

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM PARA ANIMAIS

CONTRATANTE – RESPONSÁVEL PELO ANIMAL

Nome completo: _____
CPF: _____ RG: _____
Data de nascimento: ____ / ____ / ____
Telefone (WhatsApp): _____
E-mail: _____
Endereço completo: _____

ANIMAL – IDENTIFICAÇÃO E FICHA DE ANAMNESE COMPLETA

Nome do animal: _____
Espécie: _____ Raça: _____
Sexo: () Macho () Fêmea Castrado: () Sim () Não
Idade: _____ Peso: _____ kg

1. Histórico de Saúde e Condições Clínicas - Doenças pré-existentes:

Problemas cardíacos:

() Não () Sim – descrever: _____

Histórico de convulsões / epilepsia:

() Não () Sim – última ocorrência: _____

Alergias (alimentares, medicamentos, ambientais): _____

Problemas respiratórios (colapso de traqueia, bronquite, etc.): _____

Problemas ortopédicos: _____

Distúrbios comportamentais:

() Ansiedade de separação

() Agressividade com cães

() Agressividade com pessoas

() Comportamento compulsivo

() Medo de barulho

() Outros: _____

Mobilidade:

() Normal () Precisar de auxílio () Dificuldade para subir/descer

Detalhes: _____

2. Medicações e Rotinas de Tratamento

Uso de medicação contínua?

() Não () Sim

Nome dos medicamentos: _____

Doses e quantidades: _____

Horários exatos de administração: _____

Como o animal aceita o medicamento?

() Fácil () Difícil () Necessita truque/alimento

Detalhes: _____

3. Vacinação, Parasitologia e Prevenções

Vacinas obrigatórias (anexar comprovante):

Polivalente () Data: _____

Raiva () Data: _____

Gripe / Bronchi () Data: _____

Giárdia () Data: _____

Controle de pulgas/carrapatos (produto + data): _____

Vermifugação (data): _____

Prevenção contra leishmaniose:

() Sim () Não Produto/Data: _____

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM PARA ANIMAIS

4. Comportamento Geral e Rotinas

Alimentação:

Ração _____

Quantidade por refeição: _____

Frequência diária: _____

Restrições: _____

Interação com outros cães: (Observações: Gatos não têm interação com outros, a não ser da mesma família.)

☐ Pode interagir com todos os hóspedes

☐ Não pode interagir, manter isolado

☐ Somente com supervisão

☐ pode interagir somente com outros membros da mesma família

Observações: _____

Nível de energia: ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto

Sociabilidade: ☐ Sociável ☐ Medroso ☐ Territorialista

Histórico de mordedura: ☐ Não ☐ Sim – situação: _____

5. Pertences que acompanham o animal

☐ Ração

☐ Coleira

☐ Guia

☐ Caminha

☐ Brinquedos

☐ Roupas

☐ Recipientes alimentação

Descrever itens + quantidade:

PESSOA DE RESGATE DE EMERGÊNCIA (Obrigatório para quem não fez adaptação)

Nome completo: _____

Telefone de contato: _____

Grau de parentesco/relação: _____

Autorizo esta pessoa a recolher meu animal em caso de inadaptação ou emergência.

☐ Sim

DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES – RESPONSABILIDADE DO RESPONSÁVEL PELO ANIMAL

O CONTRATANTE declara, para todos os fins de direito, que:

- todas as informações prestadas nesta ficha são verdadeiras, completas e atualizadas;
- não omitiu nenhuma condição de saúde, comportamento, medicação, histórico clínico ou risco relevante do animal;
- está ciente de que a omissão ou informação falsa poderá colocar em risco a vida e a integridade do animal, e
- assume responsabilidade integral por danos decorrentes da omissão, conforme arts. 186, 187 e 927 do Código Civil e Art. 14, §3º do CDC.

O CONTRATANTE declara ainda que leu, compreendeu e concorda com as informações aqui registradas.

As partes abaixo qualificadas firmam o presente contrato, que se regerá pelas cláusulas e condições abaixo, em conformidade com o Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis.

