

Termos e Condições Gerais para os serviços oferecidos pela PONTUAL Software e Consultoria em TI Ltda. ("Clube We Vets"), inscrita no CNPJ sob o nº 12.444.052/0001-36, com sede na Avenida das Nações Unidas, 14.171, conjunto 1501, em São Paulo/SP, CEP: 04.794-000, para acesso a serviços médico-veterinários prestados pela Rede de Prestadores ao(s) animal(is) indicados pelo Tutor no ato da contratação.

Caro(a) Tutor(a),

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

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

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

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

O Clube We Vets dá acesso apenas a Serviços médico-veterinários expressamente previstos nestes Termos e Condições de Uso. O Tutor declara ter plena ciência e clareza de que só os procedimentos expressamente aqui previstos podem ser utilizados.

1. DEFINIÇÕES

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

- a) **Animal ou Pet**: cão ou gato doméstico do Tutor indicado no ato da contratação e que usufruirá dos serviços médico-veterinários ofertados pela Rede de Prestadores.
- b) **Categoria de Serviços**: relação de procedimentos médico-veterinários e vacinas que estão inclusos e serão pagos pelo Clube We Vets à Rede de Prestadores mediante procedimento de solicitação de autorização e identificação do animal doméstico indicado na contratação, podendo variar conforme a categoria contratada pelo Tutor.
- c) **Coparticipação**: é o valor pago pelo Tutor à Rede de Prestadores para determinados procedimentos, conforme previsto para cada uma das Categorias de Serviços.
- d) **Formulário de Contratação**: é o documento digital preenchido pelo Tutor na Plataforma no ato da contratação que integra o presente Termo para todos os fins.
- e) **Limite de Uso**: é a limitação anual que pode ser indicada pelo Clube We Vets a acesso a determinados procedimentos, conforme previstos para cada uma das Categorias de Serviços.
- f) **Mensalidade**: é o valor mensal pago pelo Tutor para ter acesso aos Serviços do Clube We Vets.

- g) **Microchipagem**: é o procedimento por meio do qual é inserido um chip de identificação digital do Pet.
- h) **Plataforma**: é a página www.wevets.com.br/clube, bem como o aplicativo disponível para os Sistemas IOS ou Android.
- i) **Prazo para Uso**: é o prazo após o período de contratação durante o qual será limitado o acesso a determinados procedimentos ofertados pela Rede de Prestadores. O Prazo para Uso pode variar conforme o serviço utilizado e a Categoria de Serviço contratada pelo Tutor. O Prazo para Uso poderá ser contado a partir da data de adesão ao Clube We Vets.
- j) **Prestadores Parceiros**: são os prestadores de serviços médico-veterinários que integram a Rede de Prestadores e não são vinculados de forma direta ao Clube We Vets.
- k) **Prestadores Próprios**: são os prestadores de serviços médico-veterinários que integram a Rede de Prestadores e são vinculados ao Clube We Vets, utilizando, inclusive a sua logomarca, tendo preferência na prestação de Serviços médico-veterinários de maior complexidade.
- l) **Rede de Prestadores**: são pessoas físicas ou jurídicas devidamente habilitadas para prestar serviços médico-veterinários ao Pet, podendo ser Prestador Parceiro ou Prestador Próprio.
- m) **Serviços médico-veterinários**: são os serviços ofertados pela Rede de Prestadores e previstos na Categoria de Serviços escolhida pelo Tutor no ato da contratação.
- n) **Taxa para Isenção do Prazo para Uso**: é o valor pago pelo Tutor, a seu exclusivo critério, no ato da contratação ou em momento posterior, para retirar o Prazo para Uso previstos para aquela Categoria de Serviços contratada, permitindo a utilização imediata dos Serviços médico-veterinários descritos na Tabela de Procedimentos da respectiva Categoria de Serviços contratada.
- o) **Termos e Condições de Uso ou Termo**: é o presente instrumento que rege o relacionamento entre o Clube We Vets e o Tutor. Sua versão atualizada é disponibilizada na Plataforma. Alterações de Serviços Médico-Veterinários e da Rede de Prestadores serão comunicadas ao Tutor por meio eletrônico com 30 dias de antecedência.
- p) **Tutor**: pessoa que contrata o Clube We Vets por meio da Plataforma para acessar os serviços médico-veterinários ofertados pela Rede de Prestadores, conforme a Categoria de Serviços escolhida.
- q)

2. OBJETO

2.1. É objeto do presente Termos e Condições de Uso a disponibilização, pelo Clube We Vets, de acesso ao Pet à Rede de Prestadores que ofertam Serviços médico-veterinários ao Pet.

