

## ANEXO

### SEGURO PROTEÇÃO PET – Código 5569

#### 1. OBJETIVO

Entende-se por Assistência Pet os serviços abaixo descritos prestados ao Animal do Segurado.

**Os serviços constantes neste regulamento são destinados a um único Animal Assistido, não sendo permitida a alteração do animal no Bilhete de Seguro vigente.**

#### 2. DEFINIÇÕES

- a) **ACIDENTE:** Entende-se por Acidente, o evento com data caracterizada e específica, exclusivo e diretamente externo involuntário, súbito, violento, e causador de Lesão, estando excluídas desse conceito quaisquer lesões repetitivas e/ou decorrentes de esforços repetitivos ou de microtraumas.
- b) **USUÁRIO:** Entende-se por Usuário, o Segurado pessoa titular do Bilhete de Seguro Individual, desde que tenha Residência Habitual no Brasil.
- c) **RESIDENCIA HABITUAL:** Local de residência fixa informada pelo Segurado, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.
- d) **ANIMAL ASSISTIDO:** Entende-se por Animal, somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, vinculado a único número de Bilhete de Seguro Individual contratado pelo Usuário, desde que convivam com o Segurado em sua Residência Habitual e que possuam, obrigatoriamente, carteirinha de vacinação.
- e) **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:** É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.
- f) **CLÍNICA VETERINÁRIA:** As Clínicas Veterinárias são estabelecimentos da Rede Cadastrada destinados ao atendimento do Animal Assistido, sob a responsabilidade técnica e presença de Médico Veterinário.
- g) **DOENÇAS PREEXISTENTES:** Entende-se por Doenças Preeexistentes, qualquer doença ou dano decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à contratação do serviço de assistência.
- h) **LESÃO:** Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de Acidente.
- i) **MÉDICO VETERINÁRIO:** Profissional especialista em medicina veterinária devidamente registrado no CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

j) **REDE CADASTRADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais veterinários, indicados para atendimento do Animal Assistido.

### **3. VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA**

A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses (TREZENTOS E SESSENTA E CINCO DIAS) a partir da data de início de vigência do Bilhete de Seguro Individual do Usuário.

**A cada 12 (doze) meses ocorrerá a reintegração dos serviços e dos respectivos limites, desde que o Bilhete de Seguro esteja vigente.**

### **4. ÂMBITO TERRITORIAL**

O âmbito de atendimento para os serviços de Assistência Pet será destinado da seguinte forma:

Somente em **território nacional** para os serviços de:

- Consulta Veterinária;
- Consulta Veterinária Emergencial;
- Agendamentos de Consulta Veterinária;
- Serviço de apoio à localização ao pet desaparecido;
- Telemedicina veterinária.

Somente nas **capitais brasileiras e cidades com população acima de 200.000 mil habitantes**:

- Consulta Veterinária com Especialistas;
- Cirurgia e Internação;
- Exames Laboratoriais e de Imagem;
- Aplicação de Vacina na Rede Credenciada;
- Castração;
- Transporte Emergencial do Pet.

Somente nas **capitais brasileiras**:

- Informações e serviços veterinários úteis;
- Implantação de chip;
- Funeral Individual;
- Limpeza de Cálculos Dentais;

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

### **5. CARÊNCIA**

O período de Carência para a utilização dos serviços da Assistência Pet será contabilizado a partir da data de início de vigência do Bilhete de Seguro Individual, ou seja, após o Vencimento e Pagamento da fatura do cartão crédito Besni com lançamento do Seguro Proteção Pet Besni e aplicado para cada serviço da seguinte forma:

**Não haverá carência para utilização dos serviços de:**

- Telemedicina veterinária.
- Consulta Veterinária Emergencial;
- Agendamentos de Consulta Veterinária;
- Informações e serviços veterinários úteis;
- Implantação de chip;
- Serviço de apoio à localização ao pet desaparecido;
- Funeral Individual;
- Transporte Emergencial do Pet.

**Carência de 90 (noventa) dias para utilização dos serviços de:**

- Consulta Veterinária;
- Consulta Veterinária com Especialistas;
- Exames Laboratoriais e de Imagem;
- Aplicação de Vacina na Rede Credenciada;
- Castração;
- Limpeza de Cálculos Dentais.

**Carência de 120 (cento e vinte) dias para utilização dos serviços de:**

- Cirurgia e Internação.

