

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO CLIENTE ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DOMÉSTICOS

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	3
2. GLOSSÁRIO TÉCNICO	3
3. OBJETIVO DO PLANO	28
4. SERVIÇOS CONTRATADOS E LOCAIS DE ATENDIMENTO	29
5. O QUE ESTE CONTRATO NÃO CONTEMPLA.....	44
6. LIMITES MÁXIMOS.....	46
7. CARÊNCIAS.....	47
8. PERÍODO RETROATIVO DE VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS.....	47
9. ACEITAÇÃO DA PROPOSTA	47
10. INSPEÇÕES	48
11. VIGÊNCIA DO PLANO	48
12. ATUALIZAÇÃO DE VALORES CONTRATADOS	48
13. RENOVAÇÃO DO PLANO	48
14. PAGAMENTO DOS PLANOS.....	48
15. ALTERAÇÃO DE DADOS DO CLIENTE, ANIMAL ASSISTIDO E PLANO CONTRATADO.....	49
16. PERDA DE DIREITO	50
17. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.....	50
18. RECLAMAÇÃO (UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS).....	51
19. REDUÇÃO E REINTEGRAÇÃO DOS LIMITES DE UTILIZAÇÃO	53
20. RESCISÃO E CANCELAMENTO	53
21. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS.....	53
22. PRESCRIÇÃO	54
23. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	54
24. FORO	54
25. ARBITRAGEM	54
26. OUVIDORIA	54

1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Contrato de Prestação de Serviços ao Cliente para Animais Domésticos da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., registrada sob o CNPJ 20.606.956/0001-49, que estabelece as formas e regras de funcionamento do plano de serviços contratado. As condições do plano se encontram discriminadas no Resumo de Plano Contratado.

Serão consideradas em cada caso, somente as condições correspondentes aos serviços expressamente previstos e discriminados no Resumo de Plano Contratado e Contrato de Prestação de Serviços ao Cliente, desprezando-se quaisquer outras, mesmo que existentes em produto similar.

Mediante a contratação do Plano, o Cliente declara conhecer e aceita as cláusulas limitativas que se encontram em destaque no texto deste Contrato de Prestação de Serviços ao Cliente.

2. 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 deste Contrato de Prestação de Serviços ao Cliente.

Para os fins deste Contrato de Prestação de Serviços ao Cliente, essas palavras e expressões terão sempre os seguintes significados:

2.1. DEFINIÇÕES GERAIS

17 HIDROXI PROGESTERONA: É um esteroide produzido pelas adrenais e gônadas e um precursor do cortisol.

ABDÔMEN: É a parte anterior do tronco dos animais. Nos vertebrados é formado pelo estômago, aparelho excretor, intestino e órgãos reprodutores.

ACEITAÇÃO: Ato de aprovação de proposta submetida ao Cliente para a contratação de Plano. **A proposta de Plano poderá ser ou não aceita pelo Cliente.**

ACIDENTE: Acontecimento súbito, imprevisto e involuntário do qual resulta um dano causado ao Animal Assistido do Cliente.

ÁCIDO FÓLICO (FOLATO): Também conhecido como vitamina B9 ou vitamina M, é uma vitamina hidrossolúvel pertencente ao complexo B necessária para a formação de proteínas estruturais e hemoglobina.

ÁCIDO ÚRICO: O ácido úrico é um composto orgânico de carbono, nitrogênio, oxigênio e hidrogênio, cuja fórmula química é $C_5H_4N_4O_3$. O ácido úrico é encontrado na urina em pequenas quantidades.

ÁCIDOS BILIARES: São ácidos esteroides encontrados predominantemente na bile dos mamíferos. Os ácidos biliares produzidos pelo fígado atuam diretamente sobre as gorduras como detergentes permitindo a ação das enzimas sobre as gorduras transformando-as em moléculas menores de ácidos graxos e colesterol. Os ácidos biliares combinados com os ácidos graxos e colesterol permitem a passagem das moléculas pequenas através das células do intestino. Os ácidos biliares também são sais de biliares.

ACTH ENDÓGENO (HORMÔNIO ADRENOCORTICOTRÓFICO): Também chamado corticotrofina, é um polipeptídeo que apresenta 39 aminoácidos, sintetizado pelas células corticotróficas da adeno-hipófise.

ACUPUNTURA: Consiste no diagnóstico (igualmente baseado em ensinamentos clássicos da Medicina Tradicional Chinesa) e na aplicação de agulhas em pontos definidos do corpo.

ADENOVÍRUS: É uma família de vírus muito frequentes de genoma de DNA duplo. Não possuem envelope bilipídico e são extremamente resistentes. Há mais de 40 sorotipos, e a infecção com um não dá imunidade contra os outros.

ADITIVO DO CONTRATO: É o documento expedido pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., durante a vigência do Contrato, pelo qual as partes acordam quanto à alteração do contrato.

AGID: Teste de Gel Difusão.

AGRAVAMENTO: Circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência de utilização dos serviços contratados, alterando as circunstâncias previstas originalmente na formação da Proposta.

ÁGUA ÉTER-HOFFMANN - PESQUISA DE PARASITAS DE OVOS PESADOS: É um método de exame de fezes, que tem maior eficácia na pesquisa de parasitas de ovos pesados.

ALBUMINA: é uma proteína de alto valor biológico, encontrada na clara de ovo, leite e no sangue. Atua no crescimento e regeneração da massa muscular com a atuação das vitaminas do complexo B12 existentes em sua composição.

ALDOSTERONA: É um hormônio (da família dos mineralocorticoides) sintetizado na zona glomerulosa do córtex das glândulas suprarrenais. Tem como alvo os rins. A sua principal função consiste na regulação do balanço eletrolítico.

ALDOSTERONA BASAL: É a dosagem do hormônio Aldosterona quando indivíduo se encontra em jejum e em repouso.

ALUMÍNIO: Elemento químico de símbolo Al e número atômico 13 com massa 27 u. Na temperatura ambiente é sólido, sendo o elemento metálico mais abundante da crosta terrestre.

AMIDO: O grão de amido é uma mistura de dois polissacarídeos, amilose e amilopectina, polímeros de glicose formados através de síntese por desidratação.

AMILASE: São enzimas que são catalisadoras da hidrólise da amilopectina, da amilose e do glicogênio em maltose e dextrinas. Na saliva encontra-se uma forma de alfa-amilase denominada ptialina e no pâncreas, a amilase pancreática.

AMÔNIA: A amônia ou gás amônia, também chamado de amoníaco em solução aquosa, é um composto químico constituído por um átomo de nitrogênio e três átomos de hidrogênio.

ANÁLISE CITOLÓGICA: Exame que analisa tipo, volume e estrutura celulares existentes

ANÁLISE CITOLÓGICA - AUMENTO DE VOLUME: É realizada uma punção do nódulo ou tumoração e feito análise das estruturas celulares existentes.

ANÁLISE CITOLÓGICA - EFUSÃO PERITONIAL: É realizada uma punção peritoneal e feito análise das estruturas celulares existentes.

ANÁLISE CITOLÓGICA - EFUSÃO PLEURAL: É realizada uma punção pleural e feito análise das estruturas celulares existentes.

ANÁLISE CITOLÓGICA – LINFONODOS: É realizada uma punção no linfonodo e feito análise das estruturas celulares existentes. É importante para diagnósticos diferenciais de quadro inflamatórios, infecciosos e neoplásicos.

ANÁLISE CITOLÓGICA - LÍQUIDO ARTICULAR: É realizada uma punção do líquido sinovial e feito análise das estruturas celulares existentes. Importante para diagnóstico das artropatias como diferencial de sinovite infecciosas e de sinovite por cristais como também para o prognóstico e terapêutica.

ANÁLISE CITOLÓGICA – LÍQUOR: É realizada uma punção do líquido no espaço subaracnóide e canal central da medula e feito análise. A análise laboratorial do líquido permite a obtenção de informações importantes, para definição de diagnóstico e de conduta terapêutica, e consiste em uma avaliação microbiológica, bioquímica e citológica, a qual engloba desde aspectos físicos da amostra até contagens globais e diferenciais das células presentes.

ANÁLISE CITOLÓGICA - LÍQUOR (AMOSTRA RECEBIDA): Análise laboratorial do líquido colhido por profissional e encaminhado, permite a obtenção de informações importantes, para definição de diagnóstico e de conduta terapêutica, e consiste em uma avaliação microbiológica, bioquímica e citológica, a qual engloba desde aspectos físicos da amostra até contagens globais e diferenciais das células presentes.

ANÁLISE CITOLÓGICA – OTOLÓGICA: É realizado uma coleta com um swab estéril com secreção otológica e feito análise das estruturas celular existentes. Importante para diagnósticos diferenciais e terapêuticos.

ANÁLISE CITOLÓGICA – PELE: É realizado uma raspagem no local e remoção dos fragmentos ou uma impressão da lesão pressionado a uma lamínula e feito análise das estruturas celular existentes.

ANÁLISE CITOLÓGICA – VAGINAL: É realizado um swab com secreção vaginal e ou uterino e feito análise das estruturas celulares existentes. Importante para diferenciar fases de ciclo estral, inflamações e neoplasias.

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

ANÁLISE TOXICOLÓGICA: Estudo do efeito nocivo decorrente da interação entre um agente tóxico e um sistema biológico.

ANAMNESE: É uma entrevista realizada pelo Veterinário ao dono do Animal assistido, que tem a intenção de ser um ponto inicial no diagnóstico de uma doença ou patologia.

ANAPLASMA: É quando a formação celular tem um desvio da normalidade. Depois que se caracteriza uma anaplasia é que se deve dar certeza de uma neoplasia maligna. Para caracterizar uma anaplasia, observa-se uma relação núcleo citoplasmático aumentada.

ANAPLASMOSE: É uma doença infecciosa que é causada pela bactéria *Anaplasma phagocytophilum* ou *Anaplasma platys* que ataca as células brancas do sangue. Anaplasmoses foi anteriormente conhecido como Ehrlichia, assim você pode ouvir esta doença referida como Erliquiose. Tanto cães como gatos podem ser infectados.

ANDROSTENEDIONA: A Androstenediona é um hormônio esteroide de 19-carbonos produzido nas glândulas suprarrenais e nas gônadas, como um passo intermediário na via metabólica que produz o andrógeno testosterona e os estrógenos estrona e estradiol.

ANEMIA: Condição na qual o conteúdo de hemoglobina no sangue está abaixo do normal como resultado da carência de um ou mais nutrientes essenciais, seja qual for a causa dessa deficiência.

ANIMAL ASSISTIDO: É o Animal cujo dono é o Cliente contratante dos Serviços e que está devidamente discriminado no Resumo de Plano Contratado.

ANION GAP: Para a investigação etiológica da acidose metabólica, é importante o conhecimento de alguns dados laboratoriais como sódio, potássio, cloro, fósforo, albumina, lactato, glicemia e cetoácidos.

ANTI NÚCLEO (ANA): São anticorpos que estão presentes em número mais alto que o normal em doenças autoimunes.

ANTI RECEPTOR DE ACETILCOLINA: Confirmação diagnóstica de Miastenia Gravis, monitoramento do tratamento com drogas imunossupressivas.

ANTIBIOGRAMA (AERÓBICAS): É um ensaio que mede a susceptibilidade/resistência de uma bactéria a um ou mais agentes antimicrobianos.

ARSÊNICO: O arsênio ou arsénio, também arsênico, é um elemento químico de símbolo As com número atômico 33 e com massa atômica 75 u. É um semimetal encontrado no grupo 15 da Classificação Periódica dos Elementos.

ARTICULAÇÃO: São constituídas por superfícies que estabelecem a junção de dois ou mais ossos e por uma série de estruturas periarticulares que garantem a união.

ARTRITE: É a inflamação em uma ou mais articulações, que são as "juntas" entre dois ossos.

ASPERGILOSE: É uma doença pulmonar, micose causada pelo fungo *Aspergillus fumigatus*.

ATO ILÍCITO: Toda ação ou omissão voluntária, 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.

AUTOANTICORPO: É um anticorpo (um tipo de proteína) produzido pelo sistema imune que atua contra uma ou mais proteínas do próprio indivíduo que o produziu. Os autoanticorpos têm as mesmas propriedades bioquímicas e físico-químicas dos outros anticorpos. A grande diferença está em suas propriedades imunológicas, ou seja, os autoanticorpos estão relacionados com as doenças autoimunes.

BABESIA: É um gênero de protozoários que parasitam vários animais domésticos, entre eles, equinos, bovinos e caninos. São encontrados em hemácias na forma de merozoítos.

BABESIOSE CANINA: É uma doença causada por diversas espécies de protozoários do gênero *Babesia* spp. No cão, o agente patogênico é *Babesia canis*. O principal veiculador dessa doença são os carrapatos.

BILIRRUBINA: Ou hematóidina é uma substância amarelada encontrada na bile, que permanece no plasma sanguíneo até ser eliminada na urina. Quanto mais bilirrubina eliminada na urina, mais amarela ela se torna. Excesso de bilirrubina (hiperbilirrubinemia) pode indicar problemas no fígado, baço, nos rins ou na vesícula biliar.

BIOQUÍMICA URINÁRIA: Teste através de tiras reagentes.

BLASTOMYCES SP (BLASTOMICOSE): Também conhecida por Doença de Chicago ou Doença de Gilchrist é uma doença pulmonar causada pelo fungo *Blastomyces dermatitidis*.

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

BORDETELLA BRONCHISEPTICA (BRONQUITE INFECCIOSA): É uma bactéria pequena, gram-negativa, em forma de bastão, do gênero *Bordetella*. Pode causar bronquite infecciosa, mas não infecta humanos.

BROMETO DE POTÁSSIO: É um composto químico, formado de potássio e bromo, de fórmula KBr . É um sal sólido, cristalino de cor branca, higroscópico, solúvel em água e em etanol. Devido a sua natureza iônica, sua solução aquosa é um condutor elétrico.

BRUCELLA: É um gênero de bactérias gram-negativas. São cocobacilos pequenos, formando colônias muito pequenas, lisas, com tom esbranquiçado e não-hemolíticas.

CÁDMIO: Elemento químico de símbolo Cd de número atômico 48 e de massa atômica igual a 112,4 u. À temperatura ambiente, o cádmio encontra-se no estado sólido. Está situado no grupo 12 da classificação periódica dos elementos.

CÁLCIO IONIZADO: Representa a concentração do cálcio livre e biologicamente ativo no soro sanguíneo. Na presença de concentrações de albumina anormais, a dosagem de cálcio ionizado fornece dados mais adequados sobre o status de cálcio, permitindo melhor avaliação de estados hipo e hipercalcêmicos.

CÁLCIO TOTAL: Representa a quantidade de cálcio presente no sangue. É determinado como parte de um rastreio de saúde. Pode diagnosticar Hipo ou Hipercalcemia.

CALICIVIRUS FELINO (CALICIVIROSE FELINA): Também conhecida pela sigla CVF, a doença tem Calicivirus como principal agente e é altamente contagiosa, sendo transmitida, principalmente, por meio do contato direto entre um bichano sadio e um animal doente.

CANCELAMENTO DO PLANO: Dissolução antecipada do Contrato, em sua totalidade, por determinação legal, acordo, esgotamento dos Limites Estipulados no Resumo de Plano Contratado, perda de direito, e / ou inadimplência do Cliente. O cancelamento do Plano, total ou parcial, por acordo entre as partes, denomina-se **RESCISÃO**.

CARBAMATOS: Ou uretanos são um grupo de compostos orgânicos que compartilham de um mesmo grupo funcional cuja estrutura é $-NH(CO)O-$.

CARDÍACO AGUDO: É um paciente portador de uma insuficiência cardíaca aguda em decorrência a um acontecimento súbito e catastrófico e que ocorre devido à qualquer situação que torne o coração incapaz de uma ação eficaz. Geralmente consequente a um infarto do miocárdio, ou a uma arritmia severa do coração, ou a hemorragia severa, traumatismo cerebral grave ou choque elétrico de alta voltagem. Um paciente cardíaco agudo é um paciente que exige tratamento médico emergencial, e mesmo assim é, muitas vezes, fatal.

CARÊNCIA: Prazo pré-estabelecido e discriminado no Contrato para que o Cliente possa usufruir dos serviços contratados.

CASTRACÃO: Ato de mutilação sexual em que incapacita-se o indivíduo de reproduzir-se sexualmente, e suprime seu porte de hormônios sexuais (testosterona, no macho, e estrogênio, na fêmea).

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

CÉLULAS LE: LE ou Lúpus Eritromatoso é uma doença de etiologia obscura, autoimune, cujo caráter fundamental é a alteração difusa do tecido colágeno.

CESARIANA: Intervenção cirúrgica que consiste em retirar o feto através da incisão da parede abdominal e do útero.