2.2. Integram estes Termos e Condições de Uso as Tabelas de Procedimentos de cada Categoria de Serviços disponibilizadas na Plataforma, nas quais estão indicados

os procedimentos e condições, Prazo para Uso, valor devido a título de Coparticipação, limites de uso anual, valor da Taxa para Isenção de Prazo de Uso e demais informações para uso dos Serviços médico-veterinários da Rede de Prestadores.

2.2.1. Estes Termos e Condições de Uso poderão sofrer alterações pelo Clube We Vets. A versão atualizada destes Termos estará disponível na Plataforma do Clube We Vets. Qualquer alteração será previamente informada ao Tutor.

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

2.3. A Microchipagem do Pet poderá ser exigida como condição à ativação dos Serviços objeto do presente Termo.

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

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

2.4. O Tutor pode optar por pagar a Taxa para Isenção de Prazo de Uso, habilitando o Pet ao uso imediato de todos os procedimentos previstos na Tabela de Procedimentos, conforme a Categoria de Serviços contratada.

2.5. No ato da contratação, o Tutor indicará qual Categoria de Serviços está contratando, que poderá variar entre Standard, Plus, Premium e Master.

2.5.1. Caso o Tutor tenha interesse em alterar a Categoria de Serviços escolhida no ato da contratação para uma Categoria superior, poderá solicitar a nova contratação ao Clube We Vets. Nesse caso, se transcorrido o prazo de 30 dias, contados da data de contratação, será concedida isenção no Prazo de Uso.

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

2.7. A lista da Rede de Prestadores atualizada estará disponível na Plataforma do Clube We Vets.

2.7.1. O Clube We Vets poderá alterar a Rede de Prestadores comunicando o Tutor por meio eletrônico (e-mail, mensagem eletrônica, comunicado na Plataforma ou SMS, por exemplo) conforme indicado no ato de contratação com 30 dias de antecedência.

3. ACESSO À REDE DE PRESTADORES

3.1. A Rede de Prestadores é composta por Prestadores Próprios e Prestadores Parceiros, cabendo ao Tutor verificar na Plataforma as condições de acesso a cada um deles.

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

3.3. O Clube We Vets poderá solicitar informações e/ou documentação complementares para procedimentos de alta complexidade, tais como relatórios e cópia de prontuários.

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

3.5. O Clube We Vets não tem qualquer responsabilidade por atos danosos, acidentais, dolosos ou culposos, praticados pelos Prestadores Parceiros ou pelos Prestadores Próprios.

3.6. O Tutor, ao acessar a Rede de Prestadores, deve solicitar ao Prestador Parceiro ou ao Prestador Próprio acesso ao contrato de prestação de serviços médico-veterinários.

3.7. O valor devido a título de Coparticipação deverá ser pago diretamente pelo Tutor à Rede de Prestadores no ato do atendimento.

3.7.1. Os valores devidos a título de Coparticipação a Prestadores Próprios poderão ser parcelados no cartão de crédito em até 12 vezes, conforme política comercial vigente.

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

4. REEMBOLSO OU RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS

4.1. Não há previsão de reembolso ao Tutor por Serviços médico-veterinários fora ou dentro da Rede de Prestadores.

5. CONTRATAÇÃO, VALORES, CANCELAMENTO E SUSPENSÃO

5.1. No ato da contratação, o Tutor assume a obrigação de pagamento da mensalidade pelo prazo mínimo de 12 meses, conforme valores previstos para a Categoria de Serviços escolhida

5.2. O Tutor, no ato da contratação, poderá optar pelo pagamento mensal, conforme condições previstas na Plataforma. O Clube We Vets poderá oferecer descontos específicos, conforme a opção de pagamento escolhida pelo Tutor.

5.3. O Tutor poderá optar, no ato da contratação ou em momento posterior, por pagar a Taxa para Isenção do Prazo para Uso, conforme valores estipulados para cada Categoria de Serviços, podendo parcelar essa quantia conforme previsto das condições comerciais.

5.4. Para todos os efeitos, a contratação somente será considerada concluída e válida quando da confirmação do pagamento da primeira mensalidade.

5.5. Os valores devidos a título de mensalidade serão atualizados a cada 12 meses pelo IPCA ou índice que venha a substituí-lo.

5.6. Os valores a serem pagos à Rede de Prestadores a título de Coparticipação também poderão sofrer atualização a cada 12 meses pelo índice IPCA ou outro que venha a substituí-lo.

5.7. É garantido ao Tutor o direito de desistência/arrependimento da contratação do Serviço até o prazo de 07 dias corridos, contados do ato da contratação, com restituição integral do valor pago a título de mensalidade ou Taxa de Isenção de Prazo para Uso.

5.7.1. Caso o Tutor tenha utilizado Serviços médico-veterinário da Rede de Prestadores nos 7 (sete) primeiros dias, contados do ato da contratação, será feita a apuração dos procedimentos utilizados previamente à restituição dos valores decorrente da desistência, sendo certo que, nessa hipótese, deverá ser aplicada a tabela de preços padrão utilizada pela respectiva Rede de Prestadores pela execução dos Serviços médico-veterinário.