Caxias do Sul, 24 de novembro de 2025.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM PARA ANIMAIS

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELO ANIMAL

Alto Juruá Comércio de produtos veterinários Ltda
Cnpj: 10.702.291/0001-02

1. DO OBJETO

- 1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de hospedagem, guarda, cuidados básicos, recreação e alimentação do animal de estimação do CONTRATANTE nas dependências da CONTRATADA.
- 1.2. Os serviços incluem rotinas de manejo, higienização dos ambientes, supervisão, recreação e cuidados gerais conforme preenchido na ficha de check-in.

2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 2.1. Zelar pela integridade física, emocional e bem-estar do animal, observando as informações prestadas pelo tutor e as necessidades específicas comunicadas no check-in.
- 2.2. Cumprir rigorosamente as orientações de alimentação, horários, medicamentos, restrições e demais instruções fornecidas pelo CONTRATANTE na ficha de entrada.
- 2.3. Registrar qualquer alteração comportamental ou clínica do animal e comunicar imediatamente ao tutor, quando possível.
- 2.4. Apenas poderá alterar as instruções do tutor quando houver risco ao bem-estar do animal ou recomendação técnica devidamente justificada.
- 2.5. Manter os ambientes limpos, higienizados diariamente e adequados à saúde e segurança dos hospedados.
- 2.6. Não se responsabiliza por eventos decorrentes exclusivamente de doenças pré-existentes, condições crônicas, senilidade, estresse próprio da adaptação ou caso fortuito/força maior — desde que comprovado e sem relação com falha na prestação do serviço.

3.1. OBRIGAÇÕES SANITÁRIAS DO CONTRATANTE

Entregar o animal com vacinação atualizada e com o controle de ectoparasitas (pulgas e carrapatos) em dia, conforme as normas sanitárias da CONTRATADA.

3.1.1. Comprovação de Antiparasitários: É obrigatória a apresentação de laudo médico veterinário ou documento equivalente assinado por veterinário que ateste a data e o produto utilizado na última aplicação do antiparasitário.

3.1.2. Para segurança sanitária de todos os animais hospedados, o CONTRATANTE deverá apresentar, no ato do check-in, comprovação válida de aplicação de antiparasitário (pulgas e carrapatos) dentro do prazo de eficácia do produto utilizado.

- Somente são aceitos antiparasitários de uso via oral (comprimidos) ou de uso tópico (“gotinhas aplicadas na nuca”). Não são aceitas coleiras antipulgas ou quaisquer dispositivos similares, por não atenderem às normas internas de controle sanitário da CONTRATADA.
- Caso o CONTRATANTE não apresente a comprovação válida no ato do check-in, será obrigatória a administração de um novo antiparasitário, para garantir a segurança sanitária de todo o hotel.
- O produto poderá ser trazido pelo CONTRATANTE, desde que em embalagem lacrada; ou Poderá ser adquirido diretamente com a CONTRATADA.
- A aplicação do antiparasitário será realizada imediatamente no check-in, sob supervisão visual da equipe.
- A recusa em autorizar a aplicação impedirá a hospedagem, sem possibilidade de exceção.

4.1. SINAL (ARRAS PENITENCIAIS) PARA RESERVA

4.1.1. Para garantia da vaga no período solicitado, o CONTRATANTE pagará, no ato da reserva, o valor correspondente a **20% (vinte por cento)** do total das diárias contratadas, a título de **SINAL (arras penitenciais)**, conforme arts. 417 a 420 do Código Civil.

4.1.2. O SINAL possui natureza **indenizatória**, destinando-se a compensar a CONTRATADA pela indisponibilidade da vaga, bloqueio do espaço, organização de escala, recusa de outras reservas e perda de oportunidade comercial.