CHIP: Ou circuito integrado, é um dispositivo microeletrônico que consiste de muitos transístores e outros componentes interligados capazes de desempenhar muitas funções. Suas dimensões são extremamente reduzidas, os componentes são formados em pastilhas de material semicondutor.

CHOQUE: Também conhecido como Estado de choque, é uma crise aguda de insuficiência cardiovascular, ou seja, o coração e vasos não são capazes de irrigar todos os tecidos do corpo com oxigênio suficiente. A capacidade das trocas entre o sangue e os líquidos dos tecidos se darem é dependente da pressão do sangue dentro dos vasos: a pressão arterial. O choque pode ter várias causas. Contudo as mais frequentes são o choque hipovolêmico por hemorragias graves ou desidratação, em que a perda de sangue leva à descida perigosa da pressão arterial; o choque séptico, em que bactérias produzem endotoxinas que causam vasodilatação em todos os vasos de forma inapropriada; e o choque cardiogênico, de causa cardíaca por falência desse órgão em manter a pressão sanguínea.

CHUMBO: O chumbo é um elemento químico de símbolo Pb, número atômico 82, com massa atômica igual a 207,2 u, pertencente ao grupo 14 ou IVA da classificação periódica dos elementos químicos. À temperatura ambiente, o chumbo encontra-se no estado sólido.

CICLOSPORINA: É uma droga imunossupressora, isolada do fungo *Tolypocladium inflatum*, habitante do solo. A ciclosporina suprime as reações imunológicas que causam rejeição de órgãos transplantados, reduzindo a probabilidade de rejeição, com a vantagem de não apresentar os efeitos colaterais indesejáveis de outras drogas usadas para esse fim.

CINOMOSE: É uma doença altamente contagiosa provocada pelo vírus CDV (Canine Distemper Vírus) ou Vírus da Cinomose Canina (VCC), da família Paramyxoviridae, que atinge animais da família Canidae, Mustelidae, Mephitidae e Procyonidae (entre eles cães, furões/ferrets e alguns outros animais silvestres).

CISTOGRAFIA - BEXIGA CONTRASTADA: Exame de imagem que utiliza raios X para estudo da bexiga.

CISTOSTOMIA: É uma abertura cirúrgica feita acima do osso púbico até a bexiga.

CK: A creatina quinase (CK) é uma enzima que se encontra em pequenas quantidades em todos os tecidos musculares.

C-KIT: É o anticorpo CD117, destinado aos laboratórios para realizações de exames de diagnósticos diferenciais clínicos como auxiliar na identificação de tumores estromais, tumores de células germinativas, carcinomas de células renais e mastocitose.

CLASSE DE RISCO: Em algumas modalidades de Planos, para simplificar a sua operação, a grande variedade de Raças existentes torna necessária a subdivisão dos mesmos em um pequeno número de grupos. Cada um destes grupos se caracteriza por seus membros, na qualidade de raças, que apresentam riscos aproximadamente equivalentes. Estes grupos são denominados "classes de risco".

CLIENTE: É a pessoa física ou Jurídica contratante do Plano para o Animal Assistido.

CLORETOS: Os compostos químicos formados por cloro.

COBRE 60: Liga de cobre a 60%.

COCCIDIOIDOMICOSE: É uma micose sistêmica causada por fungos dimórficos.

COLESTEROL: Colesterol é um álcool policíclico de cadeia longa, usualmente considerado um esteroide, encontrado nas membranas celulares e transportado no plasma sanguíneo de todos os animais. É um componente essencial das membranas celulares dos mamíferos. HDL e LDL são as siglas, em inglês, utilizadas para designar os tipos de lipoproteínas que transportam o colesterol no sangue. O HDL é chamado de bom colesterol e o LDL de mau colesterol. O VLDL seria um parente muito próximo do LDL. Sua sigla, afinal, significa lipoproteína de muito baixa densidade, numa tradução literal do inglês.

COLINESTERASE: Se refere a duas enzimas: 1) Acetilcolinesterase, também chamada Colinesterase de glóbulo vermelho (CGV), colinesterase verdadeira (eritrocitária), ou (mais formalmente) acetilcolina acetilhidrolase, existente principalmente nas hemácias, sinapses (terminações nervosas) e músculos estriados.

COLORAÇÃO DE GRAM (EXAME BACTERIOSCÓPICO): Exame microscópico direto após coloração (Gram) para pesquisar a presença de bactérias.

COLORAÇÃO ZIEHL-NEELSEN: É uma técnica de coloração de bactérias mais agressiva que a técnica de Gram. Ela é usada em bactérias que coram mal com o Gram.

COLUNA: Também chamada de espinha dorsal, estende-se do crânio até a pelve. Composta por tecido conjuntivo e por uma série de ossos, chamados vértebras, as quais estão sobrepostas em forma de uma coluna, daí ser usado também o termo coluna vertebral.

COMPLEXO DE DILATAÇÃO /TORÇÃO VOLVULO GÁSTRICO: Trata-se de uma ocorrência comum em raças de grande porte, na qual há dilatação do estômago, seguida da torção desse órgão sobre si mesmo, levando à intensificação da fermentação e aprisionamento de gás e alimento em seu interior. Pode ser ocasionado pela excessiva ingestão de alimentos e/ou água, fazendo com que o estômago dilate e gire sobre o seu eixo, especialmente em cães que ficam muito agitados após se alimentarem. Consiste em uma emergência veterinária, pois o animal não consegue eliminar o alimento retido nem por vômito e nem pela via intestinal. Caso o animal não seja socorrido rapidamente, pode morrer dentro de poucas horas.

CONCHECTOMIA: Corte de Orelha.

CONTRATO: Documento que formaliza o Contrato de Prestação de Serviços ao Cliente, estabelecendo os direitos e as obrigações do Cliente e da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. Na proposta, o dono (cliente) do Animal Assistido fornece as informações necessárias para a avaliação da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. e emissão de proposta, e, caso o Cliente opte pela aceitação, é emitido o Resumo do Plano Contratado, formalizando o Contrato.

CONVULSÃO: É uma manifestação de um fenômeno eletrofisiológico anormal temporário que ocorre no cérebro (descarga bioenergética) e que resulta numa sincronização anormal da atividade elétrica neuronal.

COPROLÓGICO FUNCIONAL: Digestibilidade de fezes, prova de digestão alimentar.

CORONAVÍRUS CANINO (CORONAVIROSE CANINA): São considerados os principais patógenos responsáveis pela gastroenterite viral aguda em cães.

CORONAVÍRUS FELINO (PERITONITE INFECCIOSA FELINA): Coronavírus são um grupo de vírus de genoma de RNA simples de sentido positivo. Têm capsídeo helicoidal e envelope bilipídico. São uma causa comum de constipação/resfriado. Podem ainda causar pneumonia e gastroenterite.

CORPÚSCULOS DE LENTZ: Também conhecidos como inclusões de Lentz ou inclusões da Cinomose, são inclusões citoplasmáticas virais que podem ser encontradas em neurônios, em células achadas no líquido cefalorraquidiano, ou ainda em linfócitos, monócitos, neutrófilos ou eritrócitos circulantes de cães.

CORREÇÃO DE PROLAPSOS ANAL, ÚTERO-VULVO-VAGINAL: Recolocação da estrutura prolapsada ou remoção do órgão e sutura para sustentação.

CORTISOL: É um hormônio corticosteroide da família dos esteroides, produzido pela parte superior da glândula suprarrenal (no córtex suprarrenal, porção fasciculada ou média) diretamente envolvido na resposta ao estresse.

CORTISOL 5: É a dosagem do hormônio cortisol em 5 dias.

CORTISOL PÓS ACTH: Este é o principal teste diagnóstico para insuficiência adrenal primária, pois há possibilidade de a suprarrenal não responder normalmente ao ACTH exógeno.

CORTISOL PÓS DEXAMETASONA: Este é o principal teste de triagem para o diagnóstico de síndrome de Cushing. Em normais, espera-se a depressão dos níveis de cortisol para valores abaixo de 1,8 microg./dl.

CRÂNIO: Conjunto de ossos que formam o esqueleto da cabeça.

CREATININA: É um produto da degradação da fosfocreatina no músculo, e é geralmente produzida em uma taxa praticamente constante pelo corpo — taxa diretamente proporcional à massa muscular do animal: quanto maior a massa muscular, maior a taxa.

CRYPTOCOCCUS SP (CRÍPTOCOCOSE): Ou torulose, blastomicose europeia, doença de Busse-Buschke, é micose de natureza sistêmica de porta de entrada inalatória causada por fungos do complexo *Cryptococcus neoformans*, atualmente com duas espécies: *Cryptococcus neoformans* e *Cryptococcus gatti*.

CULTURA + ANTIBIOGRAMA (AERÓBICAS): É um ensaio que mede a susceptibilidade ou resistência de uma bactéria aos antibióticos através do espectro de sensibilidade identificados na placa de cultura.

CULTURA DE BACTÉRIAS AERÓBICAS (SEM ANTIBIOGRAMA): É o exame que demonstra o crescimento e identificação das bactérias que sobrevivem na presença de ar.

CULTURA PARA FUNGOS: Este exame é utilizado para a identificação dos fungos que causam micoses.

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 indivíduo.

DANO FÍSICO À PESSOA / ANIMAL DOMÉSTICO OU CORPORAIS: Toda ofensa causada à normalidade funcional do corpo humano ou animal, dos pontos de vista anatômico e/ou fisiológico, incluída 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 à pessoa, ou em consequência destes.

DANO MATERIAL: Danos causados a propriedade tangível.

DANO MORAL: Lesão, praticada por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico, constrangimento, desconforto, e/ou humilhação, independente da ocorrência conjunta de danos materiais, corporais, ou estéticos. Para as pessoas jurídicas, o dano moral está associado a ofensas ao nome ou à imagem da empresa, normalmente gerando perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, independentemente da ocorrência de outros danos.

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

DENSIDADE URINÁRIA: Teste de função da concentração urinária.

DERMATOHISTOPATOLÓGICO: São exames que permitem afirmar seguramente a natureza de uma lesão cutânea.

DESIDROGENASE LÁCTICA (LDH): É uma enzima presente numa grande variedade de organismos, incluindo plantas e animais.

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

DICUMARÍNICOS: Anticoagulante de origem natural e sintética que age retardando a coagulação do Sangue.

DIGOXINA 3: É um fármaco utilizado no tratamento de problemas cardíacos.

DIROFILARIOSE: É antroponose, considerada emergente, causada pela *Dirofilaria immitis*.

DISPLASIA COXOFEMORAL: Anormalidade das articulações coxofemorais, devido às alterações ósseas nas margens do acetábulo, na cabeça e colo do fêmur, gerando uma desarmonia ou instabilidade desta articulação.

DISPLASIA DE COTOVELO: Designação generalista para o que na verdade é um conjunto de quatro patologias de desenvolvimento, indutoras de uma má formação da articulação do cotovelo que levam à degeneração da qualidade de vida do animal de uma forma progressiva.

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

DRENAGEM INTRAPERITONEAL: Consiste na Drenagem de líquido ou fluido ascítico em quantidade anormalmente aumentada na cavidade abdominal.

ECLAMPSIA: É uma condição rara, mas grave, que provoca convulsões durante a gravidez.

ECOCARDIOGRAFIA: Ou Ecocardiograma é um exame em que se utiliza ultrassom para examinar o músculo cardíaco e as válvulas do coração.

ECODOPPLERCARDIOGRAFIA: Ou Ecodopplercardiograma é um exame complementar ao Ecocardiograma e avalia a função hemodinâmica do coração, pela análise do fluxo sanguíneo através das valvas e vasos.

ECODOPPLERCARDIOGRAFIA COM MICROBOLHAS: "Com contraste", realizado com microbolhas (do tamanho ou menores que uma hemácia), possibilita avaliar a perfusão sanguínea do miocárdio, delimitar melhor as bordas do endocárdio das cavidades cardíacas e intensificar o sinal do Doppler.

ECTOPARASITAS: São designados por ectoparasitas ou parasitas externos os tipos de parasitas que se instalam fora do corpo do hospedeiro, como no caso de piolhos, ácaro vermelho, pulgas, carrapatos, sanguessugas e algumas espécies de lampreia.

ECTRÓPIO: Se refere à alterações palpebrais que determinam o afastamento da margem palpebral de sua posição anatômica expondo a conjuntiva.

EFUSÃO PERITONEAL: É a saída de líquido (geralmente sangue ou linfa) para fora dos vasos e a sua difusão pelos tecidos ou cavidades do organismo com membranas serosas.

EHRlichia: Ehrlichia é um gênero de bactérias gram-negativas da família Rickettsiaceae. Seu nome foi dado em homenagem ao microbiologista Paul Ehrlich. São bactérias intracelulares, infectando monócitos e macrófago.

EHRLIQUIOSE CANINA: É uma doença infecciosa severa que acomete os cães, causada por bactérias do gênero Ehrlichia, sendo a principal a Ehrlichia canis.

ELETRCARDIOGRAFIA: Método de registo gráfico das correntes elétricas produzidas pela atividade do músculo cardíaco.

ELETROFORESE DE PROTEÍNAS SÉRICAS: É um método simples, que permite separar proteínas do plasma em frações.

ELETROFORESE DE PROTEÍNAS DA URINA: Coleta de urina de 24 horas sem conservante.

ELISA: É uma técnica de Imunoensaio enzimático (EIA) heterogêneo, muito utilizada para diagnóstico principalmente por causa de seu baixo custo e por detectar quantidades extremamente pequenas de antígenos ou anticorpos. Esse exame se baseia na detecção de anticorpos ou de antígenos específicos, através da reação anticorpo-antígeno.

ENCÉFALO: Conjunto do qual fazem parte o cérebro, o cerebelo e o tronco cerebral, constituindo a parte superior do sistema nervoso, sendo responsável pelo controle do organismo.

ENEMA - INTESTINO GROSSO CONTRASTADO: Injeção de líquido no ânus para motivar a evacuação.

ENTÉRICO: O sistema nervoso entérico é uma rede de neurônios que integram o sistema digestivo (trato gastrointestinal, pâncreas, e vesícula biliar).

ENTEROTOMIA: Operação em que se abre a parede intestinal.

ENTRÓPIO: Reviramento do bordo livre da pálpebra para dentro do olho.

ENUCLEAÇÃO DE GLOBO OCULAR: É um procedimento cirúrgico onde o globo ocular é totalmente removido e também parte do nervo óptico, mantendo preservada a conjuntiva. É indicado nos casos de trauma ou tumor.

ENVENENAMENTO: São todos os efeitos danosos às células do organismo por substâncias nocivas que entraram no corpo de alguma forma e que podem causar sérios danos ao animal ou até levar à morte.

EPISIOTOMIA: É um procedimento cirúrgico usado em obstetrícia para aumentar a abertura vaginal com uma incisão no períneo ao final do segundo estágio do parto vaginal.

ERITROGRAMA: Análise quantitativa e qualitativa das hemácias

ESOFAGOGRAMA - ESÔFAGO CONTRASTADO: Procedimento radiológico comum para o exame da faringe e do esôfago, utilizando um contraste radiopaco. Ocasionalmente, um contraste negativo ou radio transparente pode ser usado. É um exame contrastado que observa todo o esôfago proximal, medial e distal.

ESPLENECTOMIA: É a remoção cirúrgica, completa ou parcial, do baço.

ESTRADIOL: Principal hormônio produzido pelo folículo ovariano.

ESTRICNINA: A estricnina é um alcaloide cristalino muito tóxico. Foi muito usado como pesticida, principalmente para matar ratos.

EVENTO: É o acontecimento de uso de um determinado Serviço contratado após aprovação da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

EVENTRAÇÃO: Hérnia que sobrevém em qualquer ponto das paredes abdominais por uma abertura acidental ou até mesmo saída de vísceras abdominais para o exterior através duma cicatriz cirúrgica que se abre (deiscência).

EXAME MICOLÓGICO DIRETO: O material é submetido diretamente a exame e o resultado, dependendo da visualização ou não do fungo, pode ser positivo ou negativo.

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

EXÉRESE DE TUMORES: Operação através da qual se extrai do corpo do animal aquilo que lhe é estranho ou prejudicial.

EXOFTALMIA: Saliência exagerada do globo ocular

FARINGOSTOMIA: Caracterizada por uma abertura na parede da faringe, que se exterioriza através da pele do pescoço. Corresponde a uma comunicação é anormal, congênita ou adquirida, cirúrgica, traumática ou patológica, da via digestória com o meio externo. Foi utilizada por muito tempo e com sucesso para a alimentação de pacientes com anorexia prolongada e incapacidade de deglutição ou mastigação.

FATOR REUMATOIDE: É um anticorpo comum, com uma particularidade: gruda em outros anticorpos. Mais especificamente, gruda na porção “FC” de outros anticorpos (a parte que não varia entre diferentes anticorpos).