## **6. SERVIÇOS GARANTIDOS PELA ASSISTÊNCIA**

### **➤ TELEMEDICINA VETERINÁRIA**

Caso o referido serviço seja solicitado pelo (a) Usuário (a), o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará remotamente, o acesso a médicos veterinários para um cuidado completo e à distância de saúde do Animal Assistido, o Usuário pode solicitar o atendimento de telemedicina observando a necessidade de saúde do Animal Assistido.

Os médicos veterinários estão preparados para atender diversas situações de saúde do Animal Assistido, dentre as mais comuns, temos: Alergias e Coceiras; Apatia; irritações nos olhos; vômitos e diarreias; agressividade; otite; obesidade; parasitas; sintomas urinários; tumores; doenças V10; vacinas e medicações; rações e nutrição animal.

**Nota 1:** A consulta presencial é considerada padrão e essencial para a prática dos atos médico-veterinário, portanto é importante continuar indo ao veterinário.

**Nota 2:** O médico veterinário poderá solicitar os laudos, exames e dados para interpretar emitir laudo e dar parecer, através do serviço de tele orientação médico veterinário realizado por equipe médica.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

➤ **CONSULTA VETERINÁRIA (ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 90 DIAS DA DATA DE INÍCIO DE VIGÊNCIA DO BILHETE DE SEGURO INDIVIDUAL PARA UTILIZAÇÃO.)**

O Animal terá à sua disposição uma consulta veterinária de rotina na rede credenciada do Canal de Atendimento de Assistência.

**Importante:** A responsabilidade da assistência do Canal de Atendimento de Assistência é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção e limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

**Caso o Usuário precise cancelar a consulta, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÁ EXCLUÍDO:**

**a) MEDICAMENTOS, VACINAS E EQUIPAMENTOS ORTOPÉDICOS.**

➤ **CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL**

**Em caso de Acidente ou Doença Súbita do Animal, desde que solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento da Assistência acionará a sua Rede Cadastrada para fornecimento de uma consulta emergencial em clínica veterinária, até o limite disponível na Assistência.**

**Importante:** Os custos que excederem o limite estabelecido serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Limite:** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por intervenção e limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Caso o Usuário precise cancelar a consulta, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÁ EXCLUÍDO:**

**a) MEDICAMENTOS, VACINAS E EQUIPAMENTOS ORTOPÉDICOS.**

**➤ AGENDAMENTO DE CONSULTA VETERINÁRIA**

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência realizará o agendamento de consulta veterinária para o Animal Assistido em Clínica Veterinária mais próxima da Residência Habitual do Usuário, desde que não caracterize atendimento emergencial.

**Nota 1: Os custos com a consulta veterinária e demais despesas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.**

**Nota 2:** O horário agendado dependerá da disponibilidade da Clínica Veterinária.

**Nota 3:** Não será de responsabilidade da **Prestadora de Serviço** qualquer tipo de indenização por qualquer dano, prejuízo, lesão, agravamento ou doença causada por profissionais ou Médicos Veterinários, bem como Clínicas veterinárias.

**Caso o Usuário precise cancelar a consulta, deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**Limite:** Sem limite monetário ou de intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:**

De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

➤ **CONSULTA VETERINÁRIA COM ESPECIALISTAS (ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 90 DIAS DA DATA DE INÍCIO DE VIGÊNCIA DO BILHETE DE SEGURO INDIVIDUAL PARA UTILIZAÇÃO.)**

Caso o serviço de Consulta Veterinária seja utilizado e o clínico veterinário confirme a lesão ou enfermidade do animal, encaminhando-o ao Veterinário Especialista, o Usuário poderá acionar o serviço de consulta com especialista da rede credenciada para o animal assistido, por meio do Canal de Atendimento de Assistência.

**Importante:** A responsabilidade da assistência do Canal de Atendimento de Assistência é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

**Limite:** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por intervenção e limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:**

De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

**Caso o Usuário precise cancelar a consulta, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:**

a) **EXAMES, MEDICAMENTOS E VACINA.**

➤ **CIRURGIA E INTERNAÇÃO (ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 120 DIAS DA DATA DE INÍCIO DE VIGÊNCIA DO BILHETE DE SEGURO INDIVIDUAL PARA UTILIZAÇÃO.)**

O Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará, desde que solicitado, o serviço de Cirurgia e Internação em hospital ou clínica veterinária credenciada até o limite disponível na hipótese de acidente ou doença súbita do animal assistido, conforme prescrição do médico veterinário.