5.7.2. Caso o valor pago pelo Clube We Vets à Rede de Prestadores seja superior ao valor da mensalidade ou da Taxa de Isenção de Prazo para Uso, não serão restituídos valores ao Tutor.

5.7.3. Por sua vez, caso o valor pago pelo Clube We Vets seja inferior ao valor a ser restituído ao Tutor, será descontado da restituição ao Tutor apenas o valor pago à Rede de Prestadores.

5.8. Eventual atraso no pagamento do valor de mensalidade ou de Taxa para Isenção do Prazo para Uso sujeitará o Cliente a: (i) multa de 2% sobre o valor original; (ii) correção monetária pela variação do IPCA medida entre o dia do vencimento e o dia do pagamento do valor em atraso; (iii) juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, de maneira pro rata; e (iv) custas, despesas e honorários, na eventualidade de o Clube We Vets adotar medidas administrativas ou judiciais para cobrança.

5.9. Na escolha pela cobrança mensal, o pagamento da mensalidade do mês vigente não implica em quitação das mensalidades anteriores que estejam inadimplidas, tampouco garante ao Pet direito de acesso aos Serviços. O Tutor reconhece, para todos os efeitos legais, os valores das mensalidades como dívida líquida e certa em favor do Clube We Vets.

5.10. Na hipótese de atraso no pagamento do valor da mensalidade em período superior a 1 (um) dia da data de vencimento original, será feita a suspensão automática do acesso aos Serviços, até que o valor seja integralmente quitado, inclusive eventuais penalidades e encargos previstas neste Termo.

6. VIGÊNCIA E EXTINÇÃO

6.1. O prazo de vigência destes Termos e Condições de Uso é de 12 meses, contatos da data da efetivação de pagamento da primeira parcela.

6.2. Desde que o Tutor não esteja inadimplente com qualquer mensalidade, o presente contato será renovado automaticamente, por períodos sucessivos de 12 meses, caso não haja cancelamento da contratação ou manifestação para sua extinção por qualquer das Partes com, ao menos, 30 dias de antecedência.

6.3. O Tutor poderá, a qualquer tempo e independente de qualquer penalidade ou multa, proceder com o cancelamento da contratação do Clube We Vets, sendo que tal

cancelamento somente produzirá efeitos a partir da comunicação formal ao Clube We Vets por meio da Plataforma.

6.3.1. Na hipótese de rescisão contratual por iniciativa do Tutor, a extinção do contrato somente ocorrerá no último dia do mês referente à última Mensalidade paga.

6.3.2. Nesse período de comunicação da extinção contratual, o Tutor não poderá proceder com quaisquer alterações de Categorias de Serviços.

6.4. Havendo negativa do pagamento, por qualquer motivo, o Clube We Vets irá informar o Tutor para que, caso seja de seu interesse, forneça novos dados para a formalização da cobrança. Não havendo manifestação do Tutor em tempo hábil, haverá o cancelamento automático destes Termos, sem qualquer ônus ou responsabilidade para o Clube We Vets.

6.5. De igual modo, o cancelamento da compra dos Serviços pelo Tutor junto ao banco, operadora de cartão de crédito ou qualquer outro meio de pagamento implica no imediato cancelamento destes Termos e Condições de Uso, sem qualquer ônus ou responsabilidade para o Clube We Vets.

6.6. O Clube We Vets poderá cancelar o contrato, sem aviso prévio se (a) constatada fraude no uso dos Serviços pelo Responsável; (b) for constatado o fornecimento de informações inverídicas, falsas ou incompletas no ato da contratação; (c) for constatada conduta discriminatória pelo Tutor ou por terceiros que venham a acompanhar o atendimento do Pet na Rede de Prestadores; (d) for identificado que o Pet causa risco a outros animais no ato dos atendimentos; (e) for identificado o uso indevido dos Serviços; (f) atraso no pagamento superior a 30 dias e (g) for identificado que o Tutor utilizou uma única assinatura do Clube We Vets para mais de um Animal.

6.6.1. O Clube We Vets poderá pleitear perdas e danos pelas práticas elencadas na Cláusula acima, mesmo após o término destes Termos e Condições de Uso.

6.7. O cancelamento destes Termos e Condições de Uso pelo Tutor não o exime do pagamento de valores em aberto devidos pelos Serviços do Clube We Vet.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

7.2. É proibida a utilização indevida de qualquer conteúdo ou marcas, bem como a realização de quaisquer condutas que infrinjam os direitos de propriedade intelectual do Clube We Vets.

7.3. O Tutor será responsável por todo e qualquer dano, real ou potencial, caso viole direitos do Clube We Vets ou de terceiros, ainda que as condutas sejam praticadas por outros que acessem o sistema através de sua conta.