FATOR DE VON WILLEBRAND: Fator de von Willebrand é um polímero formado por um número variável de unidades de 220 KD, é sintetizado na célula endotelial e no megacariócito. O gene que codifica a síntese da unidade se localiza no cromossomo 12.

FENOBARBITAL: É um anticonvulsivante, hipnótico e sedativo.

FERRITINA: É uma proteína globular que se localiza essencialmente no fígado.

FIBRAS MUSCULARES: São sub componentes do músculo, isto é, são as “células musculares”, cada qual com estrutura e funções diferentes, o que permite a realização das mais diversas atividades motoras de uma maneira mais eficiente.

FIBRINOGENIO: É uma glicoproteína hexamérica codificada por três genes - FGA, FGB e FGG - localizados no braço longo do cromossomo 1 e que está envolvida nas etapas finais da coagulação como precursor de

monômeros de fibrina necessários para a formação do plug plaquetário. Possui alta massa molecular e é solúvel no plasma sanguíneo, convertendo-se em fibrina pela ação da trombina, que é a enzima ativa.

FIMOSE: É a dificuldade ou até impossibilidade de expor a glândula, ou cabeça do pênis, porque o prepúcio (prega de pele que envolve a glândula) estreita a passagem.

FISIOTERAPIA: Ciência da Saúde que estuda, previne e trata os distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes em órgãos e sistemas do corpo humano, gerados por alterações genéticas, por traumas e por doenças adquiridas.

FIV + FELV: O FELV (Vírus da Leucemia Felina) e o FIV (Vírus da Imunodeficiência Felina) estão entre os causadores de doenças infecciosas mais comuns em gatos. São causadas por 2 diferentes tipos de retrovírus, pertencentes ao gênero dos Oncornavírus (FELV) e ao gênero dos Lentivirus (FIV), sendo que o FIV pertence à mesma família do vírus causador da imunodeficiência humana (AIDS); o FIV é responsável apenas pela doença específica dos felinos, não existindo qualquer risco de infecção para o humano.

FLUIDOTERAPIA EV, SC OU IM: É a administração de fluídos ou medicações em soro por via endovenosa, subcutânea ou Intramuscular do paciente.

FLUORACETATO: Veneno potentíssimo, letal em mínimas doses. Apresenta-se na forma de um sal branco, inodoro, sem sabor e translúcido quando diluído em água.

FOSFATASE ALCALINA: É uma hidrolase que remove grupos fosfato de um grande número de moléculas diferentes, incluindo nucleotídeos, proteínas e alcalóides; como o próprio nome sugere, essa enzima é mais ativa em soluções alcalinas. O processo de remoção desses grupos fosfatos é conhecido como desfosforilação. A fosfatase alcalina é produzida por diversos órgãos e tecidos, como por exemplo ossos, fígado e placenta.

FÓSFORO: É um elemento mineral presente em diversos alimentos (de origem vegetal e animal) e de grande importância para o funcionamento dos organismos dos seres vivos.

FRATURA: É a perda da continuidade de um osso, que o divide em dois ou mais fragmentos.

FRUTOSAMINA: É uma enzima derivada da ligação enzimática da glicose com proteínas presentes no plasma sanguíneo, como a albumina.

FUNÇÃO HEPÁTICA: São diversas avaliações laboratoriais bioquímicas clínicas realizadas para fornecer informação sobre o estado do fígado de um paciente.

FUNÇÃO RENAL: São diversas avaliações laboratoriais bioquímicas clínicas realizadas para fornecer informação sobre o estado dos Rins de um paciente.

GAMA-GLUTAMIL TRANSFERASE (GGT): É uma enzima que pode ser encontrada em membranas celulares, estando envolvida na transferência de aminoácidos através da membrana celular.

GASTRITE: É a inflamação, infecção ou erosão do revestimento do estômago. Ela pode durar por pouco tempo, na chamada gastrite aguda, ou pode durar meses e até mesmo anos (gastrite crônica).

GASTROSTOMIA: É uma abertura criada no estômago para a parede do abdômen. Desta forma, alimentos e líquidos são dados por meio de um tubo colocado na abertura no estômago.

GERENCIAMENTO DE CLASSES DE RISCO: O conjunto de medidas destinadas a identificar os riscos pelos quais determinada Raça pode levar a utilização dos Serviços constantes no Plano, objetivando prevenir ou minimizar os danos e/ou perdas derivados de uma eventual reclamação.

GIÁRDIA (PESQUISA DE ANTÍGENO NAS FEZES): É um protozoário microscópico que parasita o intestino dos mamíferos.

GLICOSE: Monossacarídeo, é o carboidrato mais importante na biologia. As células a usam como fonte de energia e intermediário metabólico.

GLICOSÚRIA: Processo em que a glicose (açúcar) se excreta pela urina.

GLOBULINAS: É o nome que se dá às proteínas insolúveis em água, solúveis em soluções salinas, ácidas ou básicas diluídas, e coaguláveis pelo calor. As proteínas presentes no plasma do sangue são albumina, fibrinogênio e globulinas.

GORDURA FECAL: Teste quantitativo que mede a quantidade de gordura presente em uma amostra de fezes fornecida durante um período de dieta padronizada.

HAEMOBARTONELLA FELIS (MYCOPLASMA HAEMOFELIS): São parasitas encontrados na periferia dos eritrócitos tendo como hospedeiro o gato. Estes organismos, gram-negativos, podem apresentar-se na forma de cocos ou de bacilos. A transmissão ocorre pela picada do carrapato *Rhipicephalus sanguineus*.

HEMÁCIAS: São unidades morfológicas da série vermelha do sangue, também designadas por eritrócitos ou glóbulos vermelhos.

HEMATÓCRITO: É uma medida da proporção de hemácias no sangue. O valor é expresso como uma porcentagem ou uma fração de hemácias no sangue. Por exemplo, um hematócrito de 40% significa que há 40 ml de hemácias em 100 ml de sangue.

HEMATOLOGIA: É o ramo da medicina que tem como função o estudo do sangue, seus distúrbios e doenças. Estuda seus elementos figurados como os glóbulos vermelhos (hemácias), glóbulos brancos (leucócitos) e plaquetas, além de estudar os órgãos onde são produzidos, como a medula óssea o linfonodo e o baço.

HEMATOZOÁRIO: Hematozoário ou hemoparasita são termos gerais que englobam parasita que vivem na corrente sanguínea dos animais.

HEMOGLOBINA: É uma proteína presente nas hemácias (glóbulos vermelhos). A função da hemoglobina é transportar oxigênio no sistema circulatório. Denomina-se hemoglobina glicada (HbA1c) a fração da hemoglobina que se liga a glicose.

HEMOGLOBINA GLICADA: É uma forma de hemoglobina presente naturalmente nos eritrócitos humanos que é útil na identificação de altos níveis de glicemia durante períodos prolongados

HEMOGRAMA: É um exame de sangue que consiste na contagem das células brancas e vermelhas, das plaquetas e dos reticulócitos e na medição de índices hematológicos como a dosagem de hemoglobina e do hematócrito (porcentagem dos glóbulos vermelhos no volume total de sangue).

HEMORRAGIA: É a perda de sangue devido ao rompimento de um vaso sanguíneo, veia ou artéria, alterando o fluxo normal da circulação.

HEMOSTASIA: É o conjunto de mecanismos que o organismo emprega para coibir hemorragia. Para tal, é formado um trombo que obstrui a lesão na parede vascular. Ao contrário do que muitos pensam, esse trombo não é constituído de coágulo e sim de plaquetas. A coagulação, além de fornecer pequena quantidade de fibrina para o trombo plaquetário, colabora na estabilização do trombo.

HEMOTERAPIA: É o emprego terapêutico do sangue, que pode ser transfundido com seus componentes (hemocomponentes) e derivados (hemoderivados).

HÉRNIA DIAFRAGMÁTICA TRAUMÁTICA: É a ruptura acidental do diafragma.

HERNIORRAFIA UMBILICAL, INGUINAL, ANAL: É a correção de hérnias por técnicas de suturas.

HERPESVÍRUS CANINO: É uma infecção viral que acomete animais adultos e filhotes, podendo ocasionar vários sintomas de gravidade variável, sendo mais reconhecidos os quadros de abortamento ou morte de neonatos em canis acometidos pelo Herpesvírus canino.

HERPES VÍRUS FELINO (RINOTRAQUEÍTE VIRAL FELINA): Causada pelo vírus Herpesvírus, a doença afeta principalmente o sistema respiratório.

HI: Teste sorológico de inibição da hemaglutinação (HI).

HIPERADRENOCORTICISMO: É o resultado do aumento de cortisol, um hormônio produzido pelas glândulas adrenais.

HISTOPATOLÓGICO: O exame histopatológico permite afirmar seguramente a natureza de uma lesão.

HISTOPATOLÓGICO + AVALIAÇÃO DE MARGENS CIRÚRGICAS: Exame que permite afirmar a natureza de uma lesão e sua extensão.

HISTOPATOLÓGICO ÓSSEO: O exame histopatológico permite afirmar seguramente a natureza de uma lesão óssea.

HISTOPLASMA SP (HISTOPLASMOSE): Lesão provocada pelo fungo Histoplasma capsulatum.

HOLTER: Monitor portátil que registra a atividade elétrica do coração e suas variações.

HORMÔNIO FOLÍCULO ESTIMULANTE (FSH): É uma glicoproteína que regula o crescimento, desenvolvimento, puberdade, reprodução e secreção de hormônios.

HORMÔNIOS: São substâncias químicas específicas de ação sistêmica que são produzidas por células especializadas, são lançadas na circulação e vão produzir efeitos específicos (indução ou inibição) em um órgão específico do corpo.

IGF-1 (SOMATOMEDINA C): Hormônio do crescimento responsável pelo aumento na síntese proteica, aumento da entrada de aminoácidos nas células, diminuição do uso da glicose e aumento do uso da gordura como energia.

IMOBILIZAÇÃO: É o procedimento de estabilizar o membro em que houve a lesão, torção ou fratura.

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 dano, o responsável terá cometido um ato ilícito culposo.

IMUNODIFUSÃO RADIAL - IGM E IGG: Mede a Concentração das imunoglobulinas (IgG e IgM).

IMUNO-HISTOQUÍMICA: Imuno-histoquímica ou IHQ se refere ao processo de localizar antígenos (e.g. proteínas) em tecidos, explorando o princípio da ligação específica de anticorpos a antígenos no tecido biológico.

IMUNOFENOTIPAGEM DE LINFOMA: É uma técnica utilizada para se identificar qual o tipo exato de célula que compõe um determinado tecido, quando há dúvida diagnóstica na análise de biópsias. Geralmente é uma técnica eleita quando é preciso diferenciar entre células que têm o aspecto físico muito semelhante ao microscópio ótico (microscópio comum), mas que têm moléculas diferentes em sua membrana ou no seu citoplasma, atribuindo-lhes funções diferentes. Um dos usos frequentes da imunofenotipagem é, por exemplo, nas suspeitas de leucemia e de linfoma. Quando as células brancas (linfócitos) são examinados no microscópio comum, o examinador não tem como saber em detalhes se estas células são ou não da mesma família, pois são todas visualmente muito parecidas. O examinador só tem como saber se elas estão ou não estão elevadas em número, mas não tem como saber se são ou não do mesmo tipo.

ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO DE VALORES: É o índice econômico adotado pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. para atualização do Contrato.

INFLUENZA VÍRUS CANINO: A gripe canina.

INGESTÃO DE CORPOS ESTRANHOS: É a ingestão de qualquer objeto ou estrutura que não faça parte da alimentação. Nos animais é muito comum a ingestão de ossos e estruturas plásticas.

INÍCIO DE VIGÊNCIA: Data a partir da qual os serviços contratados estão garantidos pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

INSPEÇÃO: Termo utilizado para definir ato da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. em realizar trabalho de visita ao local do atendimento para inspecioná-lo e, mediante relatório detalhado, tomar prévio conhecimento do mesmo para fins de aceitação da reclamação.

INSULINA: hormônio produzido nas ilhotas de Langherans, células do pâncreas. Promove a absorção da glicose circulante na corrente sanguínea pelas células presentes nos músculos e no tecido adiposo.

INSULINOMA: É um tumor no Pâncreas.

INTOXICAÇÃO: Consiste em uma série de efeitos sintomáticos produzidos quando uma substância tóxica é ingerida ou entra em contato com a pele, olhos ou membranas mucosas.

ISOENZIMAS: São produzidas pelo fígado e pelo osso podem ser separadas por electroforese para melhor perceber o motivo de um valor elevado nas análises; contudo uma elevação simultânea da GGT (gama-glutamiltanspeptidase) sugere que é o fígado a causa da fosfatase alcalina elevada.

JUROS DE MORA: É o encargo financeiro decorrente por atraso no pagamento ou recebimento de algum valor, após a aplicação do índice de atualização de valores.

LACTATO: É um sal, derivado do ácido láctico.

LAPAROTOMIA EXPLORATÓRIA: É uma cirurgia que consiste na abertura do abdômen (laparotomia), tendo como finalidade sua exploração (laparotomia exploradora), exame e tratamento de problemas. Laparotomia significa, basicamente, "abrir a barriga", e exploradora porque pretende explorar o abdômen para esclarecer um diagnóstico (com observação direta, biópsias) e eventualmente fazer alguma manobra terapêutica cirúrgica necessária.

LEISHMANIA (LEISHMANIOSE): A leishmaniose é uma doença crônica, de manifestação cutânea ou visceral (pode-se falar de leishmanioses, no plural), causada por protozoários flagelados do gênero Leishmania, da família Trypanosomatidae.

LEPTOSPIROSE INTERROGANS: Causada pela Leptospira interrogans que é uma espécie de bactéria espiroqueta, gram-negativa aeróbica obrigatória, com flagelos periplásmicos. Quando vista através de um microscópio óptico se assemelha a um ponto de interrogação, e isso dá a espécie seu nome.

LEUCEMIA: É uma doença maligna dos glóbulos brancos (leucócitos), geralmente, de origem desconhecida. Tem como principal característica o acúmulo de células jovens anormais na medula óssea, que substituem as células sanguíneas normais.

LEUCÓCITOS: Também conhecidos por glóbulos brancos, são um grupo de células diferenciadas a partir de células-tronco pluripotenciais oriundas da medula óssea e presentes no sangue, linfa, órgãos linfoides e vários tecidos conjuntivos.

LEUCOGRAMA: Exame de sangue no qual se faz a contagem total de leucócitos (glóbulos brancos).

LIGAMENTO: É um feixe de tecido fibroso formado por tecido conjuntivo, e é mais ou menos comprido, que une entre si duas cabeças ósseas de uma articulação (ligamento articular) ou mantém no seu local fisiológico habitual um órgão interno (ligamento suspensor).

LIMITE MÁXIMO DE VALORES: Representa o limite máximo que a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. suportará e que está devidamente discriminado para cada Serviço contratado do Plano.

LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO: Representa o limite máximo de eventos que a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. suportará e que está devidamente discriminado para cada Serviço contratado do Plano.

LIPASE: São enzimas que atuam sobre lipídeos, catalisando alguma reação química que estas moléculas possam sofrer.

LIPASE PANCREÁTICA ESPECÍFICA: A concentração pode ser usada para diagnóstico de pancreatite até mesmo em pacientes com problemas renais crônicos. A lipase pancreática específica apresenta também reconhecida importância para o monitoramento dos animais, sejam animais doentes ou que utilizem medicamentos que aumentem o risco do desenvolvimento da pancreatite, o exame pode ser repetido em diferentes intervalos. Assim, ele se torna útil na detecção de casos subclínicos, ou inaparentes, antes que se desenvolvam complicações sistêmicas graves.

LUXAÇÃO e SUBLUXAÇÃO: É o deslocamento de um osso da articulação, geralmente acompanhado de uma grave lesão de ligamentos articulares. Isso resulta no posicionamento anormal dos dois ossos da articulação. A luxação pode ser total ou parcial (Subluxação) quando os dois ossos da articulação ainda permanecem em contato.

LYME: É uma infecção bacteriana transmitida por carrapatos.

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

MAGNÉSIO: É um elemento químico essencial para o Homem. A maior parte do magnésio no organismo encontra-se nos ossos.

MASTECTOMIA: É o nome dado à cirurgia de remoção completa da mama.

MEIO DE CONTRASTE IODADO: São substâncias radio densas capazes de melhorar a especificidade das imagens obtidas em exames radiológicos, pois permitem a diferenciação de estruturas e patologias vascularizadas das demais.

MEMBRANA NICTITANTE: Terceira pálpebra ou prega semilunar da conjuntiva, é uma dobra da conjuntiva. Localiza-se em regra numa posição médio-ventral e, nos mamíferos, assume uma forma em T. A sua função é essencialmente proteger o globo ocular e auxiliar na sua limpeza.

MEMBROS: Cada um dos quatro apêndices do corpo do homem e de outros animais, ligados ao tronco por meio de articulações, sendo dois superiores e dois inferiores, e que realizam movimentos diversos, entre os quais a locomoção e a preensão.

