TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS
VALE SAÚDE PET e VALE SAÚDE PET BÁSICO

Estes Termos e Condições de Contratação e Uso do Serviço "VALE SAÚDE PET" ("Termo") estabelecem e regulam a Oferta e prestação do serviço "VALE SAÚDE PET", de responsabilidade da VALE SAÚDE GESTÃO E SOLUÇÕES LTDA., inscrita no CNPJ/ME sob o nº 14.336.330/0001-67, com endereço na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1.376, Cidade Monções, São Paulo/SP ("VALE SAÚDE").

A relação contratual referente aos BENEFÍCIOS descritos nestes TERMOS é firmada entre TITULAR e a VIVO, sendo a PETLOVE a parceira responsável pela prestação da teleorientação, das consultas presenciais e pela operacionalização dos descontos na REDE CREDENCIADA e no e-commerce Petlove, nos termos da parceria comercial firmada entre VIVO e PETLOVE.

Para fins destes TERMOS: (i) a VIVO é responsável pela comercialização do PRODUTO e pelo faturamento correspondente, quando aplicável; (ii) a VALE SAÚDE atua na gestão e operacionalização contratual do PRODUTO; e (iii) a PETLOVE é responsável pela prestação da TELEORIENTAÇÃO, das CONSULTAS PRESENCIAIS, pela gestão da REDE CREDENCIADA e pela operacionalização dos DESCONTOS disponibilizados ao TITULAR.

Ao contratar o Serviço VALE SAÚDE PET, o TITULAR expressamente aceita, sem reservas ou ressalvas, todas as disposições deste Termo.

1. Definições

Para a exata compreensão destes TERMOS, adotam-se as seguintes definições:

a. ASSINATURA: contratação, pelo TITULAR, de um dos PRODUTOS, formalizada por meio de um dos CANAIS DE VENDA, independente da conclusão do fluxo de ATIVAÇÃO.

b. ATIVAÇÃO: etapa de cadastro em que o TITULAR informa os dados necessários (seus e do PET) para que a PETLOVE e a VALE SAÚDE habiBásicom os BENEFÍCIOS, conforme fluxo aplicável a cada PRODUTO e canal, descrito na Cláusula 6.

c. BENEFÍCIOS: o conjunto de serviços e vantagens colocados à disposição do TITULAR em razão da ASSINATURA de um PRODUTO, quais sejam, conforme o caso, TELEORIENTAÇÃO, CONSULTAS PRESENCIAIS e DESCONTOS, nos termos e limites descritos nestes TERMOS.

d. CANAIS DE ATENDIMENTO: canais disponibilizados pela VIVO e/ou pela PETLOVE para atendimento a TITULAR relativamente aos PRODUTOS.

e. CANAIS DE VENDA: mídia online, mensageria (e-mail, SMS e RCS), aplicativo VIVO, página/site próprio do VALE SAÚDE PET e canais presenciais (lojas próprias e revendas), conforme detalhado na Cláusula 6.

f. CONSULTA PRESENCIAL: atendimento veterinário realizado presencialmente por profissional de clínica geral da REDE CREDENCIADA, exclusivo do VALE SAÚDE PET, no limite anual descrito na Cláusula 3.

g. DESCONTOS: percentuais de redução de preço aplicáveis às compras realizadas no site/aplicativo da PETLOVE e aos serviços de banho, tosa, hotel e demais serviços prestados pela REDE CREDENCIADA, REDE PARCEIRA e LOJAS PRÓPRIAS PETLOVE, observados os limites e condições da Cláusula 5.

h. FATURA VIVO: fatura do plano VIVO de TITULAR, na qual será processada a cobrança do VALE SAÚDE PET ou, no caso do VALE SAÚDE PET BÁSICO, o respectivo registro contábil e fiscal, conforme a modalidade de cada PRODUTO.

*** Clasificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.

i. FIDELIDADE: período mínimo de permalinência na ASSINATURA, aplicável exclusivamente ao VALE SAÚDE PET, nos termos da Cláusula 7.

j. PET: cão ou gato cadastrado pelo TITULAR para utilização dos BENEFÍCIOS. Cada ASSINATURA permite o cadastro de 1 (um) PET, salvo disposição expressa em contrário divulgada pela VIVO, VALE SAÚDE ou PETLOVE.

k. PRODUTO AVULSO: modalidade de contratação do VALE SAÚDE PET (ou de produto equivalente) disponibilizada a qualquer pessoa física interessada, independentemente da titularidade de linha ou plano VIVO, assegurando isonomia de acesso aos BENEFÍCIOS, nos termos da Cláusula 6.6.

l. REDE CREDENCIADA: rede de prestadores de serviços veterinários e de banho, tosa e hotel, referenciada pela PETLOVE, disponível para atendimento do PET e aplicação dos DESCONTOS.

m. REDE PARCEIRA: rede de parceiros comerciais referenciados pela PETLOVE para a venda de produtos (alimentos, roupas, brinquedos, mobiliário etc.)

n. TELEORIENTAÇÃO: serviço de orientação veterinária remota, prestado por profissional habilitado da REDE CREDENCIADA, por meio de canal digital (videochamada).