4.1.3. Em caso de **desistência, cancelamento ou arrependimento por iniciativa do CONTRATANTE**, o valor pago a título de SINAL será **definitivamente retido** pela CONTRATADA, **não havendo restituição, reembolso ou conversão em crédito futuro**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM PARA ANIMAIS

4.1.4. Caso a desistência ocorra por **culpa exclusiva da CONTRATADA**, esta restituirá ao CONTRATANTE o valor do SINAL **em dobro**, nos termos do art. 420 do Código Civil.

4.2. PAGAMENTO DO SALDO – CHECK-IN E CHECK-OUT

4.2.1. No ato do **check-in**, o CONTRATANTE deverá complementar o pagamento com **30% (trinta por cento)** do valor total das diárias, **abatendo-se o SINAL já pago**.

4.2.2. O **saldo remanescente de 50% (cinquenta por cento)** deverá ser quitado no **check-out**, juntamente com:

- a) taxas adicionais de serviços (banho, tosa, desembolo, administração de medicamentos, recreação, taxi-dog etc.);
- b) custos extras decorrentes de atendimentos veterinários, exames, medicações ou transporte;
- c) valores referentes a diárias excedentes, se houver.

4.3. INÍCIO DA CONTAGEM DA DIÁRIA

- a) O Hotel Pet funciona de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h e das 13h30 às 18h, e aos sábados das 8h30 às 12h.
- b) Não há atendimento no intervalo de almoço, compreendido entre 12h e 13h30, período no qual não são permitidas entradas ou retiradas de animais.
- c) A diária tem início e término sempre ao meio-dia (12h), independentemente do horário de entrada do animal.
- d) O tutor poderá deixar o animal a partir das 8h30 da manhã, mesmo que o horário padrão da diária inicie somente ao meio-dia. Nesses casos, não haverá cobrança adicional, desde que a retirada ocorra até o meio-dia do dia seguinte.
- e) Não há impedimento caso a permanência do animal ultrapasse 24 horas; porém, sempre que ultrapassar o meio-dia do dia da saída, inicia-se automaticamente uma nova diária, mesmo que a chegada tenha ocorrido antes desse horário no dia anterior.
Entradas e saídas devem obrigatoriamente respeitar o horário de funcionamento, sendo vedado atendimento fora dos horários estipulados nesta cláusula.

4.4. COMPROVAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

Todas as despesas adicionais serão apresentadas com seus respectivos **comprovantes no check-out**, garantindo transparência, clareza e ciência do CONTRATANTE.

5. DO MANEJO, SAÚDE E EVENTUAIS RISCOS

5.1. É natural que alguns animais apresentem sinais de estresse pela mudança de ambiente, podendo ocorrer queda de apetite, diarreia, vômito, dermatites, latidos excessivos, entre outros sintomas.

5.2. Animais de pelagem longa serão avaliados no check-in. Caso haja nós, poderá ser necessária tosa higiênica ou desembolo tarifado conforme tabela do banho e tosa.

5.3. Animais em cio devem ser informados no check-in. A omissão gera responsabilidade exclusiva do tutor por eventual acasalamento.

5.4. PROTOCOLO DE ADAPTAÇÃO E DESISTÊNCIA COMPULSÓRIA

- a) Período de Adaptação Recomendado: A CONTRATADA recomenda veementemente que o animal realize um período mínimo de 02 (duas) diárias de adaptação no serviço de creche e recreação antes da data de início da hospedagem. Este período visa avaliar o comportamento do animal, monitorar o nível de estresse e minimizar riscos durante a estadia prolongada.
- b) Assunção de Risco (Ausência de Adaptação): O CONTRATANTE declara-se ciente de que, ao optar pela hospedagem sem cumprir o período de adaptação recomendado por motivos de urgência ou falta de tempo hábil, assume o risco integral de o animal manifestar estresse severo, inadaptação ao ambiente, recusa alimentar ou comportamentos agressivos que inviabilizem a manutenção da hospedagem com segurança.
- c) Desistência Compulsória por Inadaptação: Caso o animal manifeste qualquer comportamento que coloque em risco a sua própria integridade física, a segurança dos demais hóspedes ou da equipe (e.g., agressividade incontrolável, pânico constante, automutilação, ou recusa alimentar que ponha em risco a vida), a CONTRATADA notificará o CONTRATANTE para a retirada imediata e compulsória do animal das dependências do hotel.
- d) Indicação de Resgate de Emergência: Para os casos descritos no 5.4. a) , o CONTRATANTE deverá indicar no Termo de Check-in (Ficha de Anamnese) uma Pessoa de Contato e Resgate de Emergência, que esteja autorizada a recolher o animal em até 06 (seis) horas após a notificação, caso o CONTRATANTE não possa fazê-lo.
- e) Consequências Financeiras: Em caso de Desistência Compulsória por Inadaptação, o CONTRATANTE não terá direito à restituição de valores referentes a diárias não usufruídas, devendo ainda pagar as despesas extras (veterinárias ou de manejo) incorridas até a efetiva retirada do animal. O serviço será considerado interrompido por motivo alheio à vontade da CONTRATADA.