MERCÚRIO: Metal líquido à temperatura ambiente. Também é conhecido como hidrargírio, hidrargiro, azogue e prata-viva, entre outras denominações.

METAIS PESADOS: Conceito muito usado em nosso dia a dia, sendo associado como uma substância tóxica, geralmente proveniente de um descarte inadequado de um rejeito no meio ambiente.

MICROBIOLOGIA: É o ramo da biologia que estuda os microrganismos, incluindo eucariontes unicelulares e procariontes, como as bactérias, fungos e vírus.

MICROFILÁRIAS: É diminuta filária larval responsável pela Filaríase

MUTAÇÃO DO GENE MDR-1: O Gene MDR-1 está localizado no cromossomo 14 de canídeo e é responsável pela codificação da Glicoproteína P (Pgp). A Pgp é responsável pelo transporte de diversas classes de fármacos em tecidos como intestino delgado, fígado, rins, barreira hematoencefálica, barreira testicular e placenta, limitando a absorção e promovendo a excreção destas. Por conta disso, o gene é chamado de MULTI RESISTÊNCIA A DROGAS, já que a superexpressão da Pgp provoca resistência às substâncias que transporta. Entretanto, mutações no gene MDR1 que promovem a formação de uma Pgp afuncional ou de baixa funcionalidade, levam ao acúmulo dessas drogas em tecidos como sistema nervoso central, testículos e fetos provocando sinais que variam conforme a quantidade Pgp funcionante, a droga e a dose utilizada.

MYCOPLASMA (FELINOS): Micoplasmas é o nome que foi dado às bactérias do gênero Mycoplasma, com tamanho menor do que o apresentado normalmente pelas outras bactérias.

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 dano, o responsável terá cometido ato ilícito culposo.

NEOPLASIAS ORAIS: É proliferação anormal do tecido resultante do “erro” na divisão celular. Classificado como Câncer ou Tumor, podem ser divididos em Benignos ou malignos. A neoplasia benigna não causa metástase, e pode ser tratada de acordo com o grau de invasão. Diferencia-se da formação maligna que apresenta propriedades invasiva(metástases). Os tumores orais benignos mais encontrados são epulides. Estatisticamente nos cães e gatos os tumores malignos mais comuns são melanoma, o carcinoma espinocelular e o fibrossarcoma.

NEOSPORA: O gênero Neospora apresenta como espécies importantes no âmbito médico-veterinário Neospora caninum. Neospora caninum realiza invasão ativa do hospedeiro e multiplica-se pelo processo descrito como endogenia. Os canídeos, hospedeiros definitivos, infectam-se comendo tecido

contaminado proveniente de hospedeiros intermediários, embora seja também possível que ocorra auto-contaminação ao comer suas próprias fezes (lembrando que também pode ocorrer a ingestão das fezes de outros cães possivelmente contaminados), sendo a via transplacentária a principal via de transmissão conhecida.

OBJETO DO PLANO: É a designação do Plano Contratado.

OBSTRUÇÃO/PERFURAÇÃO DO TRATO GASTROINTESTINAL: Quando o trânsito de alimento de estômago ou intestino é interrompido por uma obstrução por ingestão de algum corpo estranho ou por alguma neoplasia ou até mesmo por perfuração causada por ingestão de corpo estranho ou acidental.

OCULAR – BILATERAL: Teste para diagnóstico de catarata.

ORGANOCOLORADO: Inseticidas organo-sintéticos, que contêm na sua molécula átomos de cloro, carbono e hidrogênio.

ORGANOFOSFORADOS: Pesticidas orgânicos sintéticos, contendo, na sua molécula, átomos de carbono, hidrogênio e fósforo.

ORQUIECTOMIA: É a remoção cirúrgica dos testículos para evitar reprodução ou mesmo para fins terapêuticos como no caso de hiperplasia prostática ou neoplasia.

OSMOLARIDADE: É a quantidade de partículas dissolvidas em um determinado solvente. Quanto maior a Osmolaridade, maior a pressão osmótica do soluto sobre o solvente.

OSTEOSSÍNTESES: União das extremidades dos fragmentos ósseos fraturados e sua manutenção em posição anatômica correta com auxílio de placas, fios, pregos, parafusos, etc.

OTITE: É chamada de toda e qualquer infecção de ouvido seja de ouvido interno, médio ou externo.

OTOHEMATOMA: Consiste em um acúmulo de sangue entre a cartilagem da orelha e a pele, em decorrência de um trauma local, que resulta em ruptura de um vaso sanguíneo.

OTOSCOPIA: Num exame visual direto do canal auditivo externo e do tímpano.

OVÁRIO SALPINGO HISTERECTOMIA: Remoção cirúrgica de ovários, útero e todo ligamento envolvido.

OVARIECTOMIA: Extração cirúrgica do ovário ou de cistos do ovário

PACIENTE: É o Animal Doméstico do Cliente devidamente discriminado no Resumo de Plano Contratado.

PAINEL ADRENAL: Indica as dosagens de Cortisol, 17 Hidroxi Progesterona, Androstenediona, Estradiol, é o exame que diagnostica Hiperadrenocorticismos.

PAINEL ANDROGÊNICO: Indica as dosagens de Cortisol, 17 Hidroxi Progesterona, Androstenediona, Estradiol, testosterona, Aldosterona basal e pós ACTH, esse exame é o mais eficaz para diagnóstico de tumores em Adrenal.

PAINEL DE COAGULAÇÃO: Indica o tempo de tromboplastina parcial ativada, tempo de protrombina, tempo de trombina e tempo de coagulação, serve para indicar qual distúrbio de coagulação do paciente.

PAINEL ESTEROIDAL REDUZIDO: Indica as dosagens de 17 Hidroxi Progesterona e cortisol. A 17 alfa-hidroxiprogesterona é um esteroide produzido pelas adrenais e gônadas e um precursor do cortisol. É o principal marcador da deficiência da 21-hidroxilase, causadora da forma mais comum de hiperplasia congênita das adrenais.

PAINEL ESTEROIDAL REDUZIDO (AMOSTRA RECEBIDA): Indica as dosagens de 17 Hidroxiprogesterona e cortisol previamente coletadas. A 17 alfa-hidroxiprogesterona é um esteroide produzido pelas adrenais e gônadas e um precursor do cortisol. É o principal marcador da deficiência da 21-hidroxilase, causadora da forma mais comum de hiperplasia congênita das adrenais.

PAINEL HIPOGLICÊMICO (INSULINOMA): Indica as dosagens de glicemia e insulina sanguíneas do indivíduo em jejum e após alimentação. Indicado para diagnóstico de tumor em pâncreas (Insulinoma).

PALATO: É o teto da boca dos animais vertebrados. Ele separa a cavidade oral da cavidade nasal. O palato é dividido em duas partes, a parte óssea anterior ("palato duro") e a parte mole posterior ("palato mole" ou "véu palatino").

PARAFIMOSE: É a incapacidade de fazer o prepúcio voltar a recobrir a glândula do pênis quando retraído.

PARASITOLOGIA: É a ciência que estuda os parasitas, os seus hospedeiros e relações entre eles. Engloba os filos Protozoa (protozoários), do reino Protista e Nematoda (nematóides), annelida (anelídeos), Platyhelminthes (platelmintos) e Arthropoda (artrópodes), do reino Animal.

PARATORMÔNIO (PTH): Hormônio secretado pelas glândulas paratireoides. Ele atua aumentando a concentração de cálcio no sangue.

PARTO: Saída do feto do útero materno.

PARTO DISTÓCICO: Distócias são dificuldades encontradas na evolução de um trabalho de parto, tornando uma função difícil, impossível ou perigosa para a mãe e para o feto.

PARVOVÍRUS CANINO (PARVOVIROSE - ANTÍGENO): É um teste rápido imunocromatográfico em cassete, desenvolvido para a detecção qualitativa do Parvovírus Canino (CPV Ag) em amostras de vômito ou fezes de cães.

PENECTOMIA: Uma técnica cirúrgica que consiste na retirada cirúrgica exclusivamente do pênis, também chamada falectomia.

PERFIL ANIMAL ICTÉRICO: Exame para detectar causas de icterícia no paciente. São realizadas dosagens de bilirrubinas totais e frações, pesquisa de Hematozoários, dosagem de enzimas hepáticas (TGP, Fosfatase alcalina, GGT), creatinina e hemograma.

PERFIL BIOQUÍMICO: Exame para avaliar funcionamento do organismo. São realizadas dosagens de hepáticas (TGP, Fosfatase alcalina, GGT), bilirrubinas totais e frações, glicose, amilase, renais (proteína total, creatinina, ureia), colesterol, cálcio total, fósforo, sódio e potássio.

PERFIL CARDIOLÓGICO: Exames para detectar uma possível sobrecarga cardíaca. São realizados hemogramas, ureia, creatinina, TGP, Fosfatase Alcalina, Urina I, sódio e potássio.

PERFIL COMPLETO: Exame para avaliar a situação do organismo do paciente como um todo. Composto de perfil bioquímico, hemograma, urina I, parasitológico de fezes.

PERFIL DERMATOLÓGICO: Exame para detecção de patologia cutânea. É realizado pesquisa de ectoparasitas, cultura e antibiograma de bactérias e fungos mais coloração de gram.

PERFIL DERRAME PERITONEAL: É realizada uma avaliação do líquido encontrado em quantidade anormal dentro do peritônio. Realizado efusão peritoneal, análise citológica e eletroforese de proteínas séricas.

PERFIL ELETROLÍTICO: Exame para detecção de desequilíbrios bioquímicos que estão causando perda de líquido no organismo do paciente. Realizado dosagem de cálcio total, fósforo, sódio, potássio e cloretos.

PERFIL FÚNGICO: Exame para detecção de fungos em pulmão ou no sangue do paciente. São realizados pesquisa de *Aspergillus sp*, *Blastomyces sp*, *Cryptococcus sp*, *Histoplasma sp*, *Coccideo Myces sp*.

PERFIL GASTROENTÉRICO: Exame para detectar distúrbios no funcionamento gastrointestinal. Realizado parasitológico de fezes, cultura e antibiograma, tripsina, gordura fecal, amido de fibras musculares e hemograma.

PERFIL GERAL: Exame para uma avaliação geral do paciente, indicado para uma pré avaliação. São feitos hemogramas, urina I, ureia, creatinina, fosfatase alcalina, TGP, glicose e parasitológico de fezes.

PERFIL GLICÊMICO: Exame para avaliar a glicemia do paciente em 5 amostras e demonstrar curva glicêmica. Indicado para detecção de diabetes.

PERFIL HEPÁTICO: Exame para avaliar o funcionamento do fígado. Realizado TGP, Fosfatase alcalina, GGT, bilirrubinas totais e frações, proteína total, glicose, TGO.

PERFIL HORMONAL: Exame de sangue que dosa os principais hormônios femininos no organismo da fêmea.

PERFIL LIPÍDICO: Exame para avaliação da quantidade de lipídeos no organismo. Realizado dosagem de glicose, colesterol, colesterol HDL, LDL, VLDL e triglicérides.

PERFIL MUSCULAR: Exame para avaliar causas para disfunções em contratura e fadiga muscular. Realizado TGO, CK total e desidrogenase láctica.

PERFIL OFTALMOLÓGICO: Exame para detectar patógenos em estruturas oftálmicas. Realizado coloração de gram, cultura e antibiograma de bactérias e cultura de fungos.

PERFIL ÓSSEO: Exame para auxiliar no diagnóstico de osteoporose. Realizado dosagem de Cálcio Total, Fósforo e Fosfatase Alcalina.

PERFIL PANCREÁTICO: Exame para avaliação do funcionamento do Pâncreas. Realizado dosagem de amilase, lipase, creatinina, tripsina, gordura fecal, amido, fibras musculares, fosfatase alcalina, TGP.

PERFIL PRÉ-ANESTÉSICO SENIL: Exame que auxilia o profissional a avaliar a aptidão do paciente senil a uma intervenção cirúrgica através de parâmetros bioquímicos e de perfil de coagulação. Realizado hemograma, urina I, ureia, creatinina, TGP, Fosfatase Alcalina, Glicose, tempo de protrombina, tempo de tromboplastina parcial ativada e fibrinogênio.

PERFIL RENAL: Exame que avalia o funcionamento renal. Realizado urina I, ureia, creatinina, fósforo, sódio, potássio, cloretos e cálcio total.

PERFIL RESPIRATÓRIO SOROLÓGICO: Exame para detecção dos principais agentes patógenos que afetam o trato respiratório dos felinos. Realizado sorologia para *Clamídia sp*, *Vírus Syncytial Felino*, *Herpes Vírus Felino*, *Calicivirus Felino*.

PERFIL SATURAÇÃO DO FERRO: Exame que indica a capacidade de ligações do Ferro, podendo indicar anemia. Realizado dosagem de Ferro e TBIC.

PERFIL SENIL: Exame para avaliação dos parâmetros básicos. Indicado para uma pré avaliação. Realizado hemograma, urina I, ureia, creatinina, fosfatase alcalina, TGP e glicose.

PERFIL UTI: Exame para avaliação de funções renais e hepáticas e hemograma com a utilização dos medicamentos administrados na internação.

PERFIL TIREOIDIANO: Exame para diagnosticar hipo ou hipertireoidismo nos pacientes. Realizado dosagem T3 total, T4 total, T4 livre bifásico, TSH, Autoanticorpos anti tireoglobulinas.

PERICARDIOCENTESE: Procedimento médico realizado para a drenagem do derrame pericárdico, que é o acúmulo anormal de líquido no espaço pericárdico. O pericárdio é uma membrana que envolve o coração.

PERÍODO DE VIGÊNCIA: É o período de validade do Plano contratado, que deve ser de no mínimo de 1 (um) mês.

PERITONITE: É a inflamação do peritônio, que é uma membrana serosa que reveste a cavidade abdominal (peritônio parietal) e também algumas vísceras (peritônio visceral). Este tipo de afecção pode ser difusa ou localizada, primária ou secundária.

PESCOÇO: Parte do corpo que liga a cabeça ao tronco.

PESQUISA DE MALASSEZIA PACHYDERMATIS: A malassezia é uma infecção causada pelo fungo *Malassezia pachydermatis*, encontrado comumente na pele e nas orelhas de cães e gatos.

PILOROMIOTOMIA: Ressecção do anel muscular pilórico até a porção submucosa, praticada no pilorismo.

PIOMETRA: É um quadro clínico patológico que se desenvolve em cadelas, a partir de uma infecção bacteriana que se aloja no útero e que, com o acúmulo de secreções purulentas (pus) na região, leva a sinais clínicos perceptíveis no trato reprodutivo.

PIRETRÓIDE: São comuns em produtos comerciais tais como inseticidas domésticos e repelentes para insetos.

PLANO: Contrato pelo qual uma das partes (Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.) se obriga, mediante o recebimento de um pagamento mensal, a prover os serviços descritos no Resumo de Plano Contratado.

PLAQUETA: Uma plaqueta sanguínea ou trombócito é um fragmento coroplasmático anucleado, presente no sangue que é formado na medula óssea. A sua principal função é a formação de coágulos, participando portanto do processo de coagulação sanguínea.

PMSG 20: Gonadotrofina coriônica da égua prenhe (PMSG), é uma glicoproteína ácida de alto peso molecular, que apresenta alta quantidade de carboidratos (45%), revestida basicamente de ácido siálico, galactose e glicosamida. A característica singular da molécula de PMSG, quando administrada em outros mamíferos, é a capacidade de expressar atividade biológica tanto de FSH (hormônio folículo-estimulante) quanto de LH (hormônio luteinizante). Diverge, portanto, das gonadotrofinas coriônicas de outras espécies que apresentam especialmente atividade de LH. Devido à elevada concentração de ácido siálico que o PMSG apresenta, sua meia-vida é prolongada, quando injetada em outro animal ou mesmo na égua. É um hormônio de baixo custo, amplamente utilizado na Medicina Veterinária para estimular o crescimento folicular em ovários atresicos. Também é utilizado para a superovulação, levando a uma melhor taxa de prenhez, provavelmente devido à ação benéfica do PMSG no desenvolvimento folicular por ligar-se aos receptores de FSH e LH.

POTÁSSIO: É um elemento químico de símbolo K, número atômico 19 (19 prótons e 19 elétrons), metal alcalino, de massa atômica 39 u, coloração branco prateado, abundante na natureza, encontrado principalmente nas águas salgadas e outros minerais. Oxida-se rapidamente com o oxigênio do ar, é muito reativo especialmente com a água e se parece quimicamente com o sódio.

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

PRESSÃO ARTERIAL: Pressão exercida pelo sangue dentro dos vasos sanguíneos, com a força proveniente dos batimentos cardíacos.

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.

PROCEDIMENTOS INVASIVOS: É o tratamento ou diagnóstico que envolve a inserção de um objeto ou equipamento dentro do corpo do animal rompendo-o.