2. Objeto

2.1. Estes TERMOS regem a disponibilização dos BENEFÍCIOS do VALE SAÚDE PET e do VALE SAÚDE PET BÁSICO ao TITULAR, nas condições, limites e canais descritos a seguir.

2.2. Os BENEFÍCIOS não constituem plano de saúde, seguro ou assistência veterinária integral nos moldes de reembolso, carência, coparticipação ou limite anual de utilização em múltiplos da mensalidade; trata-se de pacote de teleorientação, consultas presenciais limitadas (quando aplicável) e descontos comerciais, prestados nas condições aqui descritas.

2.3. Os BENEFÍCIOS serão prestados dentro do escopo definido para cada PRODUTO, respeitados os limites de abrangência territorial e de REDE CREDENCIADA E REDE PARCEIRA definidos pela PETLOVE, disponíveis nos CANAIS DE ATENDIMENTO.

2.4. A VALE SAÚDE poderá incluir novos BENEFÍCIOS e credenciar novos parceiros com o objetivo de ampliar as vantagens disponibilizadas aos TITULARES. Para viabilizar a prestação dos BENEFÍCIOS, a VALE SAÚDE poderá compartilhar com a PETLOVE e demais parceiros os dados estritamente necessários à operacionalização dos serviços, observadas as disposições da legislação aplicável e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

3. Benefícios do VALE SAÚDE PET

3.1. Teleorientação: acesso ilimitado à TELEORIENTAÇÃO, para orientações gerais sobre a saúde do PET, não substituindo consulta presencial quando clinicamente indicada.

3.1.1. Esse tipo de atendimento não fornece receitas e pedidos médicos.

3.2. Consultas presenciais: direito a 3 (três) CONSULTAS PRESENCIAIS com Clínico Geral por ano de vigência da ASSINATURA, na REDE CREDENCIADA, mediante agendamento prévio. Consultas não utilizadas no período não são cumulativas para o ano seguinte.

3.3. Descontos: (i) 15% (quinze por cento) na compra de produtos selecionados realizadas no e-commerce da Petlove; (ii) 10% (dez por cento) em serviços de banho, tosa e hotel na REDE CREDENCIADA E LOJAS PRÓPRIAS PETLOVE; (iii) 15% (quinze por cento) em serviços/procedimentos avulsos prestados pela REDE

*** Clasificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.

CREDENCIADA, (iv) 15% de desconto na compra de produtos nas lojas físicas PETLOVE e REDE PARCEIRA com limite de R$300,00 (trezentos reais) por mês, observadas as condições e limites da Cláusula 5.

3.4. Os BENEFÍCIOS poderão ser ampliados ou aprimorados a qualquer tempo. Alterações ou descontinuidade de BENEFÍCIOS essenciais do PRODUTO contratado somente poderão ocorrer mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias ao TITULAR e desde que não resultem em redução substancial do escopo originalmente contratado, ressalvadas hipóteses decorrentes de obrigação legal, determinação regulatória ou caso fortuito ou força maior.

4. Benefícios do VALE SAÚDE PET BÁSICO

4.1. O VALE SAÚDE PET BÁSICO contempla exclusivamente os seguintes DESCONTOS: (i) 15% (quinze por cento) nas compras de produtos realizadas no e-commerce da Petlove, LOJAS PRÓPRIAS PETLOVE E REDE PARCEIRA; (ii) 10% (dez por cento) em serviços de banho, tosa e hotel NAS LOJAS PRÓPRIAS PETLOVE E REDE PARCEIRA; limitados ao máximo de R$ 300,00 (trezentos reais) de desconto por mês.

4.2. O VALE SAÚDE PET BÁSICO não inclui nenhum tipo de serviço relacionado à medicin a veterinária, incluindo TELEORIENTAÇÃO e CONSULTAS PRESENCIAIS.

4.3. O VALE SAÚDE PET BÁSICO é disponibilizado exclusivamente a clientes VIVO da modalidade Pós-pago elegíveis, como benefício associado ao plano contratado, não gerando cobrança direta e específica na FATURA VIVO.

5. Regras Aplicáveis aos Descontos

5.1. Os DESCONTOS aplicam-se exclusivamente às compras realizadas com o mesmo e-mail de cadastro (login) utilizado na ASSINATURA do PRODUTO, com entrega dentro da região de abrangência da REDE CREDENCIADA/PARCEIRA e e-commerce, e desde que outro desconto de maior valor não tenha sido aplicado ao mesmo carrinho, sendo os DESCONTOS pessoais, intransferíveis e não cumulativos com outras promoções.

5.2. Os DESCONTOS não serão aplicáveis: (i) a compras de produtos de lojas ou links parceiros da PETLOVE, ainda que exibidos no site ou aplicativo PETLOVE; (ii) a compras não entregues pela PETLOVE; ou (iii) a compras realizadas em marketplaces, sites, aplicativos ou canais diversos do site/aplicativo oficial da PETLOVE.

5.3. O percentual e o período de validade dos DESCONTOS poderão variar de tempos em tempos, a critério da VALE SAÚDE e da PETLOVE, e poderão estar sujeitos a limite mensal de valor, conforme indicado para cada PRODUTO nas Cláusulas 3 e 4.

5.4. Caso TITULAR devolva item comprado com DESCONTO, o valor correspondente será considerado no crédito disponibilizado para novas compras, quando aplicável.

6. Contratação

6.1. A contratação do Serviço pode ocorrer das seguintes formas:

- Site do Serviço: www.valesaudepet.com.br

*** Clasificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.

- Em lojas físicas da VIVO (nome fantasia de TELEFÔNICA BRASIL S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62).
- No Aplicativo da VIVO

6.2. O pagamento da ASSINATURA será exclusivamente via fatura da VIVO e será renovado automaticamente após encerrado o período inicialmente contratado, sendo debitada a MENSALIDADE.

6.2.1. A contratação é realizada através de assinatura, e o pagamento ocorre mensalmente de acordo com a modalidade escolhida e com as condições específicas contidas na oferta contratada.

6.3. O pagamento da assinatura poderá ser efetuado através de cobrança na fatura do serviço SMP da VIVO, quando o TITULAR for cliente do serviço SMP da VIVO.

6.3.1. O CLIENTE autoriza a VALE SAÚDE PET a realizar cobrança e/ou desconto em saldos, conforme especificado na cláusula 6.2.

6.3.2. O TITULAR que também for cliente do serviço SMP da VIVO e optar pelo pagamento via fatura da VIVO receberá uma mensagem de confirmação via SMS.

6.4. Caso seja verificado (i) o atraso ou ausência de pagamento dos serviços SMP da VIVO pelo TITULAR, o Serviço VALE SAÚDE PET poderá ser suspenso até que haja a regularização do pagamento.

6.5. As Ofertas podem sofrer alteração a qualquer momento, a exclusivo critério da VALE SAÚDE PET, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias ao TITULAR. O TITULAR deve sempre verificar a Oferta vigente no momento da contratação.

6.6. A critério exclusivo da VALE SAÚDE e da PETLOVE, o Serviço VALE SAÚDE PET poderá ser ofertado com preços promocionais. Neste caso, a VALE SAÚDE disponibilizará um termo promocional formalizando as características da oferta, incluindo o tempo de duração.

7. Ativação

7.1. A contratação ocorre em duas etapas: (i) a compra/adesão ao PRODUTO através dos CANAIS DE VENDA indicados na Cláusula 6.1; e (ii) a ATIVAÇÃO, na qual o TITULAR deve completar o cadastro (dados do tutor e do PET) no ambiente PETLOVE.

7.2. Os BENEFÍCIOS somente estarão disponíveis para utilização após a conclusão da ATIVAÇÃO. A ausência de conclusão do cadastro impede a fruição dos BENEFÍCIOS, ainda que a compra ou a elegibilidade ao PRODUTO já tenha sido confirmada, sem prejuízo, quando aplicável, da cobrança correspondente ao período em que o PRODUTO permaneceu ativo/faturado.

7.3. Os dados informados na ATIVAÇÃO deverão ser verdadeiros, completos e atualizados, sendo de responsabilidade de TITULAR mantê-los assim durante toda a vigência da ASSINATURA.

*** Clasificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.

8. Condições Comerciais, Pagamento e Fidelidade

8.1. VALE SAÚDE PET

8.1.1. O valor da ASSINATURA VALE SAÚDE PET será cobrado em até 6 (seis) parcelas mensais na FATURA VIVO, conforme condição comercial vigente no momento da ASSINATURA. A cobrança será recorrente na FATURA VIVO (modalidade PRM).

