com menos coberturas e benefícios, também será necessário entrar em contato com a nossa área de atendimento através do e-mail contato@hubpet.com.br, onde as solicitações serão aceitas a qualquer momento e sem necessidade de análise prévia. Todavia, as carências e demais regras dos produtos continuam válidas, mas contarão para o período necessário para o novo plano escolhido.

14. PERÍODO DE ANÁLISE DE NOVAS CONTRATAÇÕES

O HubPet se reserva o 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.

15. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para acionamentos de serviços e informações sobre Rede Credenciada, entre em contato através do número 0800 772 4212 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

contato@hubpet.com.br – Dúvidas, reclamações, pedido de informações, sugestões, trocas de planos e assuntos relacionados à cobrança das mensalidades.

FINALIZANDO...

Sabemos que este manual contém muitas informações e agradecemos o seu tempo em analisá-lo na íntegra. Nosso objetivo é sempre voltado a atender clientes da melhor forma possível, entendendo que, clientes bem informados, constroem conosco relações de confiança que favorecem um atendimento ainda melhor.

Agradecemos por escolher a HubPet.

Seja muito bem-vindo e conte sempre conosco!



Equipe HubPet