PROGESTERONA: É produzida pelo corpo lúteo, sob estímulo da HGC (gonadotrofina coriônica) após a ovulação e é liberada na segunda fase do ciclo menstrual, preparando o útero e o corpo do animal para uma possível gestação, pois é um hormônio diretamente relacionado com a reprodução.

PROPONENTE: Pessoa Física ou Jurídica que pretende fazer um Plano.

PROPOSTA DE PLANO: É o instrumento que formaliza o interesse do Proponente em contratar o Plano.

PROTEINÚRIA: Perda exacerbada de proteína pela urina, especialmente a albumina.

QUALIFICAÇÃO DE CÁLCULOS: É um exame de identificação dos principais componentes de cálculos urinários, importante na orientação preventiva e tratamento de patologias urinárias.

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.

QUEIMADURAS: São lesões no tecido do revestimento do corpo, causada por agentes térmicos, químicos, radioativos ou elétricos, podendo destruir total ou parcialmente a pele e seus anexos, e até atingir camadas mais profundas (músculos, tendões e ossos).

QUESTIONÁRIO: Documento preenchido pelo Proponente e enviado a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. para que esta analise se aceita a contratação do Plano escolhido. Deverá ser devidamente assinado pelo Cliente ou seu Representante Legal, no caso de pessoa jurídica.

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

RADIOLOGIA: Parte da ciência que estuda a visualização de ossos, órgãos ou estruturas através do uso de radiações (sonoras, eletromagnéticas ou corpusculares), gerando desta maneira uma imagem.

REAÇÃO ALÉRGICA: Uma resposta exagerada do organismo a um determinado antígeno (alérgeno).

REAÇÃO CRUZADA PARA TRANSFUSÃO: São testes para verificação de compatibilidade sanguínea do doador e receptor.

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

RECLAMANTE: O Cliente que apresenta pedido de reclamação à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

REDUÇÃO DE PROTRUSÃO: É a correção do deslocamento de um órgão ou estrutura do corpo. As protrusões mais comuns são a de mandíbula e a protrusão de disco.

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

RESCISÃO: Dissolução do Contrato, na forma e prazo indicados no contrato.

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 Animal Assistido.

RESSECÇÕES E ANASTOMOSES DE ESÔFAGO: Ressecção é uma remoção cirúrgica de uma porção de tumor ou órgão ou correção de uma obstrução do órgão.

RESSECÇÃO INTESTINAL E ANASTOMOSE: Ressecção é uma remoção cirúrgica de uma porção de tumor ou órgão ou correção de uma obstrução do órgão.

RESSONÂNCIA MAGNÉTICA: Método de diagnóstico por imagem que não utiliza radiação e permite retratar imagens de alta definição dos órgãos de seu corpo.

RETICULÓCITOS: São eritrócitos (ou hemácias) imaturos. Como as hemácias, os reticulócitos não apresentam núcleo e são chamados assim por causa da malha reticular de RNA ribossômico, que se torna visível à microscopia quando corada com azul de cresil brilhante.

RUPTURA DE LIGAMENTOS: Acontece quando os ligamentos que suportam uma articulação são subitamente esticados ou rasgados.

SAL: Ou teste de chama consiste em levar diferentes amostras de sais ao fogo, para que, por meio da coloração das chamas, seja possível identificar o elemento presente em cada composto.

SANGUE OCULTO NAS FEZES: Analisa a presença de sangue nas fezes que não podem ser vistos a olho nu.

SECREÇÃO OTOLÓGICA: Exame otológico que permite visualizar o interior do ouvido.

SEDIMENTO URINÁRIO: Teste de identificação das células (ex. eritrócitos, leucócitos, células epiteliais), cilindros, microorganismos, e cristais.

SERVIÇO: Conjunto de Assistências concedidas pelo Plano de Serviços contratados.

SN: Teste de Soroneutralização.

SÓDIO: É um elemento químico de símbolo Na, de número atômico 11 e massa atômica 23 u. É um metal alcalino, sólido na temperatura ambiente, macio, untuoso, de coloração branca, ligeiramente prateada.

SONDAGEM: Introdução, em canal natural, de uma sonda destinada a evacuar o conteúdo da cavidade, ou a estudar o calibre e a profundidade do órgão considerado.

SOROLOGIA: É o estudo do líquido separado do sangue após coagulação do mesmo.

SUPRESSÃO À DEXAMETASONA: A base fisiológica deste teste é que a administração de dexametasona em um cão normal provoca uma supressão da produção de cortisol por até 48 horas em decorrência da retroalimentação negativa promovida na hipófise e hipotálamo.

TELERRADIOLOGIA: Ramo da telemedicina onde sistemas de telecomunicação são usados para transferir imagens radiológicas de um local a outro.

TEMPO DE COAGULAÇÃO (TC): Teste que mede o tempo necessário para que o Sangue coagule “In Vitro”.

TEMPO DE PROTROMBINA (TP): Ou tempo de atividade da protrombina (TAP) e seu derivado índice internacional normalizado, também conhecido como razão normalizada internacional (IIN, RNI ou INR), são medidas laboratoriais para avaliar a via extrínseca da coagulação.

TEMPO DE SANGRAMENTO (TS): Ou Tempo de hemorragia (TH) é um exame laboratorial que mede o tempo necessário para cessar a hemorragia de um ferimento com aproximadamente 2mm de profundidade, o que permite avaliar a eficiência das plaquetas na formação do trombo.

TEMPO DE TROMBINA (TT): Também conhecido como tempo de coagulação da trombina (TCT), é um teste de sangue que mede o tempo que leva para se formar um coágulo no plasma de uma amostra de sangue contendo anticoagulante, depois é adicionado um excesso de trombina.1 Ele é usado para diagnosticar distúrbios da coagulação sanguínea e para avaliar a eficácia da terapia fibrinolítica. Este teste é repetido com plasma reunido de pacientes normais. A diferença de tempo entre o teste e o "normal" indica uma anormalidade na conversão de fibrinogênio (proteína solúvel) a fibrina, uma proteína insolúvel.

TEMPO DE TROMBOPLASTINA PARCIAL ATIVADA (TTPA): Também conhecida pelas siglas KTTT, PPT, TTPA ou TTPa, é um exame laboratorial que avalia a eficiência da via intrínseca na medição da formação do coágulo de fibrina.

TESTOSTERONA: É uma hormona esteroide do grupo dos andrógenos e encontrada em mamíferos, répteis, aves, e outros vertebrados.

TGO: Também chamada de aspartato aminotransferase (AST) e antigamente chamada de transaminase glutâmico-oxalacética do soro, é uma enzima transaminase que catalisa a conversão da porção nitrogenada de um aminoácido para um resíduo de aminoácido.

TGP: Também chamada de ALT é encontrada quase que unicamente nas células do fígado. São responsáveis pela metabolização de algumas proteínas (L-aspartato, alfacetoglutarato, alanina, etc.).

TIBC (CAPACIDADE DE LIGAÇÃO DO FERRO): Para avaliar pessoas com suspeita de deficiência ou de sobrecarga desse metal.

TIREOGLOBULINAS: É uma proteína responsável por armazenar hormônios tireoidianos.

TIROXINA (T4): A tiroxina, também chamada tetraiodotironina, é um importante hormônio tireoidal sintetizado pela glândula tireoide e lançado na corrente sanguínea, junto com o T3 - triiodotironina.

TORACOCENTESE: Procedimento médico de acesso à cavidade pleural por punção, com a finalidade de diagnosticar, tratar ou resolver o derrame pleural pela remoção do acúmulo anormal do líquido ali presente.

TÓRAX: Porção superior do tronco situada entre o abdômen e o pescoço.

TORÇÃO VOLVULO-GÁSTRICA: É uma deficiência proveniente do mau posicionamento do estômago de cães.

TOXOPLASMA GONDII (TOXOPLASMOSE): É uma doença infecciosa, congênita ou adquirida, causada por um protozoário chamado Toxoplasma gondii, encontrado nas fezes dos gatos e outros felinos. Homens e outros animais também podem hospedar o parasita.

TRÂNSITO GASTROINTESTINAL - ESTÔMAGO E INTESTINOS CONTRASTADOS: Procedimento usado para avaliar todo o segmento do organismo, que vai do intestino delgado até o grosso.

TRAQUEOSTOMIA: É um orifício artificial criado cirurgicamente através da frente de seu pescoço e em sua traqueia.

TRAUMAS MUSCULOESQUELÉTICOS: O trauma musculoesquelético consiste em lesões causadas por trauma que envolvem ligamentos, músculos e os ossos.

TRICOGRAFIA: Também chamada Tricograma é um exame que pode detectar alterações no ciclo biológico do paciente podendo ser usado para o diagnóstico e para a evolução das doenças que causam alopecia ou alguma anormalidade pilosa.

TRIGLICÉRIDES: São uma das formas que o nosso organismo usa para transportar as gorduras.

TRIIODOTIRONINA (T3): Triiodotironina é a T3, o hormônio produzido pela glândula tireoide. A falta do hormônio pode causar deficiência visual, realçando a órbita ocular, causando Exoftalmia ou até Bócio.

TRIPSINA: Tipo de enzima que age nas proteínas que se encontram no quimo (massa de aspecto branco leitoso que corresponde ao bolo alimentar depois de no estômago se juntar com ácido clorídrico (HCl) que dilacera as fibras musculares e da pepsina que quebra as proteínas em peptídeos mais simples) dentro do intestino delgado (no duodeno - primeira parcela do intestino delgado).

TRIPSINOGÊNIO (TLI): É a forma precursora da enzima pancreática tripsina. É encontrado no suco pancreático juntamente com a amilase, lipase e o quimotripsinogênio. É ativado por uma enteropeptidase encontrada na mucosa intestinal para formar a tripsina.

TRIPANOSOMA: Os tripanossomos parasitas de animais eram conhecidos desde 1841 através do trabalho de Gustav Valentin, professor da Universidade de Berna, que os encontrou em trutas.

TRITRICHOMONAS FOETUS (CULTURA): Tritrichomonas foetus é uma espécie de protozoário parasita de bovinos. Se aloja no trato genital tanto masculino quanto feminino e é transmitido pela cópula ou por inseminação artificial mal conduzida.

ULTRASSONOGRAFIA: Ou ecografia, é um método de exame de imagem que utiliza ondas sonoras de alta frequência, as quais após atravessarem os tecidos dos órgãos estudados, retornam em forma de ecos fornecendo imagens instantâneas durante o procedimento.

UREIA: Forma-se principalmente no fígado, sendo filtrada pelos rins e eliminada na urina ou pelo suor, onde é encontrada abundantemente; constitui o principal produto terminal do metabolismo proteico no ser humano e nos demais mamíferos. Em quantidades menores, está presente no sangue, na linfa, nos fluidos serosos proveniente da decomposição das células do corpo e também das proteínas dos alimentos.

URETROCISTOGRAFIA - URETRA E BEXIGA CONTRASTADAS: Avalia o tamanho e a forma da bexiga e da uretra, que é o canal de onde sai a urina.

URETOSTOMIA: Método cirúrgico de desvio urinário permanente.

URINA: Líquido transparente, amarelado, formado nos rins e que transporta produtos residuais do metabolismo até ao exterior do organismo. Ela é constituída por 95% por água, na qual a ureia, toxinas e sais minerais, como o cloro, o magnésio, o potássio, o sódio, o cálcio, entre outros (que formam os restantes 5%), estão dissolvidos. Também pode conter substâncias comuns, utilizadas frequentemente pelo organismo, mas que se podem encontrar em excesso, pelo que o corpo tem de se ver livre delas.

URINÁLISE: Exame de urina.

UROGRAFIA EXCRETORA - RINS, URETERES E BEXIGA CONTRASTADOS: Exame radiológico que faz uso de um contraste iodado para estudar a árvore excretora urinária a partir dos rins.

VACINA: Tipo de substância (vírus ou bactéria) que é introduzida no corpo de uma pessoa ou de um animal para criar imunidade a uma determinada doença ou para curar uma infecção já instalada.

VALOR CONTRATADO: Importância paga pelo Cliente à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. para que esta lhe garanta as assistência e serviços contratados.

VASCULAR COM DOPPLER: Procedimento indolor que utiliza as imagens obtidas por ultrassonografia, associadas à análise das ondas de som de alta frequência, que fazem uma análise do fluxo do sangue no interior dos vasos (Doppler).

VASECTOMIA: É um método contraceptivo através da ligadura dos canais deferentes no Macho.

VHS (VELOCIDADE DE HEMOSSIDIMENTAÇÃO): Velocidade de hemossedimentação (VHS) ou taxa de sedimentação de eritrócitos ou velocidade de Sedimentação (VS) é a taxa na qual os eritrócitos precipitam no período de uma hora. Mede, portanto, o grau de sedimentação dos glóbulos vermelhos de uma amostra de sangue, num dado intervalo de tempo.

VÍRUS SYNCYTIAL FELINO (FEFV): Vírus que acomete o aparelho respiratório felino, encontrado em secreções dos animais infectados. A infecção se dá com o indivíduo com deficiência imunológica entrando em contato com secreções contaminadas. Os surtos da doença aparecem durante toda a vida do portador. Normalmente se iniciam no frio, pode estar associado na maioria dos casos com influências. Em indivíduos idosos tem letalidade de 50%.

VITAMINA B12 (COBALAMINA): É uma vitamina do complexo B, essencial para a saúde do sangue e do sistema nervoso.

VITAMINA D: É o nome geral dado a um grupo de compostos lipossolúveis que são essenciais para manter o equilíbrio mineral no corpo, sendo também conhecida como Vitamina D antirraquítica e colecalciferol.

ZINCO: Elemento químico de símbolo Zn, número atômico 30 com massa atômica 65,4 uma. À temperatura ambiente, o zinco encontra-se no estado sólido. Está situado no grupo 12 da Classificação Periódica dos Elementos.

3. OBJETIVO DO PLANO

3.1. O objeto deste plano é garantir ao animal assistido do cliente, até os limites máximos de utilização e valores, os serviços estabelecidos no resumo do plano contratado.

3.2. Durante o período de vigência deste Contrato, é dever do Cliente, sob pena de cancelamento do serviço, notificar à Pet Assist sobre a ocorrência de quaisquer atos, fatos ou circunstâncias que possam alterar os dados informados na contratação e / ou originar uma reclamação.

3.3. Para ter direito ao Serviço contratado fica entendido que as reclamações deverão conter:

- a) Nome, domicílio e CPF do Cliente;
- b) Lugar, data, horário e descrição sumária do ocorrido;
- c) Natureza dos danos, sintomas e/ou das lesões corporais do Animal Doméstico, e suas possíveis consequências; e
- d) Documentos que possam influir na análise da ocorrência.

4. SERVIÇOS CONTRATADOS E LOCAIS DE ATENDIMENTO

4.1. SERVIÇOS:

4.1.1. Desde que observadas todas as disposições deste Contrato, os Serviços abaixo previstos garantem a utilização dos mesmos pelo Cliente, até os **Limites Máximos de utilização e valores** estipulados.

4.1.2. A Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. dispõe dos seguintes Planos abaixo: O Plano contratado está devidamente discriminado no Resumo do Plano Contratado:

Assistência Pet – Vai Card	
Serviços Emergenciais	
Atendimento Urgência / Emergência	✓
Atendimento Ambulatorial	✓
Exames de imagem	✓
Exames laboratoriais	✓
Assistência Funeral	✓

4.2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, LIMITES DE UTILIZAÇÃO E CARÊNCIAS SERVIÇOS EMERGENCIAIS

• **Atendimento Urgência/ Emergência:** Desde que aprovada pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., assegura os custos das despesas em Urgências / Emergências Hospitalares até os Limites indicados neste item, apenas em casos de Enfermidades ou Lesões decorrentes de Acidentes nos seguintes casos:

- Peritonite aguda
- Reação alérgica
- Queimaduras
- Cardíaco agudo
- Choque
- Fraturas e traumas musculoesqueléticos
- Ingestão de corpos estranhos
- Obstrução/perfuração do trato gastrointestinal
- Complexo de dilatação /torção vólvulo gástrico
- Hemorragia de boca, ouvido e reto
- Exoftalmia
- Gastrite Aguda
- Eclampsia
- Parto Distócico

- Convulsões
- Envenenamento
- Intoxicações
- Hérnia Diafragmática Traumática.

- Os casos que não estiverem listados acima, deverão ser submetidos à aprovação da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

- Limitado a R\$ 150 por ano.

- Carência: 72 horas.

● **Atendimento Ambulatorial:**

Desde que aprovada pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., assegura os custos das despesas apenas em casos de Enfermidades ou Acidentes com o Animal Assistido até os Limites indicados neste item com assistência médica veterinária na segmentação ambulatorial, ou seja, consultas realizadas em consultórios, clínicas e centros veterinários. Será realizada uma consulta básica: anamnese, otoscopia, aferir temperatura, orientação nutricional, manejo e orientação preventiva; Curativos superficiais, limpeza de feridas, fluidoterapia Ev, Sc ou IM; aplicações de medicamentos; imobilização e sondagem.