8.1.2. O VALE SAÚDE PET possui período de fidelização de até 6 (seis) meses contado da data da CONTRATAÇÃO.

8.1.3. O cancelamento solicitado antes do término do período de fidelização, exceto nos casos legalmente previstos, inclusive no exercício do direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, sujeitará o TITULAR ao pagamento de multa por rescisão antecipada.

8.1.3.1. A aplicação do direito de arrependimento, ou seja, o cancelamento do serviço em até 07 (sete) dias contados da contratação, quando esta ocorrer fora do estabelecimento comercial, o cancelamento antes do término da Permanência Mínima, será considerado um descumprimento contratual e o TITULAR estará sujeito ao pagamento de multa proporcional ao tempo faltante para o término da Permanência Mínima, de acordo com o estabelecido na ASSINATURA contratada.

8.1.4. A multa corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor das mensalidades vincendas até o término do período de fidelização, observados os limites da legislação aplicável.

8.1.5. A multa será cobrada em parcela única na FATURA VIVO ou por outro meio de cobrança disponibilizado ao TITULAR.

8.1.5.1. O não pagamento da multa poderá ensejar a adoção das medidas administrativas e legais cabíveis.

8.2. VALE SAÚDE PET BÁSICO

8.2.1. O VALE SAÚDE PET BÁSICO é disponibilizado sem custo direto e específico ao TITULAR, como benefício associado aos planos Pós-pago elegíveis.

8.2.2. O VALE SAÚDE PET BÁSICO não possui período de FIDELIDADE, podendo ser desativado por TITULAR a qualquer tempo pelos CANAIS DE ATENDIMENTO, sem multa ou penalidade.

8.2.3. O VALE SAÚDE PET BÁSICO está vinculado à permanência de TITULAR nas modalidades Pós-pago elegíveis. O cancelamento, a migração de plano ou a perda de elegibilidade a essa modalidade implicará o cancelamento automático do benefício, mediante aviso prévio, quando exigido por lei.

8.3. Disposições comuns

8.3.1. Eventual atraso no pagamento da FATURA VIVO sujeitará o TITULAR às condições gerais de cobrança, encargos e suspensão de serviços previstas no contrato de prestação de serviços de telecomunicações firmado com a VIVO, sem prejuízo da suspensão específica dos BENEFÍCIOS objeto destes TERMOS enquanto perdurar a inadimplência relativa ao PRODUTO.

8.3.2. O valor do VALE SAÚDE PET poderá ser reajustado anualmente, na data de aniversário da ASSINATURA, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, observados os índices e critérios que vierem a ser definidos pela VIVO.

*** Clasificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.

8.3.3. O TITULAR poderá concluir a ATIVAÇÃO em até 6 (seis)meses contados da data da CONTRATAÇÃO ou enquanto a ASSINATURA permanecer ativa. Durante esse período, caso a ATIVAÇÃO não tenha sido concluída, os BENEFÍCIOS permanecerão indisponíveis para utilização, sem prejuízo da cobrança regular da ASSINATURA.

8.3.3.1. Em caso de falecimento do PET cadastrado, o TITULAR poderá solicitar a substituição do cadastro por outro PET de sua titularidade, observadas as condições operacionais vigentes.

8.3.4. Ao solicitar o cancelamento da ASSINATURA, o TITULAR ainda terá acesso ao Serviço VALE SAÚDE PET até o final do ciclo de renovação do Serviço, sendo que cada ciclo tem 30 (trinta) dias e a contagem inicia na data da contratação da ASSINATURA.

8.3.5. Caso o TITULAR utilize os BENEFÍCIOS da ASSINATURA, mesmo durante o período relativo ao direito de arrependimento contido no art. 49 do CDC, não terá direito a devolução do possível valor pago pelo serviço prestado ou produto adquirido e a restituição de valores pagos referente à ASSINATURA.

8.3.6. A VALE SAÚDE poderá suspender ou cancelar o acesso ao Serviço mediante apuração de fraude, tentativa de fraude, uso indevido dos BENEFÍCIOS ou descumprimento destes TERMOS pelo TITULAR, sem prejuízo das demais medidas cabíveis. O TITULAR será comunicado acerca da medida adotada.

9. Limitações e Exclusões

9.1. Os BENEFÍCIOS restringem-se estritamente ao que consta destes TERMOS, não sendo devida ao TITULAR qualquer prestação, reembolso ou compensação por serviços não contemplados nesta Cláusula ou pelas Cláusulas 3 e 4.