**Importante:** Os custos que excederem o limite estabelecido serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Limite:** R\$ 1.000,00 (Um mil reais) por intervenção e limitado a 1 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência

**Nota 1:** Custos com medicações e tratamentos complementares não estão cobertos por esta Assistência.

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário de Prestação dos Serviços:**

De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÁ EXCLUÍDO:**

- a) CIRURGIAS E INTERNAÇÕES PARA FINS ESTÉTICOS;
- b) CIRURGIAS E INTERNAÇÕES EM FUNÇÃO DE PARTO;
- EXAMES LABORATORIAIS E DE IMAGEM (ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 90 DIAS DA DATA DE INÍCIO DE VIGÊNCIA DO BILHETE DE SEGURO INDIVIDUAL PARA UTILIZAÇÃO.)

O Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará os serviços de Exames Laboratoriais ou de Imagem na rede credenciada até o limite disponível na hipótese de acidente ou doença súbita do animal, conforme prescrição do médico veterinário para detecção do estado de saúde do Animal Assistido.

Nos casos em que o animal assistido tenha utilizado o serviço de Consulta Veterinária ou de Castração e tenha sido solicitado exames laboratoriais e/ou de imagens, o usuário pode solicitar à Central de Assistência a execução dos exames conforme a guia médica do veterinário.

**Limite:** R\$ 1.000,00 ( Um mil reais) por intervenção e limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:**

De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

**Caso o Usuário precise cancelar a realização do exame, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÁ EXCLUÍDO:**

**c) MEDICAMENTOS E ANESTESIAS.**

➤ **APLICAÇÃO DE VACINA NA REDE CREDENCIADA**

**(ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 90 DIAS DA DATA DE INÍCIO DE VIGÊNCIA DO BILHETE DE SEGURO INDIVIDUAL PARA UTILIZAÇÃO.)**

O Usuário deverá entrar em contato com a Central e Atendimento de Assistência para localizar uma Clinica da Rede Credenciada para a aplicação da vacina no Animal Assistido, desde que prescrita pelo veterinário profissional habilitado,

O Usuário deverá comparecer com o Animal Assistido na Clinica da Rede de Credenciada indicada pela Assistência para aplicação da vacina.

O serviço contempla de 1 (uma) vacina e a aplicação pelo profissional até o limite estabelecido.

Estão cobertas exclusivamente as vacinas V3 ou V5 para Gatos e V8 ou V10 para cachorros.

**IMPORTANTE:** Serviço realizado por meio de agendamento prévio de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

**Limite:** R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:**

De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

**Caso o Usuário precise cancelar a realização da aplicação da vacina, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

➤ **CASTRAÇÃO (ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 90 DIAS DA DATA DE INÍCIO DE VIGÊNCIA DO BILHETE DE SEGURO INDIVIDUAL PARA UTILIZAÇÃO.)**

Desde que solicitado pelo usuário, o Canal de Atendimento de Assistência acionará a sua Rede Cadastrada para a Castração do Animal Assistido em Clínica Veterinária.

O atendimento poderá ocorrer em até três etapas:

1. Consulta de triagem para avaliação do Animal Assistido e avaliação da necessidade de exame;

2. Se necessário a realização de exames pré-anestésicos, como exames de sangue (hemograma, função renal e função hepática) ou cardíacos (eletrocardiograma e ecocardiograma), o usuário poderá solicitar à Central de Assistência a execução dos exames conforme a guia médica do veterinário, desde que tenha limite disponível no serviço de Exames Laboratoriais e Imagens;
3. Realização da castração.

**IMPORTANTE:**

Caso os valores para a Castração do Animal ultrapassem o valor estipulado no limite, o excedente será de responsabilidade do Usuário;

A partir da consulta de triagem o Usuário tem o prazo limite de até 30 dias para realizar os exames e a castração;

Mediante avaliação dos exames do pet, o clínico veterinário irá apresentar ao Usuário a análise e se o Usuário aceitar o profissional irá seguir com a castração.

**Limite:** R\$ 1.000,00 (Um mil reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Caso o Usuário precise cancelar a consulta, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário de Prestação dos Serviços:** De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:**

**A) EXAMES E MEDICAMENTOS.**

**➤ INFORMAÇÕES DE SERVIÇOS VETERINÁRIOS ÚTEIS**

Caso seja necessário, o Usuário poderá entrar em contato com o Canal de Atendimento de Assistência para obtenção de informações e localização dos serviços veterinários úteis mais próximos, tais como:

- ✓ Passeador de cães (Dog Walkers);
- ✓ Babá para o Animal Assistido (Pet Sitter);
- ✓ Fisioterapia e Acupultura;
- ✓ Terapia Reiki para animais.

- ✓ Clínicas veterinárias, podendo ser em Rede Cadastrada ou não;
- ✓ Prontos-socorros de animais;
- ✓ Adestramento de cães;
- ✓ Pet shop;
- ✓ Banho e tosa;
- ✓ Hotéis para animais;
- ✓ Laboratórios veterinários;
- ✓ Farmácia;
- ✓ Vacinas;
- ✓ Associações de animais;
- ✓ Serviço de transporte de animais.

**Nota 1:** Os custos com quaisquer despesas relacionadas a serviços veterinários contratados serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota 2:** A **Prestadora de Serviço** não se responsabilizará pela não localização de clínicas, Pets Shops ou quaisquer serviços relacionados acima, próximos a Residencia Habitual do Usuário.

**Nota 3:** A **Prestadora de Serviço** não se responsabilizará pelos profisionais indicados.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### ➤ **IMPLANTAÇÃO DE CHIP**

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência indicará uma Clínica Veterinária para a implantação de um microchip de identificação no Animal Assistido, que será realizada por um Médico Veterinário.

**Este serviço inclui ainda o cadastro dos dados do Animal Assistido no banco de dados SIRAA (Sistema de Identificação e Registro de Animais da América Latina).**

O microchip para animais contém um código exclusivo e inalterável que transmite informações específicas do Pet.

**Nota 1:** O custo do microchip do Animal Assistido será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**IMPORTANTE:** Serviço realizado por meio de agendamento prévio de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

**Limite:** R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por intervenção limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário de Prestação dos Serviços:** De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

➤ **SERVIÇO DE APOIO À LOCALIZAÇÃO AO PET DESAPARECIDO**

Caso o Canal de Atendimento de Assistência seja notificado da localização do Animal Assistido desaparecido, que através de um terceiro o tenha encontrado e realizado sua identificação em uma Clínica Veterinária, por meio das informações contidas no microchip implantado no Animal Assistido, o Canal de Atendimento de Assistência comunicará imediatamente o Usuário.

**Nota:** Este serviço só poderá ser acionado caso o Usuário informe previamente o Canal de Atendimento de Assistência acerca do desaparecimento do Animal Assistido.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Canal de Atendimento de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

➤ **ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL**

No caso de óbito do Animal Assistido, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência para solicitar o serviço de assistência Funeral Individual.

Os serviços da assistência funeral são fornecidos por profissionais da Rede Cadastrada conforme disponibilidade local para da cremação ou sepultamento do animal de estimação.

Todas as informações e procedimentos serão fornecidos pelo profissional ao Usuário no momento do atendimento, inclusive esclarecendo a necessidade do envio de documentações para a conclusão do serviço.

**Importante:** Está incluso no serviço de assistência Funeral Individual a urna de remoção, o transporte funeral (desde que o sepultamento seja realizado dentro do município da Residência Habitual do Usuário) e a lápide do local (placa de identificação do Animal Assistido).

**Limite:** R\$ 2.000,00 (Dois mil reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de Atendimento Canal de Atendimento de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) ACONTECIMENTOS OU CONSEQUÊNCIAS RESULTANTES DE MORTE OU SACRIFÍCIO INDUZIDO E LESÃO NO ANIMAL ASSISTIDO CAUSADO PELO USUÁRIO.

- **LIMPEZA DE CÁLCULOS DENTAIS (ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 90 DIAS DA DATA DE INÍCIO DE VIGÊNCIA DO BILHETE DE SEGURO INDIVIDUAL PARA UTILIZAÇÃO.)**

Desde que solicitado pelo usuário, o Canal de Atendimento de Assistência acionará a sua Rede Cadastrada para a Limpeza de Cálculos Dentais para o Animal Assistido em Clínica Veterinária.

O atendimento poderá ocorrer em até três etapas:

1. Consulta de triagem para avaliação do tratamento e necessidade de exame;
2. Se necessário a realização de exames pré-anestésicos, como exames de sangue (hemograma, função renal e função hepática) ou cardíacos (eletrocardiograma e ecocardiograma) que deverão ser disponibilizados e arcados pelo Usuário.
3. Realização da limpeza de cálculos dentais.