6. ATENDIMENTO VETERINÁRIO, URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

6.1. Em caso de sinais de doença, acidente, agravamento de condição pré-existente ou qualquer situação que coloque o animal em risco ou sofrimento, a CONTRATADA tentará contato imediato com o tutor.

6.2. Não sendo possível contato rápido, ou em situações de emergência que exijam intervenção imediata, o animal será encaminhado para atendimento veterinário a fim de preservar sua vida, saúde e bem-estar.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM PARA ANIMAIS

6.3. O CONTRATANTE autoriza expressamente que a CONTRATADA realize atendimento veterinário emergencial no animal até o limite de valor abaixo estipulado.

Valor máximo previamente autorizado: R\$ _____

6.3.1. Os valores gastos com o atendimento, transporte e medicamentos, mediante apresentação de comprovantes, deverão ser ressarcidos integralmente pelo CONTRATANTE no ato do check-out.

6.3.2. Caso o custo do tratamento ultrapasse o valor pré-autorizado acima e não seja possível estabelecer contato imediato com o tutor para nova autorização:

- a) Serão realizados todos os procedimentos indispensáveis à manutenção da vida;
- b) Serão realizados todos os procedimentos necessários para o alívio imediato da dor e do sofrimento agudo do animal;
- c) Procedimentos eletivos ou de alto custo que não visem a estabilização vital ou o alívio da dor aguardarão autorização expressa do tutor.

6.3.3. A autorização financeira ou sua limitação não exclui a responsabilidade da CONTRATADA em caso de comprovada negligência, imprudência ou imperícia na guarda do animal.

7. NÃO RETIRADA DO ANIMAL, ABANDONO E INADIMPLÊNCIA

7.1. CARACTERIZAÇÃO DO ABANDONO

Caso o CONTRATANTE não retire o animal na data e hora estipuladas para o fim da hospedagem e permaneça incomunicável por um período superior a 72 (setenta e duas) horas, a CONTRATADA considerará a situação como abandono, adotando imediatamente as seguintes medidas:

- a) Registro de Boletim de Ocorrência (B.O.) policial por abandono e maus-tratos, com base no Art. 32 da Lei Federal nº 9.605/1998;
- b) Comunicação aos órgãos competentes de proteção animal para orientação e destinação adequada;
- c) Manutenção do animal nas dependências da CONTRATADA apenas até a intervenção da autoridade responsável, garantindo o mínimo necessário de alimentação e higiene.

7.2. RESPONSABILIDADE FINANCEIRA CONTINUADA

O abandono ou a não retirada do animal na data prevista não extingue as obrigações financeiras do CONTRATANTE.

Continuarão sendo lançados e cobrados diariamente:

- a) O saldo remanescente das diárias originais contratadas (50% restantes);
- b) O valor integral das diárias excedentes para cada dia extra que o animal permanecer sob a guarda da CONTRATADA;
- c) Todos os custos operacionais extras, incluindo alimentação, medicamentos, tratamentos veterinários e horas de manejo.

7.3. COBRANÇA AMIGÁVEL E EXTRAJUDICIAL

Em caso de inadimplência ou atraso no pagamento, a CONTRATADA iniciará a cobrança extrajudicial respeitando o Art. 42 do Código de Defesa do Consumidor (sem constrangimento ou exposição), utilizando-se de contatos telefônicos, mensagens eletrônicas (e-mail/WhatsApp) e envio de boletos ou links de pagamento.

7.4. INCLUSÃO EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO (SPC/SERASA)

Persistindo a inadimplência após as tentativas de cobrança amigável, o nome do CONTRATANTE poderá ser incluído nos cadastros de restrição ao crédito (SPC, Serasa, Boa Vista).

7.4.1. Para validade jurídica desta inclusão, a CONTRATADA procederá obrigatoriamente com:

- a) Notificação formal prévia, enviada preferencialmente via Carta com Aviso de Recebimento (AR) ou Cartório de Títulos e Documentos, ao endereço declarado neste contrato;
- b) Aguardo do prazo legal para regularização após o recebimento da notificação;
- c) Comprovação documental da dívida líquida e certa.

7.5. COBRANÇA JUDICIAL

Esgotados os meios amigáveis, a CONTRATADA promoverá Ação Judicial de Cobrança, na qual serão pleiteados:

- a) O valor principal da dívida (diárias contratadas + diárias excedentes + despesas);
- b) Multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês;
- c) Correção monetária oficial (IGP-M ou índice oficial vigente);
- d) Ressarcimento de custas processuais e honorários advocatícios;
- e) Indenização por eventuais danos materiais suportados pela empresa.

7.6. RESPONSABILIDADE CRIMINAL

O CONTRATANTE declara-se ciente de que o abandono de animais é crime (Lei de Crimes Ambientais - Lei 9.605/98), sujeito a pena de detenção, multa e proibição da guarda, e que a CONTRATADA colaborará com as autoridades policiais fornecendo dados e imagens para a instrução do inquérito.

7.7. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

É dever exclusivo do CONTRATANTE manter seu endereço residencial, e-mail e telefones atualizados junto à CONTRATADA, valendo como entregues as notificações enviadas para o endereço constante neste contrato, caso não tenha havido comunicação formal de mudança.

8. RESPONSABILIDADE CIVIL

8.1. A CONTRATADA responde objetivamente por danos causados ao animal por falha na prestação do serviço, conforme Art. 14 do CDC.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM PARA ANIMAIS

8.2. Não haverá responsabilidade quando comprovado: doença pré-existente, caso fortuito ou força maior, falta de informação ou omissão do responsável, e agressões entre animais quando o tutor autorizou interação coletiva.

9. PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

9.1. A CONTRATADA declara que realiza o tratamento de **dados pessoais do CONTRATANTE** (nome, documentos, endereço, telefone, e-mail) e de **dados sensíveis relacionados à saúde e comportamento do animal** (histórico clínico, medicações, condições pré-existent, necessidades especiais), em conformidade com a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, com o Código de Defesa do Consumidor e com o Código Civil.

9.2. Finalidade do tratamento dos dados

Os dados são coletados e utilizados exclusivamente para:

- a) identificação correta do tutor e do animal;
- b) garantir segurança, saúde, integridade e bem-estar do animal durante a hospedagem;
- c) elaboração da ficha de anamnese, controle interno, manejo e cuidados individualizados;
- d) contato em caso de emergência, urgência ou necessidade de autorização;
- e) cumprimento de obrigações legais, de segurança e de atendimento ao CONTRATANTE;
- f) gestão administrativa, emissão de notas fiscais, comprovações e controle financeiro da hospedagem.

9.3. Armazenamento e segurança

9.3.1. Os dados serão armazenados em sistema seguro, físico ou digital, com acesso restrito apenas a colaboradores autorizados da CONTRATADA, que necessitam dessas informações para a execução dos serviços contratados.

9.3.2. A CONTRATADA adota medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perdas, destruição ou qualquer forma de tratamento inadequado.

9.4. Período de guarda dos dados

Os dados serão mantidos pelo período necessário para:

- a) execução do contrato;
- b) cumprimento de obrigações legais, fiscais e regulatórias;
- c) garantia da segurança e histórico clínico do animal.

O prazo padrão de guarda é de **5 (cinco) anos** após o término da relação contratual, salvo obrigação legal específica que exija prazo maior.

9.5. Direito de acesso, correção e revogação

O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento:

- a) solicitar acesso aos dados coletados;
- b) solicitar correção de informações incompletas ou desatualizadas;
- c) solicitar a revogação do consentimento para o uso dos dados, **exceto nos casos em que o armazenamento seja necessário por obrigação legal ou para resguardar direitos da CONTRATADA**, nos termos dos arts. 7º e 16 da LGPD.

9.6. Monitoramento interno por câmeras

9.6.1. A CONTRATADA informa que utiliza **monitoramento interno por câmeras** com a finalidade exclusiva de **segurança, prevenção de acidentes, registro de incidentes e proteção dos animais e da equipe**.

9.6.2. As imagens geradas **não são disponibilizadas ao CONTRATANTE**, não constituem transmissão ao vivo, e não se destinam ao acompanhamento do animal em tempo real.

9.6.3. As gravações poderão ser acessadas **somente internamente**, por pessoal autorizado, ou mediante requisição judicial ou autoridade competente.

9.6.4. As imagens são armazenadas pelo prazo médio de **5 dias**, salvo ampliação necessária por investigação interna ou determinação legal.

9.7. Consentimento

Ao assinar este contrato, o CONTRATANTE declara estar plenamente ciente das finalidades e formas de tratamento dos dados previstos nesta cláusula e **consente de maneira livre, informada e inequívoca** com o uso dos dados para os fins descritos.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Pertences devem ser entregues identificados. Itens não listados na ficha de check-in não poderão ser reclamados.

10.2. Este contrato integra a ficha de check-in e o regulamento interno, que o tutor declara conhecer.

11. DAS ATUALIZAÇÕES CADASTRAS E DO ESTADO DE SAÚDE DO ANIMAL

11.1. O presente contrato terá validade contínua enquanto o CONTRATANTE utilizar os serviços da CONTRATADA, não sendo necessária nova assinatura a cada hospedagem, creche ou recreação.

11.2. O CONTRATANTE compromete-se a manter atualizadas todas as informações cadastrais e clínicas do animal, declarando ser responsável por comunicar imediatamente qualquer alteração relevante, incluindo, mas não se limitando a:

- a) doenças pré-existent, surgimento de novas doenças ou condições crônicas;
- b) fraturas, cirurgias, lesões, limitações motoras ou alterações comportamentais;
- c) mudanças em medicações, restrições alimentares, protocolos de vacinação ou controle de ectoparasitas.

11.3. A CONTRATADA poderá solicitar atualização cadastral a qualquer tempo quando identificar mudança no comportamento, estado clínico ou rotina do animal.

11.4. A falta de atualização adequada por parte do CONTRATANTE isenta a CONTRATADA de responsabilidade sobre quaisquer intercorrências decorrentes diretamente da omissão, inclusive agravamento de quadro clínico, reações adversas, acidentes ou incompatibilidades comportamentais.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM PARA ANIMAIS

11.5. A prestação de novos serviços poderá ser temporariamente suspensa caso a CONTRATADA identifique ausência de informações essenciais ou risco ao próprio animal ou aos demais hospedados.

11.6. O CONTRATANTE declara ciência de que informações incompletas ou desatualizadas podem comprometer a segurança do animal e de terceiros, assumindo total responsabilidade por eventuais danos decorrentes.

12. DO FORO

Fica eleito o foro da Comarca de Caxias do Sul/RS para dirimir controvérsias.

Caxias do Sul, 24 de novembro de 2025.

CONTRATANTE RESPONSÁVEL PELO ANIMAL

CPF: _____

Alto Juruá Comércio de produtos veterinarios Ltda

Cnpj: 10.702.291/0001-02