9.2. Não há, nos PRODUTOS ora descritos, mecanismo de reembolso/restituição, tampouco cobertura para internações, cirurgias, exames complementares ou quaisquer outros procedimentos não expressamente listados como BENEFÍCIO.

9.3. A PETLOVE mantém contrato formal com a REDE CREDENCIADA, observando critérios técnicos e éticos de excelência veterinária. Nem a VIVO nem a PETLOVE respondem por atos danosos, dolosos, culposos ou acidentais praticados por profissionais da REDE CREDENCIADA no exercício de sua atividade.

9.4. A qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, a PETLOVE poderá incluir ou retirar parceiros da REDE CREDENCIADA, sem prejuízo de comunicação a TITULAR nos casos em que identificar utilização recorrente do parceiro retirado, nos últimos 12 (doze) meses.

10. Proteção de Dados Pessoais

10.1. Para viabilizar a ATIVAÇÃO e a fruição dos BENEFÍCIOS, TITULAR autoriza o compartilhamento, entre VALE SAÚDE PET e PETLOVE, dos dados pessoais necessários (seus e do PET) fornecidos na ASSINATURA e na ATIVAÇÃO, incluindo, quando aplicável, dados de saúde do PET colhidos no curso da TELEORIENTAÇÃO e das CONSULTAS PRESENCIAIS.

10.2. O tratamento dos dados pessoais será realizado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e com os Avisos de Privacidade da VALE SAÚDE PET e da PETLOVE, disponibilizados em seus respectivos canais.

*** Clasificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.

11. Propriedade Intelectual

11.1. As marcas VALE SAÚDE, VALE SAÚDE PET, VIVO e PETLOVE, bem como os domínios, projetos gráficos, aplicativos, código-fonte, tabelas e demais materiais relacionados aos PRODUTOS, são de titularidade exclusiva de seus respectivos detentores, não conferindo estes TERMOS ao TITULAR qualquer direito de propriedade intelectual sobre eles.

11.2. Eventual Feedback enviado por TITULAR acerca dos PRODUTOS poderá ser livremente utilizado pela VALE SAÚDE e pela PETLOVE, sem qualquer ônus ou compensação.

12. Vigência, Cancelamento e Rescisão

12.1. O VALE SAÚDE PET vigora pelo prazo de 6 (seis) meses a contar da CONTRATAÇÃO, renovandose automaticamente por iguais períodos, salvo manifestação em contrário de qualquer das partes, comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência do término da vigência, e observado o disposto na Cláusula 7.1.3 quanto à FIDELIDADE.

12.2. O VALE SAÚDE PET BÁSICO vigora enquanto perdurar a elegibilidade de TITULAR às modalidades Pós-pago elegíveis, podendo ser cancelado a qualquer tempo, sem multa, nos termos da Cláusula 7.2.2.

12.3. Qualquer dos PRODUTOS poderá ser rescindido de pleno direito pela VIVO, mediante comunicação a TITULAR, nas hipóteses de: (i) fraude ou tentativa de fraude na utilização dos BENEFÍCIOS; (ii) inadimplemento da FATURA VIVO; (iii) prestação de informações inverídicas, inexatas ou incompletas na ASSINATURA ou na ATIVAÇÃO; ou (iv) conduta desrespeitosa ou discriminatória de TITULAR contra profissionais da REDE CREDENCIADA ou dos CANAIS DE ATENDIMENTO.

12.4. O cancelamento do PRODUTO não desobriga TITULAR do pagamento de valores vencidos e não pagos até a data do cancelamento.

13. Disposições Gerais e Foro

13.1. TITULAR declara ciência e concordância com estes TERMOS, aos quais adere a partir da ASSINATURA e da ATIVAÇÃO, obrigando-se a cumpri-los integralmente.

13.2. Estes TERMOS são complementares ao contrato de prestação de serviços de telecomunicações firmado entre TITULAR e a VIVO, prevalecendo, em relação aos BENEFÍCIOS aqui descritos, as condições específicas previstas neste instrumento.

13.3. A VALE SAÚDE e a PETLOVE não se responsabilizam por danos indiretos, lucros cessantes ou danos morais decorrentes de fatos alheios à sua atuação direta na prestação dos BENEFÍCIOS.

13.4. A tolerância quanto ao descumprimento de qualquer disposição destes TERMOS não implicará novação ou renúncia de direitos.

13.5. Caso alguma cláusula destes TERMOS seja considerada nula ou ineficaz, as demais permanecerão plenamente válidas e vinculantes.

*** Clasificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.