- Atendimento 24h sem direito a internação.

- Limitado a R\$ 150 por ano e desde que o Pet tenha usado o Serviço Atendimento Urgência / Emergência ou Cirurgias.

- Carência: 72 horas

- **Exames Laboratoriais e Imagem:** Desde que aprovada pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., assegura os custos e despesas com Exames até os Limites indicados neste item apenas em casos de Enfermidades ou Lesões decorrentes de Acidentes com o Animal Assistido, já confirmados com clínico veterinário através de utilização aprovada pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. dos Serviços de Atendimento Urgência / Emergência ou Cirurgia nos seguintes casos e observando os seguintes limites e carências:

Exames laboratoriais:

- Limitado a R\$ 100 por ano.

- Carência: 72 horas

Exames de imagem:

- Limitado a R\$ 100 por ano.

- Carência: 72 horas

ANÁLISE CITOLÓGICA

- Análise Citológica
- Análise Citológica - Aumento de Volume
- Análise Citológica - Efusão Peritoneal
- Análise Citológica - Efusão Pleural

- Análise Citológica - Linfonodos
- Análise Citológica - Líquido Articular
- Análise Citológica - Líquor
- Análise Citológica - Líquor (Amostra Recebida)
- Análise Citológica - Otológica
- Análise Citológica - Pele
- Análise Citológica - Vaginal

BIOLOGIA MOLECULAR (PCR)

- Anaplasma sp (Anaplasmosse) - PCR
- Babesia sp (Babesiose Canina) - PCR
- Bordetella Bronchiseptica (Bronquite Infecciosa) - PCR
- Brucella sp - PCR
- Calicivirus Felino (Calicivirose Felina) - PCR
- Cinomose (Real Time) - PCR
- Corona Vírus Felino (Peritonite Infecciosa Felina) - PCR
- Ehrlichia sp (Erlíquiose Canina) - PCR
- Ehrlichia sp + Babesia sp - PCR
- FIV + FELV (Real Time) - PCR
- Haemobartonella felis (Mycoplasma haemofelis) - PCR
- Herpes Vírus Canino - PCR
- Herpes Vírus Felino (Rinotraqueíte Viral Felina) - PCR
- Imunodeficiência Viral Felina - FIV (Real Time) - PCR
- Imunofenotipagem de Linfoma (Real Time) - PCR
- Leishmania sp (Leishmaniose) - PCR
- Leptospirose interrogans (Real Time) - PCR
- Leucemia Viral Felina - FELV (Real Time) - PCR
- Mycoplasma sp (Felinos) - PCR
- Neospora sp - PCR
- Painel Doenças Anemiantes Canino - PCR
- Painel Doenças Anemiantes Felino - PCR
- Painel Doenças Entéricas Canino - PCR

- Painel Doenças Entéricas Felino - PCR
- Painel Doenças Neurológicas Canino - PCR
- Painel Doenças Respiratórias Canino - PCR
- Painel Doenças Neurológicas Felino - PCR
- Painel Doenças Respiratórias Felino - PCR
- Mutação do Gene MDR-1 - PCR
- Peritonite Infecciosa Felina Rnam - PCR

BIOQUÍMICA CLÍNICA

- Ácidos Biliares Totais (Após Alimentação)
- Ácidos Biliares Totais (Jejum)
- Ácido Úrico
- Albumina
- Amilase
- Amônia
- Anión Gap
- Bilirrubina Delta
- Bilirrubinas Totais e Frações (D + I)
- Cálcio Ionizado
- Cálcio Total
- CK Total
- Cloretos
- Colesterol
- Colesterol - HDL
- Colesterol - LDL
- Colesterol - VLDL
- Colesterol Total + Frações (HDL + LDL + VLDL)
- Colinesterase
- Creatinina
- Creatinina Urinária
- Desidrogenase Láctica (LDH)
- Dióxido de Carbono (Eco2)

- Ferritina
- Ferro
- Fosfatase Alcalina
- Fosfatase Alcalina - Isoenzimas
- Fósforo
- Frutosamina
- Gama-Glutamil Transferase (GGT)
- Glicose
- Globulinas
- Hemoglobina Glicada
- Lactato
- Lipase
- Lipase Pancreática Específica - Spec
- Magnésio
- Osmolaridade
- Potássio
- Proteínas Totais (Albumina + Globulina)
- Proteína Urinária
- Relação Proteína - Creatinina Urinária
- Sódio
- Sódio e Potássio Urinário
- TGO (AST)
- TGP (ALT)

BIOQUÍMICA CLÍNICA

- TIBC (Capacidade de Ligação do Ferro)
- Triglicérides
- Ureia

DERMATOHISTOPATOLOGIA | HISTOPATOLOGIA

- Avaliação da Mutação do C-Kit - PCR
- Dermatohistopatológico
- Dermatohistopatológico + Avaliação de Margens Cirúrgicas

- Histopatológico 10
- Histopatológico + Avaliação de Margens Cirúrgicas
- Histopatológico Ósseo
- Imuno-histoquímica (Painel)
- Perfil Imuno-histoquímico + PCR 15

HEMATOLOGIA

- Contagem Plaquetária
- Eritrograma
- Hemácias + Hemoglobina (Contagem)
- Hematócrito
- Hemograma
- Hemograma + Pesquisa de Hematozoários
- Leucócitos (Contagem)
- Leucograma
- Pesquisa de Células LE
- Pesquisa de Corpúsculos de Lentz
- Pesquisa de Hematozoários
- Pesquisa de Microfilárias
- Pesquisa de Reticulócitos
- VHS (Velocidade de Hemossedimentação)

HEMOSTASIA

- Fator de Von Willebrand
- Fibrinogênio
- Painel de Coagulação (Completo) Tempo de Tromboplastina Parcial Ativada (TTPA) + Tempo de Protrombina (TP) + Tempo de Trombina (TT) + Tempo de Coagulação (TC)
- Painel de Coagulação (Reduzido) Tempo de Tromboplastina Parcial Ativada (TTPA) + Tempo de Protrombina (TP) + Fibrinogênio
- Tempo de Coagulação (TC)
- Tempo de Protrombina (TP)
- Tempo de Sangramento (TS)
- Tempo de Sangramento (TS) + Tempo de Coagulação (TC)
- Tempo de Trombina (TT)

- Tempo de Tromboplastina Parcial Ativada (TTPA)

HEMOTERAPIA

- Reação Cruzada para Transfusão

HORMÔNIOS

- Ácido Fólico (Folato)
- ACTH Endógeno (Hormônio Adrenocorticotrófico)
- Aldosterona Basal
- Aldosterona - Estimulação por ACTH
- Androstenediona
- Anticorpo Anti Tiroxina (T4)
- Anticorpo Anti Triiodotironina (T3)
- Autoanticorpo Anti Tireoglobulinas
- Brometo de Potássio
- Ciclosporina
- Cortisol 5
- Cortisol Pós ACTH
- Cortisol Pós Dexametasona
- 17 Hidroxi Progesterona
- Digoxina 3
- Estimulação por ACTH
- Estradiol
- Estradiol + Progesterona Combinadas
- Estradiol + Testosterona Combinadas
- Fenobarbital
- Hormônio Folículo Estimulante (FSH)
- Igf-1 (Somatomedina C)
- Insulina
- Painel Adrenal: (Hiperadrenocorticismos em Ferrets) 17 Hidroxi Progesterona + Androstenediona + Estradiol
- Painel Androgênico: (Tumor Adrenal) Cortisol + 17 Hidroxi Progesterona + Androstenediona + Estradiol + Testosterona + Aldosterona Dosagem Basal e Pós ACTH (Tumor Adrenal)
- Painel Androgênico (Tumor Adrenal) - Canino Castrado

- Painel Androgênico (Tumor Adrenal) - Felino Castrado
- Painel Esteroidal Reduzido: 17 Hidroxi Progesterona + Cortisol
- Painel Esteroidal Reduzido (Amostra Recebida): 17 Hidroxi Progesterona + Cortisol
- Painel Hipoglicêmico (Insulinoma): Glicose e Insulina Basais + Glicose Insulina Pós Prandial
- Paratormônio (PTH)
- Perfil Adrenal :(Hiperadrenocorticismo em Cães)
- Perfil Hormonal
- Perfil Tireoidiano: T3 + T4 + T4 Livre + TSH + Colesterol + Triglicérides
- PMSG 20
- Progesterona 3
- Proteína Relacionada ao Paratormônio (PTHrp)
- Relação Cortisol - Creatinina Urinária
- Supressão à Dexametasona
- (Cortisol Duas Dosagens)
- Supressão à Dexametasona (Cortisol Três Dosagens)
- T3 + T4
- T3 + T4 + TSH
- T3 + T4 + T4 Livre (Bifásico) 5
- T3 + T4 + T4 Livre (Bifásico) + TSH
- T3 + T4 + T4 Livre (Diálise de Equilíbrio)
- T3 + T4 + T4 Livre (Diálise de Equilíbrio) + TSH
- T3 + T4 Livre (Bifásico) 5
- T3 + T4 Livre (Diálise de Equilíbrio)
- T4 + TSH
- T4 + T4 Livre (Bifásico)
- T4 + T4 Livre
- (Bifásico) + TSH
- T4 + T4 Livre (Diálise de Equilíbrio)
- T4 + T4 Livre (Diálise de Equilíbrio) + TSH
- T4 Livre (Bifásico) + TSH
- T4 Livre (Diálise de Equilíbrio) + TSH

- Teste de Reposição Hormonal (T4 Basal + T4 Pós Medicamento)
- Testosterona
- Testosterona + Estradiol + Progesterona Combinados
- Tiroxina (T4)
- Triiodotironina (T3)
- Tripsinogênio (TLI)
- TSH
- Vitamina B12 (Cobalamina)
- Vitamina B12 + Ácido Fólico
- Vitamina B12 + Ácido Fólico + Tripsinogênio (TLI)
- Vitamina D

IMUNOLOGIA CANINA

- Adenovírus Canino Tipo 1 (Hepatite Infecciosa Canina) - SN
- Adenovírus Canino Tipo 2 - SN
- Anticorpo Anti Núcleo (ANA) - ELISA
- Anticorpo Anti Receptor de Acetilcolina - ELISA
- Aspergillus sp (Aspergilose) - AGID
- Blastomyces sp (Blastomicose) - AGID
- Brucella canis (Brucelose Canina) - ELISA
- Cinomose - ELISA
- Cinomose (Soroneutralização) - SN
- Coccídeo myces sp (Coccideoidomicose) - AGID
- Coombs Direto (Anemia Hemolítica) - FC
- Coronavírus Canino (Coronavirose Canina) - SN
- Cryptococcus sp (Criptococose) - SAL
- Dirofilariose - ELISA
- Ehrlichia canis (Titulação Anticorpos) - ELISA
- Eletroforese de Proteínas Séricas
- Eletroforese de Proteínas da Urina
- Fator Reumatoide Canino - SAL
- Giárdia (Pesquisa de Antígeno nas Fezes) - ELISA

- Herpes Vírus Canino - SN
- Histoplasma sp (Histoplasmose) - AGID
- Imunodifusão Radial - IgM e IgG
- Influenza Vírus Canino
- (Doença Respiratória Viral) - HI
- Leishmania sp (Leishmaniose) - ELISA
- Leishmania sp (Leishmaniose) - IF
- Leptospira Interrogans (Leptospirose) - SAM
- Lipase Pancreática Específica: Spec (Pli, Fpl, Cpl)
- Neospora Caninum (Neosporose) - IFI
- Parvovírus Canino (Parvovirose - Antígeno) - ELISA
- Parvovírus Canino (Parvovirose - Anticorpo) - HI
- Proteína C Reativa
- Sorologia Avaliação Vacinal Caninos
- Sorologia Babesia Canis (IFI)
- Sorologia para Cryptosporidium e Giárdia Antígeno - ELISA
- Teste ELISA Quádruplo (Ehrlichia + Anaplasma + Lyme + Dirofilaria)
- Toxoplasma gondii (Toxoplasmose) - HA
- Toxoplasma gondii (Toxoplasmose) - IFI

IMUNOLOGIA FELINA

- Anticorpo Anti Núcleo (ANA) - ELISA
- Anticorpo Anti Receptor de Acetilcolina - ELISA
- Artrite Viral Felina - SN
- Aspergillus sp (Aspergilose) - AGID
- Blastomyces sp (Blastomicose) - AGID
- Calicivirus Felino (Calicivirose Felina) - SN
- Clamídia sp (Clamidiose Felina)
- Coccídeo Myces sp (Coccideoidomicose) - AGID
- Coronavírus Entérico Felino
- (Coronavirose Entérica Felina) - SN
- Coronavírus Felino (Peritonite Infecciosa Felina) - KELA

- Cryptococcus sp (Criptococose) - SAL
- Eletroforese de Proteínas Séricas
- Eletroforese de Proteínas da Urina
- Giárdia (Pesquisa de Antígeno nas Fezes) - ELISA
- Herpes Vírus Felino (Rinotraqueíte Viral Felina) - SN
- Histoplasma sp (Histoplasmose) - AGID
- Imunodifusão Radial - IgM e IgG
- Leishmania sp (Leishmaniose) - ELISA
- Leishmania sp (Leishmaniose) - IF
- Leucemia Viral Felina (FeLV + Imunodeficiência Viral Felina - FIV) - ELISA
- Lipase Pancreática Específica Spec (Pli, Fpl, Cpl)
- Parvovírus Felino (Panleucopenia Viral Felina - Anticorpo) - HI
- Parvovírus Felino (Panleucopenia Viral Felina - Antígeno) - ELISA
- Perfil Infecioso Felino: Hemograma + Pesquisa de Hematozoários + Parasitológico de Fezes (Completo) + Leucemia Viral Felina (FeLV) + Imunodeficiência Viral Felina (FIV) + Coronavírus Felino - Peritonite Infeciosa Felina (KELA) + Toxoplasmose gondii (Toxoplasmose) - HA
- Perfil Sorológico Felino
- Leucemia Viral Felina (FeLV) + Imunodeficiência Viral
- Felina (FIV) + Coronavírus Felino - Peritonite Infeciosa
- Felina (KELA) + Toxoplasma gondii (Toxoplasmose) - HA
- Proteína C Reativa
- Sorologia para Cryptosporidium e Giárdia (Antígeno) - ELISA
- Toxoplasma gondii (Toxoplasmose)
- Vírus Syncytial Felino (Fefv) - SN

MICROBIOLOGIA

- Coloração de Gram (Exame Bacterioscópico)
- Coloração Ziehl-Neelsen
- Cultura + Antibiograma (Aeróbicas)
- Cultura de Bactérias Aeróbicas (Sem Antibiograma)
- Cultura para Fungos
- Exame Micológico Direto
- Hemocultura

- (Bactérias + Fungos)
- Pesquisa de Malassezia pachydermatis
- Pesquisa de Malassezia sp
- Tricografia

PARASITOLOGIA

- Água Éter-Hoffmann - Pesquisa de Parasitas de Ovos Pesados
- Coprológico Funcional
- Parasitológico de Fezes (Completo) + Tripsina + Gordura Fecal + Amido + Fibras Musculares
- Parasitológico de Fezes (Completo) 1
- Perfil Parasitológico de Fezes (Completo)
- Pesquisa de Clamídia sp
- Pesquisa de Cryptosporidium
- Pesquisa de Ectoparasitas
- Pesquisa de Ectoparasitas em Secreção Otológica
- Pesquisa de Sangue Oculto nas Fezes
- Pesquisa de Tripanosoma sp
- Tritrichomonas foetus (Cultura)
- Tripsina + Gordura Fecal + Amido + Fibras Musculares

PERFIS

- Função Hepática: TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina
- Função Renal: Ureia + Creatinina
- Função Renal + Hepática: Ureia + Creatinina + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina
- Hemograma + Função Hepática: Hemograma + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina
- Hemograma + Função Renal: Hemograma + Ureia + Creatinina
- Hemograma + Função Renal + Hepática: Hemograma + Ureia + Creatina + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina
- Hemograma + Painel de Coagulação (Completo) Hemograma + Tempo de Tromboplastina Parcial Ativada (TTPA) + Tempo de Protrombina (TP) + Pesquisa de Hematozoários + Tempo de Trombina (TT) + Tempo de Coagulação (TC)
- Painel Hepático Felinos: Fosfatase Alcalina + Gama Glutamil Transferase (GGT) + Proteína Total e Frações + TGP (ALT) + TGO (AST)
- Perfil Animal Ictérico: Bilirrubinas Totais e Frações (DI) + Pesquisa de Hematozoários + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina + Gama Glutamil Transferase (GGT) + Creatinina + Hemograma