7.4. O Tutor pode remeter ao Clube We Vets, a qualquer tempo, sugestões de melhorias e modificações em sua Plataforma, modelo de negócio ou dos Termos e Condições de Uso de demais documentos utilizados de forma voluntária. O Clube We

Vets poderá ou não acatar a recomendação, sendo que a implementação de possíveis melhorias não conferem qualquer direito de propriedade intelectual ao Tutor.

7.5. Ao realizar publicações em redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, entre outras) e mencionar ou marcar o nome, perfil ou qualquer outro identificador do Clube We Vets ou da Rede Própria, o Tutor concede, de forma automática, irrevogável e gratuita, uma licença não exclusiva para que o Clube We Vets utilize a referida publicação, incluindo sua imagem, texto e demais elementos nela contidos, para fins institucionais, promocionais e publicitários, em qualquer meio ou formato, sem limitação de tempo ou território.

7.6. O Clube We Vets poderá, a seu exclusivo critério, modificar, atualizar, adicionar ou remover conteúdos, funcionalidades ou softwares de sua propriedade. Nessas situações, o Clube We Vet envidará esforços comercialmente razoáveis para comunicar previamente o Responsável, salvo em casos de atualizações emergenciais ou de segurança.

8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1. o Clube We Vets e o Clube We Vets atuarão como Controladores de dados independentes, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/18).

8.2. Sempre que o Clube We Vets realizar operações de tratamento de dados pessoais por determinação da Rede de Prestadores, este será considerado Controlador de dados, enquanto aquele será considerado Operador de dados.

8.3. A Política de Privacidade do Clube We Vets é parte integrante destes Termos, e o Responsável fica ciente e concorda que ao utilizar os Serviços, concorda com as condições nela expostas. Sendo assim, para informações mais detalhadas acerca da forma pela qual o Clube We Vets trata dados pessoais, prazos de retenção, medidas técnicas de segurança aplicadas e de direitos de titulares de dados, consulte a Política de Privacidade. Caso ainda tenha dúvidas, o Responsável poderá entrar em contato por meio dos canais voltados à privacidade.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. Ao preencher o Formulário de Contratação, o Tutor manifesta a sua ciência e concordância com estes Termos e Condições de Uso.

9.2. O Tutor declara a sua plena ciência de que estes Termos e Condições de Uso garantem acesso apenas à Rede de Prestadores e, mais especificamente, aos procedimentos e serviços expressamente previstos. O Clube We Vets não tem qualquer responsabilidade em disponibilizar procedimentos fora da Rede de Prestadores ou que não estejam expressamente listados.

9.3. O Tutor obriga-se a manter seu cadastro na Plataforma atualizado, atestando que os meios de comunicações eletrônicos indicados no Formulário de Contratação são acessados e visualizados. Os comunicados eletrônicos do Clube We Pets a esses meios serão considerados recebidos pelo Tutor para todos os fins.

9.4. Ao aderir ao presente Termo, o Tutor autoriza expressamente o Club We Vets a entrar em contato, por meio das informações de e-mail e contato telefônico fornecidas no ato da contratação para fins de informações sobre os Serviços médico-veterinários, alterações e avisos relevantes relacionados ao presente Termo e oferta e informativos a respeito de produtos e serviços da rede We Vets.

9.5. O Tutor declara que tem plena ciência de que os Serviços são disponibilizados de forma personalíssima ao Pet indicado no ato da contratação. O uso indevido dos Serviços a outro animal, que não o Pet indicado pelo Tutor no Formulário de Contratação, será apurado pelo Clube We Vets, podendo ensejar a adoção das medidas cíveis e penais cabíveis.

9.6. O Tutor deve comunicar ao Clube We Pets quaisquer falhas que venham a identificar nos Serviços médico-veterinários ofertados pela Rede de Prestadores.

9.7. O Tutor não poderá ceder os seus direitos nem delegar qualquer uma de suas obrigações constantes neste Termo sem o consentimento prévio por escrito do Clube We Vets.

9.8. A tolerância, pelo Clube We Vets ou pelo Tutor, à violação ou descumprimento de quaisquer cláusulas destes Termos e Condições de Uso ou a abstenção do exercício de qualquer direito ou faculdade estabelecida nestes Termos será mera liberalidade das Partes, não caracterizando novação das obrigações, alteração das condições convencionadas ou, de forma alguma afetar os demais direitos.

9.9. O Clube We Vets poderá ceder seus direitos a terceiros e transferir a titularidade dos Serviços a qualquer tempo. O Tutor, por sua vez, não poderá ceder ou delegar suas obrigações ou direitos a terceiros, sem anuência prévia e expressa do Clube We Vets.

9.10. O presente Termo será interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

9.11. Caso quaisquer das Partes busque a prestação jurisdicional, fica desde já eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo.