



# ASSISTÊNCIA PETSHOP



## **ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO - PET**

**Apresentação:** Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência a Animais de Estimação – PET.

### **Definições:**

- **Animal Doméstico:** É o animal de estimação que reside junto ao Segurado, limitado a cães e gatos. A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o Segurado utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.
- **Emergência:** É a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 555 235 para acionamento do Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** O serviço de Assistência a Animais de Estimação – Pet possui abrangência em todo o território brasileiro. Esse serviço será prestado nas principais capitais brasileiras e em cidades da Grande São Paulo e Grande Rio de Janeiro. Nas cidades onde não houver infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

**Responsabilidade:** A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A Prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação. Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à Prestadora, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

### **Este plano inclui os seguintes serviços:**

- **Transporte Veterinário Emergencial:** Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o Segurado não tenha condições físicas de fazê-lo, a Prestadora providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo Segurado, até o limite contratado. Caso o Segurado não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a Prestadora efetuará seu retorno à residência,

| Nº GP  | Documento                | Data       | Versão | Página     |
|--------|--------------------------|------------|--------|------------|
| 048-19 | Regulamento Assistências | 30/01/2019 | 1.1    | 192 de 242 |



conforme limite contratado. O meio de transporte será definido pela Prestadora. Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

- **Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**
- **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Assistência Veterinária Emergencial:** Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a Prestadora arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado. Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do responsável pelo animal no momento do atendimento.
  - **Limite: Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
  - **Exclusão: Doenças preexistentes e partos.**
- **Consultas Veterinárias:** Terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da Prestadora, conforme limite, para seu animal de estimação. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do Segurado.
  - **Limite: Até 1 (uma) consulta por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.**
- **Agendamento de Consultas Veterinárias:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário. O Segurado poderá utilizar a rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotarà a preferência do Segurado e retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta. Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do Segurado. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Informações sobre Vacinas:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Aplicação de Vacinas em Domicílio:** O Segurado poderá utilizar a Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para aplicação de vacinas no seu animal de estimação. A Prestadora será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do Segurado as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.**
- **Envio de Ração:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o Segurado saiba a marca, o tipo e o peso do produto. A Prestadora será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento da ração.
  - **Limite: Taxa de entrega até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Conforme horário do Pet Shop.**
- **Acionamento ou Agendamento de Leva e Traz:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal

| Nº GP  | Documento                | Data       | Versão | Página     |
|--------|--------------------------|------------|--------|------------|
| 048-19 | Regulamento Assistências | 30/01/2019 | 1.1    | 192 de 242 |



de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O Segurado deverá agendar esse serviço com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência. A Prestadora será responsável pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento das despesas.

- **Limite: Ilimitada.**
- **Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.**
- **Informação sobre Raças de Cães:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Informação sobre Venda de Filhotes:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Indicação de Banho e Tosa:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Hospedagem de animais:** Se, em consequência de acidente ou doença, o Segurado estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a Prestadora arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem. Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do responsável pelo animal no momento do atendimento.
  - **Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias por até 1 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.**
- **Informações Veterinárias Úteis:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Assistência Funeral:** Na hipótese de óbito do animal de estimação, a Prestadora arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.
  - **Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

#### Exclusões:

A Prestadora não será responsável pelos reembolsos por gastos do Segurado nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo Segurado sem prévio consentimento da Prestadora;

| Nº GP  | Documento                | Data       | Versão | Página     |
|--------|--------------------------|------------|--------|------------|
| 048-19 | Regulamento Assistências | 30/01/2019 | 1.1    | 192 de 242 |



- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Segurado ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo Segurado;
- Danos sofridos pelo Segurado em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;
- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- Despesas com fisioterapia;
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

| Nº GP  | Documento                | Data       | Versão | Página     |
|--------|--------------------------|------------|--------|------------|
| 048-19 | Regulamento Assistências | 30/01/2019 | 1.1    | 192 de 242 |