- Perfil Bioquímico (Completo): TGP (ALT) + TGO (AST) + Fosfatase Alcalina + Bilirrubinas Totais e Frações (DI) + Glicose + Amilase + Proteína Total (Albumina + Globulina) + Ureia + Creatinina + Colesterol + Cálcio Total + Fósforo + Sódio + Potássio
- Perfil Bioquímico (Reduzido): TGP (ALT) + Glicose + Ureia + Creatinina + Fosfatase Alcalina + Sódio + Potássio + Colesterol
- Perfil Cardiológico: Hemograma + Ureia + Creatinina + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina + Urina I + Sódio + Potássio
- Perfil Dermatológico: Cultura + Antibiograma (Aeróbicas) + Cultura para Fungos + Coloração de Gram (Exame Bacterioscópico) + Pesquisa de Ectoparasitas
- Perfil Derrame Peritoneal: Eletroforese de Proteínas Séricas + Análise Citológica + Efusão Peritoneal
- Perfil Eletrolítico: Cálcio Total + Fósforo + Sódio + Potássio + Cloretos
- Perfil Fúngico: Pulmonar/Sistêmico - Aspergillus sp (Aspergilose) - AGID + Blastomyces sp (Blastomicose) - AGID + Cryptococcus sp (Criptococose) - SAL + Histoplasma sp (Histoplasmose) - AGID + Coccídeo Myces sp (Coccideoidomicose) - AGID
- Perfil Gastroentérico Adultos: Parasitológico de Fezes (Completo) + Cultura + Antibiograma (Aeróbicas) + Tripsina + Gordura Fecal + Amido de Fibras Musculares + Hemograma
- Perfil Gastroentérico Filhotes: Parasitológico de Fezes (Completo) + Cultura + Antibiograma (Aeróbicas) + Parvovírus Canino (Parvovirose) - ELISA Antígeno + Hemograma
- Perfil Geral: Hemograma + Urina I + Ureia + Creatinina + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina + Glicose + Parasitológico de Fezes (Completo)
- Perfil Glicêmico (Até 5 Amostras)
- Perfil Hepático (Completo): Bilirrubinas Totais e Frações (DI) + Proteína Total (Albumina + Globulina) + Glicose + TGO (AST) + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina + Gama Glutamil Transferase (GGT)
- Perfil Hepático (Reduzido): TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina + Bilirrubinas Totais e Frações (DI) + Proteína Total (Albumina + Globulina)
- Perfil Lipídico: Glicose + Colesterol + Triglicérides + Colesterol HDL + LDL + VLDL
- Perfil Muscular: TGO (AST) + CK Total + Desidrogenase Láctica (LDH)
- Perfil Oftalmológico: Coloração de Gram + Cultura + Antibiograma (Aeróbicas) + Cultura para Fungos
- Perfil Ósseo: Cálcio Total + Fósforo + Fosfatase Alcalina
- Perfil Pancreático: Amilase + Lipase + Creatinina + Tripsina + Gordura Fecal + Amido + Fibras Musculares + Fosfatase Alcalina + TGP (ALT)
- Perfil Pré Anestésico Senil: Hemograma + Urina I + Ureia + Creatinina + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina + Glicose + Tempo de Protrombina (TP) + Tempo de Tromboplastina Parcial Ativada (TTPA) + Fibrinogênio

- Perfil Completo: Hemograma + Urina I + Parasitológico de Fezes (Completo) + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina + Ureia + Creatinina + Glicose + Colesterol + Sódio + Potássio + Cálcio Total + Fósforo + Triglicérides
- Perfil Renal (Completo): Urina I + Ureia + Creatinina + Fósforo + Sódio + Potássio + Cloretos + Cálcio Total
- Perfil Renal (Reduzido): Urina I + Ureia + Fósforo + Creatinina
- Perfil Respiratório Sorológico Felino: Clamídia sp (Clamidiose Felina) + Vírus Syncytial Felino (FeV) - SN + Herpes Vírus Felino (Rinotraqueíte Viral Felina) - SN + Calicivirus Felino - (Calicivirose Felina) - SN
- Perfil Saturação do Ferro: Ferro + TBIC (Capacidade de ligação do Ferro)
- Perfil Senil: Hemograma + Urina I + Ureia + Fosfatase Alcalina + Creatinina + TGP (ALT) + Glicose
- Perfil UTI: Hemograma + Ureia + Creatinina + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina + Potássio
- Urina I + Função Hepática
- Urina I + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina
- Urina I + Função Renal
- Urina I + Ureia + Creatinina
- Urina I + Função Renal e Hepática Urina I + Ureia + Creatinina + TGP (ALT) + Fosfatase Alcalina

TOXICOLÓGICOS

- Análise Toxicológica para Alumínio
- Análise Toxicológica para Arsênico
- Análise Toxicológica para Cádmiio
- Análise Toxicológica para Carbamatos
- Análise Toxicológica para Chumbo
- Análise Toxicológica para Cobre 60
- Análise Toxicológica para Dicumarínicos
- Análise Toxicológica para Estricnina
- Análise Toxicológica para Fluoracetato
- Análise Toxicológica para Mercúrio
- Análise Toxicológica para Metais Pesados
- Análise Toxicológica para Organoclorado
- Análise Toxicológica para Organofosforados
- Análise Toxicológica para Piretróide
- Análise Toxicológica para Zinco

URINÁLISE

- Bioquímica Urinária
- Densidade Urinária 1
- Glicosúria + Proteinúria 1
- Qualificação de Cálculos 7
- Sedimento Urinário
- Urina

CARDIOLOGIA

- Ecocardiografia
- Ecodopplercardiografia
- Ecodopplercardiografia com Microbolhas
- Holter
- Pressão Arterial - PA
- Toracocentese/Pericardiocentese
- Eletrocardiografia

RADIOLOGIA

- Tórax, Abdômen, Crânio, Coluna e Membros
- Displasia Coxofemoral e Cotovelos
- Esofagograma - Esôfago Contrastado
- Trânsito Gastrointestinal - Estômago e Intestinos Contrastados
- Enema - Intestino Grosso Contrastado
- Urografia Excretora - Rins, Ureteres e Bexiga Contrastados
- Cistografia - Bexiga Contrastada
- Uretrocistografia - Uretra e Bexiga Contrastadas
- Meio de Contraste Iodado
- Telerradiologia

RESSONÂNCIA MAGNÉTICA

- Crânio
- Coluna
- Articulação

ULTRASSONOGRRAFIA

- Abdômen
 - Articulação
 - Encéfalo
 - Ocular - Bilateral
 - Pescoço
 - Vascular com Doppler
- **Assistência Funeral:** Desde que aprovada pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., assegura em caso de Falecimento os custos e despesas de acordo com os limites contratados em cada plano:
- Limitado a R\$ 300 por ano.
 - Carência: 72 horas.

4.3. LOCAIS DE ATENDIMENTO:

4.3.1. Os Locais de Atendimento da Rede Credenciada Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. poderão ser consultados no site www.amigoopet.com.br, Aba “Clínicas”.

4.3.2. O Assistido possui a discricionariedade de indicar quaisquer clínicas localizadas no território nacional para receber atendimento. Estas indicações estão sujeitas a aceitação da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

4.3.3. Os Locais de Atendimento estão disponíveis apenas em Território Brasileiro.

4.4. REGRAS GERAIS DA ASSISTÊNCIA PET DA VAI CARD

4.4.1. Cada cliente da **VAI CARD** poderá ser titular de até 1 assistências pet compulsórias.

4.4.2. Excepcionalmente, caso um mesmo cliente seja titular de mais de um cartão de benefício da **VAI CARD**, este cliente poderá ter mais de uma assistência pet.

4.4.3. Cada assistência atenderá somente um pet a ser determinado na primeira utilização.

4.4.4. Após realizado o primeiro atendimento, a titularidade do pet poderá ser alterada em caso de falecimento ou solicitação por escrito via e-mail e passados 6 meses do falecimento ou solicitação.

4.4.5. O cliente poderá optar pelo acionamento via 0800 717 3333 ou pela modalidade de reembolso mediante apresentação do laudo e nota fiscal de atendimento.

5. O QUE ESTE CONTRATO NÃO CONTEMPLA

5.1. NÃO ESTÃO GARANTIDAS POR ESTE CONTRATO AS QUANTIAS DEVIDAS E/OU AS DESPENDIDAS, PELO CLIENTE, PARA REPARAR, EVITAR E/OU MINORAR DANOS, DE QUALQUER ESPÉCIE, DECORRENTES DE:

A. RESPONSABILIDADES E DANOS CAUSADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE POR ATOS DA RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS ASSUMIDAS PELO CLIENTE, SEM PRÉVIA APROVAÇÃO DA PET ASSIST SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA ANIMAIS DOMÉSTICOS LTDA.;

- B. ATOS VETERINÁRIOS PROIBIDOS POR LEIS OU POR 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 MÉDICINA VETERINÁRIA;**
- C. DANOS CAUSADOS AO ANIMAL ASSISTIDO PROVENIENTES DE QUAISQUER TRATAMENTOS SEJAM DE SAÚDE OU ESTÉTICOS, CUJO CLIENTE NÃO TENHA OBTIDO APROVAÇÃO PRÉVIA DA PET ASSIST SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA ANIMAIS DOMÉSTICOS LTDA.;**
- D. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS FORA DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO;**
- E. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DENTRO DO PERÍODO DE CARÊNCIA DO SERVIÇO;**
- F. FATO GERADOR DE RECLAMAÇÃO OCORRIDO EM PERÍODO ANTERIOR A CONTRATAÇÃO DO PLANO E CONHECIDO OU NÃO PELO CLIENTE;**
- G. RECLAMAÇÕES ORIUNDAS DE RECUSA DE ATENDIMENTO AO ANIMAL ASSISTIDO;**
- H. RECLAMAÇÕES ORIUNDAS DE EMISSÃO DE RECEITAS OU ATESTADOS ILEGÍVEIS, ASSIM COMO ASSINATURAS EM BRANCO EM FOLHAS DE RECEITUÁRIOS, LAUDOS, ATESTADOS OU QUAISQUER OUTROS DOCUMENTOS MÉDICOS;**
- I. PEDIDOS DE REEMBOLSO DE HONORÁRIOS PROFISSIONAIS, JÁ PAGOS PELO CLIENTE, SEM AUTORIZAÇÃO PREVIA DA PET ASSIST SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA ANIMAIS DOMÉSTICOS LTDA.;**
- J. QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL APRESENTADA CONTRA O CLIENTE POR TERCEIROS;**
- K. RECLAMAÇÕES DERIVADAS DE ATOS MÉDICOS EXECUTADOS COM CULPA OU DOLO;**
- L. RECLAMAÇÕES RESULTANTES DE NEGLIGÊNCIA DO DONO NO TRATO DO ANIMAL ASSISTIDO;**
- M. PROCEDIMENTOS DE ROTINA – ODONTO;**
- N. PROCEDIMENTOS PÓS CIRÚRGICOS SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA;**
- O. PROCEDIMENTOS NÃO REALIZADOS POR VETERINÁRIO COM REGISTRO CRMV (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA) VIGENTE;**
- P. RECLAMAÇÕES PROCEDENTES DE USO DE MEDICAMENTOS SEM REGISTRO NA ANVISA;**
- Q. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE TRATAMENTOS EXPERIMENTAIS, TRATAMENTOS NÃO RELACIONADOS A DOENÇAS E ACIDENTES E COMPLICAÇÕES RELACIONADAS A ESTES TRATAMENTOS, TRATAMENTOS DE TRANSTORNOS COMPORTAMENTAIS E / OU TRATAMENTO DE EMAGRECIMENTO;**
- R. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS;**
- S. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE TRANSPLANTES E CORRELATOS, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;**
- T. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE PRÓTESES E ÓRTESES, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;**
- U. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS;**
- V. PEDIDOS DE DESPESAS COM ACOMPANHANTES;**

- W. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO DOMICILIAR, QUE NÃO REQUEREM ADMINISTRAÇÃO ASSISTIDA E PODEM SER ADQUIRIDOS POR PESSOAS FÍSICAS EM PET SHOPS OU EM FARMÁCIAS DE ACESSO PÚBLICO;
- X. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE HEMODIÁLISE E DIÁLISE;
- Y. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE RADIOTERAPIA;
- Z. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE EMBOLIZAÇÕES E RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA;
- AA. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE CRIOCIRURGIA;
- BB. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE ORTODONTIA / APARELHOS ORTODÔNTICOS;
- CC. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE INSEMINAÇÃO ARTIFICIAL;
- DD. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE BOLSA PARA TRANSFUÇÃO DE SANGUE, EXCETO EM CASO DE ACIDENTE;
- EE. PEDIDOS DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA SEM SOLICITAÇÃO / AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA PET ASSIST SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA ANIMAIS DOMÉSTICOS LTDA.;
- FF. RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE QUALQUER ALIMENTO, INCLUINDO OS PRESCRITOS POR VETERINÁRIO;
- GG. DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE VACINAÇÃO QUE PODERIAM SER EVITADAS SE O ANIMAL ESTIVESSE VACINADO;
- HH. QUALQUER ACIDENTE OU DOENÇA INTENCIONAL CAUSADA PELO CLIENTE, PARENTE OU PESSOA QUE VIVA NA MESMA RESIDÊNCIA;
- II. CUSTOS E DESPESAS DE BANHOS, TOSA E HIGIENE ANIMAL;
- JJ. CUSTOS COM CONTROLE DE PARASITAS (PULGAS, CARRAPATOS, OUTROS);
- KK. CUSTOS E DESPESAS DE NECROPSIA;
- LL. CUSTOS E DESPESAS DE EUTANÁSIA E CORRELATOS EXCETO SE AUTORIZADOS PELA PET ASSIST SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA ANIMAIS DOMÉSTICOS LTDA.;
- MM. TRATAMENTO DE DOENÇAS CRÔNICAS.

6. LIMITES MÁXIMOS

- 6.1. Limite Máximo por Utilização de cada Serviço são aqueles especificados no Item “**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, LIMITES DE UTILIZAÇÃO E CARÊNCIAS**” e refere-se sempre a cada utilização.
- 6.2. Os Eventos são as utilizações máximas permitidas por serviço em um ano e especificados no Item “**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, LIMITES DE UTILIZAÇÃO E CARÊNCIAS**”.
- 6.3. Os Limites Máximos de Utilização e Eventos são anuais, ou seja, após um ano de pagamentos ininterruptos por parte do Cliente estes Limites se renovam.
- 6.4. Todas as Reclamações decorrentes de um mesmo evento (lesão ou acidente) serão considerados como uma única Reclamação, qualquer que seja o número de Serviços utilizados de uma só vez.

6.5. Os Limites Máximos de Utilização e Eventos são fixos por Serviço, respeitadas as limitações de valores disponíveis no plano.

6.6. Uma vez esgotado os Limites Máximos de Utilização e / ou Eventos de um determinado Serviço, o Cliente poderá continuar utilizando o Plano para os demais Serviços durante a vigência do Plano contratado.

6.7. Caso o Serviço realizado exceda o Valor do Limite Máximo de Utilização, deverá o Cliente responder pelo pagamento da diferença diretamente ao Prestador da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

6.8. Uma vez esgotados, não há Reintegração do Limite Máximo de Utilização ou Eventos do Serviço, até que se complete um ano de pagamento ininterrupto do Plano contratado

6.9. OS LIMITES MÁXIMOS DE UTILIZAÇÃO E EVENTOS DE CADA SERVIÇO SÃO INDEPENDENTES, NÃO SE SOMANDO, NEM SE COMUNICANDO.

7. CARÊNCIAS

7.1. Alguns Serviços do Plano Contratado possuem Carência para utilização de cada Serviço. Estas se encontram descritas no Item “DESCRIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, LIMITES DE UTILIZAÇÃO E CARÊNCIAS”.

7.2. Em caso de identificação de sinais clínicos sugestivos de doenças em estágio inicial ou crônicos PREEXISTENTES declarados ou não na Proposta, a carência para utilização dos serviços descritos no Item “DESCRIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, LIMITES DE UTILIZAÇÃO E CARÊNCIAS” passa a ser de 12 (doze) meses.

8. PERÍODO RETROATIVO DE VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

8.1. Havendo pagamentos sucessivos e sem interrupção do Plano contratado pelo Cliente para o Animal Assistido, a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. fará constar a data retroativa de início de vigência relativa ao primeiro pagamento efetuado, para cálculo das Carências.

8.2. Terá direito a utilização dos Serviços contratados, os clientes que realizarem as solicitações durante a vigência do Plano.

9. ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

9.1. A contratação do Plano deverá ser feita por meio de proposta preenchida pelo Cliente, Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. ou Representante e que contenha os elementos essenciais à análise para aceitação ou recusa da contratação do Plano proposto.