**Importante:** A responsabilidade da assistência do Canal de Atendimento de Assistência é pelo custo da limpeza dos cálculos dentais. Qualquer despesa com medicamentos, anestesias, vacinas ou tratamento adicionais será de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso a soma dos valores para este serviço ultrapasse o valor estipulado no limite, o excedente será de responsabilidade do Usuário;

A partir da consulta de triagem o Usuário tem o prazo limite de até 30 dias para realizar o exame e a limpeza de cálculos dentais;

Mediante avaliação dos exames do pet, o clínico veterinário irá apresentar ao Usuário a análise e se o Usuário aceitar o profissional irá seguir com o procedimento do tratamento periodontal (limpeza de cálculos dentais).

**Limite:** R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção e limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência

**Nota:** Poderão ser ofertadas clínicas e hospitais veterinários num raio de até 20km do endereço de onde o Usuário estiver localizado.

**Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

**Caso o Usuário precise cancelar a consulta, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÁ EXCLUÍDO:**

**a) EXAMES, ANESTESIAS, MEDICAMENTOS.**

**➤ TRANSPORTE EMERGENCIAL DO PET**

Em caso de Acidente, Doença Súbita ou Após Alta do Animal Assistido do Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência acionará a sua Rede Cadastrada para o fornecimento do transporte emergencial.

**Nota 1:** O meio de transporte mais adequado será definido pelo o Canal de Atendimento de Assistência.

**Nota 2:** Para transportar o Animal Assistido, é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

**Limite:** 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento Canal de Atendimento de Assistência e Prestação dos Serviços:**  
Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### **7. HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:**

- a) ATAQUES INDEVIDOS DO ANIMAL ASSISTIDO A TERCEIROS, ASSIM COMO POR QUALQUER DESPESA INCORRIDA POR ELES JUNTO A ESTABELECIMENTOS QUE OS ESTIVEREM ATENDENDO;**
- b) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- c) DESPESAS CORRESPONDENTES A ASSISTÊNCIAS VETERINÁRIAS DESPENDIDAS PELO USUÁRIO ANTES DE SEU CONTATO COM A PRESTADORA DE SERVIÇO;**
- d) ASSISTÊNCIA A TODA E QUALQUER CONSEQUÊNCIA RESULTANTE DE MORTE OU LESÕES CAUSADAS, DIRETA OU INDIRETAMENTE, POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAIS;**
- e) ASSISTÊNCIA DERIVADA DA MORTE POR SACRIFÍCIO INDUZIDO E/OU LESÕES E CONSEQUÊNCIAS DECORRENTES DE TENTATIVAS DO MESMO;**
- f) DESPESAS EXTRAS DA ESTADIA, COMO POR EXEMPLO REFEIÇÕES, BEM COMO TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA DO HOTEL;**

g) TRATAMENTO DE DOENÇAS OU LESÕES QUE SE PRODUZAM COMO CONSEQUÊNCIA DE DOENÇA CRÔNICA OU DIAGNOSTICADA ANTERIORMENTE À SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO;

h) DESPESAS COM PARTOS, PRÓTESES OU GRAVIDEZ DO ANIMAL DE ESTIMAÇÃO.

**Outrossim, a Prestadora de Serviço está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:**

**I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

**II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

**III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

**IV. EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

## **8. REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**I. OS SERVIÇOS DESCritos NO PRESENTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS PELA ASSISTÊNCIA APÓS O INÍCIO DE VIGÊNCIA DO BILHETE DE SEGURO E RESPEITADO O PERÍODO DE CARÊNCIA, MEDIANTE O CONTATO DO (A) USUÁRIO (A) COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, QUE INFORMARÁ AS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, VERIFICANDO A ELEGIBILIDADE DO (A) USUÁRIO (A) E OS SERVIÇOS CONTRATADOS.**

**II. IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL**

DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A BESNI E A TOKIO MARINE SEGURADORA—INTEGRALMENTE ISENTAS DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

III. OS SERVIÇOS CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

#### 9. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

**Canal de Atendimento de Assistência**  
**0800 775 0141 (Território Nacional)**

<b>SAC</b> 0800 703 9000 (Território Nacional)	<b>Ouvidoria</b> 0800 449 0000 (Território Nacional)
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos Usuários, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais (SAC e canal de relacionamento).	