9.2. Para a aceitação da proposta de contratação, o Cliente deverá apresentar declaração informando desconhecer a ocorrência de quaisquer fatos ou atos que poderiam dar origem, no futuro, a uma reclamação garantida pelo Plano.

9.3. Havendo inexatidão ou omissões nas declarações, ficará determinada a perda dos serviços contratados conforme o disposto no artigo 766 do Código Civil Brasileiro e na cláusula “PERDA DE DIREITO” deste Contrato.

9.4. A Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para aceitar ou recusar a proposta e contratação do Plano, contado da data do recebimento da proposta de (i) contratação, (ii) de renovação ou (iii) de Alteração de Dados, devidamente assinada pelo Proponente, Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. ou seu Representante, seja para Planos novos, bem como para alterações que impliquem modificação dos Dados do Cliente ou do Plano Contratado.

9.4.1. A aceitação da proposta será automática, caso a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. não se manifeste no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do recebimento pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

9.5. A Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. poderá solicitar documentos complementares para análise e aceitação da proposta ou da alteração da proposta, durante o prazo previsto para aceitação.

9.6. No caso de solicitação de documentos complementares para análise e aceitação da proposta ou de alteração da proposta, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação.

9.7. Em caso de não aceitação da proposta, a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. ou o Representante enviarão mensagem eletrônica informando a recusa.

9.8. Caso a Proposta tenha sido recusada e algum pagamento tenha sido efetuado, este será restituído.

9.9. Caso o Cliente tenha utilizado algum dos serviços, não haverá direito a restituição de pagamentos.

9.10. A emissão do Resumo de Plano Contratado ou Alteração do Resumo de Plano Contratado será realizada em até 15 (quinze) dias, a partir da data da aceitação da proposta.

10. INSPEÇÕES

10.1. A Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. se reserva ao direito de proceder Inspeção do Animal Doméstico ficando entendido e acordado que entre a data da solicitação e sua realização, ficarão suspensos os 15 (quinze) dias previstos para análise da aceitação da proposta.

11. VIGÊNCIA DO PLANO

11.1. O Plano é válido por 01 (um) mês após pagamento.

11.2. Não havendo pagamento do Plano quando do protocolo da proposta, o início de vigência do Plano será a data do pagamento à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

12. ATUALIZAÇÃO DE VALORES CONTRATADOS

12.1. Fica expressamente pactuado o Índice IPCA/IBGE (Índice de Preços ao Consumidor Amplo, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) para atualização, quando couber, de todos os valores contratados. No caso de extinção do índice pactuado, será utilizado o Índice que venha a sucedê-lo, em substituição ao previsto nesta cláusula.

13. RENOVAÇÃO DO PLANO

13.1. A Renovação é automática. Havendo pagamento da mensalidade de forma sucessiva sem interrupções, o Plano contratado estará automaticamente renovado pelo período de 1 (um) mês.

14. PAGAMENTO DOS PLANOS

14.1. Os pagamentos do Plano serão à vista e de forma mensal, utilizando-se os meios de pagamento disponíveis e aceitos pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. e informados ao Cliente no momento da contratação do Plano.

14.2. O Valor Bruto pago pelo Cliente contempla os Impostos devidos na forma da lei.

14.3. O Plano terá o seu pagamento mensal efetuado por meio de documento de cobrança emitido pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., observada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data do respectivo vencimento.

14.4. A data limite para o pagamento do prêmio, exceto a primeira mensalidade, será escolhida pelo Cliente.

14.5. Quando a data limite cair em dia em que não haja expediente bancário, o pagamento da mensalidade poderá ser efetuado no primeiro dia útil seguinte, em que houver expediente bancário.

14.6. Decorridos os prazos referidos nos itens anteriores, sem que tenha sido quitado algum documento de cobrança, o Plano a ele referente ficará automaticamente e de pleno direito cancelado, independentemente de qualquer interpelação judicial, salvo acordo em contrário com a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

14.7. A Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. poderá restabelecer o prazo de vigência original do Plano após pagamento da mensalidade em atraso acrescida da cobrança de multa e juros correspondentes desde que esta seja feita em um período máximo de 30 dias a contar do seu vencimento.

14.8. Neste caso, o Cliente deverá solicitar emissão de documento de cobrança e quitá-lo para restabelecer o prazo de vigência original do Plano.

14.9. Findo o novo prazo de pagamento, conforme reduzido nos termos do item 14.8 acima, sem que tenha sido retomado o pagamento da mensalidade, o Plano ficará imediatamente cancelada, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, ficando a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. desobrigada de qualquer responsabilidade e obrigação de fornecimento de serviços de assistência ao Animal Assistido / Cliente.

15. ALTERAÇÃO DE DADOS DO CLIENTE, ANIMAL ASSISTIDO E PLANO CONTRATADO

15.1. Alterações de Dados do Cliente, Animal Assistido e/ou Plano Contratado somente poderão ser feitas mediante proposta assinada pelo Cliente ou seu Representante, sendo que a proposta enviada à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. deverá conter os elementos essenciais à análise pedida.

15.2. Após a análise técnica necessária e sua aprovação, a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. emitirá o novo Resumo de Plano Contratado correspondente, fato que poderá gerar cobrança de valores diferentes dos acordados quando da contratação do Plano original.

15.3. A data utilizada para cálculo das Carências se mantêm inalterada, ou seja, será a data do pagamento da primeira mensalidade.

15.4. Em caso de aceitação da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., conforme mencionado nos itens 15.1 e 15.2, será utilizado o critério restritivo, ou seja, será aplicado o novo limite apenas para as reclamações relativas a fatos que venham a ocorrer a partir da data de sua implementação, prevalecendo o limite anterior para reclamações relativas a fatos ocorridos anteriormente àquela data.

15.5. Se a alteração requerida não for aceita pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., esta poderá de comum acordo com o Cliente:

- a) O Cliente poderá Manter o Plano Original que foi contratado; ou
- b) Cancelar o Plano.

15.6. O Cliente deverá informar à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., tão logo tenha conhecimento, quando houver alguma modificação do disposto no Resumo de Plano Contratado, para que esta faça nova análise do Plano Contratado.

15.7. Protocolada a alteração via proposta, a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. terá o prazo de 15 (quinze) dias para analisar a nova proposta e apresentar sua deliberação em função do acima disposto.

16. PERDA DE DIREITO

16.1. O Cliente perderá o direito a utilização dos serviços contratados quando:

16.1.1. O CLIENTE, POR SI OU POR SEU REPRESENTANTE, FIZER DECLARAÇÕES INEXATAS OU OMITIR CIRCUNSTÂNCIAS QUE POSSAM INFLUIR NA ACEITAÇÃO DA PROPOSTA OU NOS VALORES A PAGAR.

16.1.2. Não comunicar à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar a utilização dos serviços contratados, sob pena de perder o direito à utilização dos mesmos.

16.1.3. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do Cliente ou do seu Representante, a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. poderá Cancelar o Plano contratado ou permitir a continuidade do Plano, cobrando a diferença de valores cabível;

16.1.4. 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.

16.1.5. Houver tentativa de obter benefícios ilícitos do Plano Contratado.

16.1.6. Houver fraude ou tentativa de fraude, declarações falsas na Proposta ou qualquer outro documento necessário para a avaliação da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. antes de sua contratação.

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

16.1.8. O Cliente deixar de cumprir o descrito na Cláusula – “RECLAMAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS” do presente Contrato.

16.1.9. Sob pena de perder o direito à utilização dos serviços contratados, o Cliente participará a Reclamação à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

17. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

17.1. Além das obrigações que possam estar previstas nas demais cláusulas deste Contrato, o Cliente se obriga a seguir as condições abaixo, sob pena de suspensão, rescisão ou nulidade do Plano Contratado:

17.1.1. Fornecer, em qualquer tempo, toda a documentação e informação solicitada pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., relacionada com a Reclamação;

17.1.2. Não reconhecer responsabilidade alguma perante Terceiros, nem celebrar pagamentos e/ou acordos, sem a devida e específica autorização, por escrito, da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.;

17.2. Obrigações relativas à manutenção preventiva de documentos:

17.2.1. Zelar e manter em bom estado de conservação e segurança todos os documentos relacionados ao Animal Assistido do Cliente, inclusive prontuários e resultados de exames;

17.2.2. Para todo e qualquer efeito, a não entrega ou não existência da documentação acima não será motivo de recusa de utilização, mas as utilizações futuras poderão ser prejudicadas caso não os apresente.

17.3. Outras obrigações:

17.3.1. Pagar em dia as mensalidades do Plano fixados nos documentos de cobrança da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. ou outra forma pactuada;

17.4. O não cumprimento, por parte do Cliente, das obrigações e normas estabelecidas nesta cláusula, bem como neste Contrato como um todo, poderá acarretar a suspensão ou rescisão do Plano contratado, consoante a análise procedida pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

18. RECLAMAÇÃO (UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS)

18.1. Condições básicas

18.1.1. Toda e qualquer comunicação relacionada a utilização ou expectativas de utilização decorrentes dos serviços descritos no Resumo do Plano Contratado deverá ser feita através da Central de Atendimento Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. Será considerada como data da comunicação a data do protocolo de recebimento da Central de Atendimento Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

18.1.2. O Cliente deverá, sob pena de perda do direito à indenização prevista neste Contrato, comunicar à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., tão logo tome conhecimento sobre qualquer ocorrência que esteja relacionada com qualquer Reclamação nos termos deste Contrato. Tal comunicação poderá ser considerada um aviso de reclamação para os fins deste Contrato.

18.1.3. O Pedido de Reclamação somente produzirá efeitos se o Cliente o tiver apresentado, durante a vigência do Plano Contratado e não esteja com pagamentos em atraso.

18.1.4. O Cliente deverá indicar da forma mais completa possível, os dados e particularidades dele e do Animal Assistido tais como:

- I. Lugar, data, horário e descrição sumária do ocorrido;
- II. Nome, domicílio, dados do Animal Assistido;
- III. Descrição das Lesões e de suas possíveis consequências se for o caso;
- IV. Procedimentos adotados para minorar os efeitos de amplificação da ocorrência;
- V. A data em que o Cliente ficou ciente pela primeira vez das causas geradoras do Atendimento aqui comunicado, bem como uma breve descrição da maneira que este teve conhecimento da causa descrita.

18.2. A Central de Atendimento Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. tomará as providências cabíveis para decidir pela competência ou não da Reclamação.

18.3. Caso a Reclamação seja procedente, os termos e os limites que serão aplicados são os do Plano vigente na data do Pedido de Atendimento

18.4. Procedimentos do Cliente em caso de reclamação:

18.4.1. Em caso de Reclamação ao abrigo deste Contrato, deverá o Cliente, sob pena de perda de direito à indenização:

- I. Dar imediato aviso à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., pela via mais rápida ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação formal, prestando todas as informações necessárias.
- II. Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, colocando à disposição da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. a documentação requerida pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. quando solicitado.
- III. Permitir ao Representante da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. o acesso aos documentos, ao animal assistido e ao local para comprovação dos serviços efetuados.
- IV. Não celebrar transações com Prestadores de Serviços sem a devida e específica autorização, por escrito, da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

18.5. Documentos básicos em caso de Reclamação:

18.5.1. Para agilidade no processo de análise da reclamação, o Cliente deverá, ainda, fornecer à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., por ocasião da comunicação, os seguintes documentos/informações:

- I. Relato detalhado do fato;
- II. Dados da Carteira de Identidade, do CPF e outros que a Central de Atendimento possa vir a necessitar;
- III. Em caso de Acidente, Cópia do Boletim de Ocorrência Policial e/ou Laudo de Exame de Médico-Pericial do Instituto Médico-Legal ou Particular, se houver;
- IV. Faculta-se à Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., no caso de dúvida fundada e justificável, a solicitação de outros documentos.

18.6. Análise da Reclamação

18.6.1. A Utilização dos Serviços Contratados descritos no Resumo do Plano Contratado somente será devida se a reclamação for caracterizada como procedente pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

18.6.2. A condição básica dos Planos é a Utilização da Rede Credenciada de Assistência ou de clínicas indicadas e previamente aceitas pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. para prestação dos serviços contratados.

18.6.3. Em hipótese alguma haverá Reembolso de eventuais Serviços que o Cliente utilizou.

18.6.4. A Aprovada a Utilização de determinado Serviço decorrente de Reclamação apresentada nos termos deste Contrato, a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. ficará Cliente pelo

Pagamento dos Serviços ao Prestador Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. indicado observando os limites por Serviço Contratado.

18.7. Reclamações decorrentes de procedimentos sucessivos

18.7.1. Em caso de reclamação causada por procedimentos sucessivos, fica entendido que será considerada como data da reclamação, a do primeiro pedido.

18.8. Vistorias

A Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. se reserva o direito de realizar visita ao Animal Assistido e/ou local de Atendimento e/ou local que estiverem relacionados com a Reclamação a fim de apurar as causas do evento reclamado e suas consequências, bem como a efetivação e constatação do atendimento ao Animal Assistido.

19. REDUÇÃO E REINTEGRAÇÃO DOS LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Ocorrida uma Reclamação e respectiva utilização do Serviço pela Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., os Limites Máximos previstos para este Serviço será reduzido, subtraindo-se o valor de utilização de tal limite até que ele seja completamente consumido. Com a utilização total do Limite Máximo de determinado Serviço, este só será reintegrado após um ano contado a partir do primeiro pagamento da mensalidade.

20. RESCISÃO E CANCELAMENTO

20.1. A expressão CANCELAMENTO DO PLANO CONTRATADO será utilizada se o presente Plano for dissolvido em data anterior ao término de sua validade.

20.2. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor o Cliente terá o prazo máximo de 7 (sete) dias corridos para requerer o cancelamento do serviço, contado da data da contratação inicial. Neste caso, o Cliente não poderá cancelar o Plano Contratado se tiver utilizado quaisquer Serviços contratados.

20.3. Excetuados os casos previstos em lei, O CANCELAMENTO DO PLANO CONTRATADO SOMENTE PODERÁ SER EFETUADO NAS SEGUINTE HIPÓTESES:

20.3.1. POR PERDA DE DIREITO DO CLIENTE, situação em que o cancelamento será total, abrangendo todas os Serviços Contratados;

20.3.2. Não houver o pagamento da **respectiva mensalidade**, nas circunstâncias descritas no item Pagamento de Plano.

20.3.3. POR RESCISÃO, situação em que o **cancelamento** é feito mediante acordo entre as partes, abrangendo quaisquer dos Planos contratados mediante aviso prévio de 5 (cinco) dias úteis, formulado, por escrito, por qualquer das partes, onde a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. cessará as cobranças das mensalidades vincendas.

21. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

21.1. Efetuado pagamento ao Prestador de Serviços Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. decorrente de uma Reclamação, a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. ficará sub-rogada, em todos os direitos e ações do Cliente, até à soma dos valores pagos, contra aqueles, que, por ato, fato ou omissão, tenham causado as lesões ou acidentes ao Animal Assistido que

para eles tenham concorrido, obrigando-se o Cliente a facilitar os meios necessários ao exercício desta sub-rogação.

21.2. A Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. não poderá se valer do instituto da sub-rogação contra o Cliente.

21.3. É ineficaz qualquer ato do Cliente que diminua ou extinga, em prejuízo da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., os direitos a que se refere este artigo.

22. PRESCRIÇÃO

As ações que derivarem deste Contrato, entre as partes vinculadas pela mesma, prescrevem de acordo com as disposições do Código Civil Brasileiro.

23. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Os termos e condições deste Contrato de Plano são regidos pelas leis brasileiras.

24. FORO

Fica estabelecido que as questões judiciais entre Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. e Cliente serão dirimidas no foro do domicílio da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.

25. ARBITRAGEM

Para dirimir qualquer dúvida ou questão resultante deste Contrato, entre o Cliente e a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., é facultada a adesão do Cliente à “Cláusula Compromissória de Arbitragem”, nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, que poderá ser feita mediante assinatura em documento apartado, o qual, uma vez assinado, fará parte integrante do presente Plano Contratado.

Ao concordar com a aplicação desta cláusula, o Cliente estará se comprometendo a resolver todos os litígios com a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. por meio de Juízo Arbitral, cujas sentenças têm o mesmo efeito que as sentenças proferidas pelo Poder Judiciário.

26. OUVIDORIA

A Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Empresa, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Atendimento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

Quem pode recorrer à Ouvidoria da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda.:

Todos os Clientes (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

Como e onde recorrer:

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do Cliente, CPF ou CNPJ, Dados do Animal Assistido, Plano Contratado, número do Plano Contratado, número da Reclamação (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- Pelo site: <http://amigoopet.com.br/contato/> e preencha o formulário.
- Por e-mail: contato@amigoopet.com.br
- Por carta, diretamente à Ouvidoria da Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda., endereçada à:

Pet Assist Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda. – Ouvidoria
Av. Paulista 352, Cj.23
Bela Vista - São Paulo – SP
CEP:01310-905

- Por telefone: 0800 717 3333, 24 horas por dia.