

Anexo

ASSISTÊNCIA PET TOP – Código 5407

1. OBJETIVO

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

2. **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.
3. **USUÁRIO:** Entende-se por Usuário, o Segurado pessoa física titular do Seguro, desde que tenha Residência Habitual no Brasil.
4. **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.
5. **ANIMAL ASSISTIDO:** Entende-se por Animal, somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Segurado em sua Residência Habitual e que possuam, obrigatoriamente, carteirinha de vacinação.
6. **VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:** Será a vigência de 12 (doze) meses.
7. **VIGÊNCIA DO SEGURO:** É a vigência determinada no Certificado Individual do Seguro.
8. **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.
9. **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.
10. **DOENÇAS PREEXISTENTES:** Entende-se por Doenças Preexistentes, qualquer doença ou dano decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à contratação do serviço de assistência.
11. **LESÃO:** Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de Acidente.
12. **MÉDICO VETERINÁRIO:** Profissional especialista em medicina veterinária devidamente registrado no CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

13. 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.

14. SERVIÇOS GARANTIDOS PELA ASSISTÊNCIA

14.1 CONSULTA VETERINÁRIA

Desde que solicitado pelo usuário, o Canal de Atendimento de Assistência acionará a sua Rede Cadastrada para o fornecimento de uma consulta veterinária para o Animal Assistido em Clínica Veterinária.

ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 30 DIAS DA DATA DE CONTRATAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO.

Nota 1: O horário agendado dependerá da disponibilidade da Clínica Veterinária.

Nota 2: Não será de responsabilidade da Empresa de Assistência 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: R\$ 150,00 (cento e cinquenta) reais por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

a) CUSTOS COM EXAMES OU MEDICAMENTOS.

14.2 CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL

Em caso de Acidente ou Doença Súbita do Animal Assistido do Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência acionará a sua Rede Cadastrada para o fornecimento de uma consulta veterinária emergencial em Clínica Veterinária

Nota 1: O horário agendado dependerá da disponibilidade da Clínica Veterinária.

Nota 2: Não será de responsabilidade da Empresa de Assistência 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: R\$ 200,00 (duzentos) reais por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

a) CUSTOS COM EXAMES OU MEDICAMENTOS.

14.3 ESTADIA EM HOTEL

Em caso de hospitalização do Usuário devido à lesão ou doença, devidamente comprovada por laudo médico, o Canal de Atendimento de Assistência providenciará a estadia do Animal Assistido em um hotel para animais da Rede Cadastrada, mais próximo da Residência Habitual do Usuário.

Nota 1: O Hotel Veterinário somente aceita animais devidamente vacinados e que tenham carteira de vacinação, comprovando que de fato tomaram todas as doses necessárias.

Nota 2: O Usuário deverá encaminhar ao Canal de Atendimento de Assistência, o laudo médico comprovando a sua hospitalização.

Nota 3: Caso necessário um número maior de diárias para estadia, as mesmas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Limites: Estadia de até 03 diárias limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por diária do Animal Assistido, podendo haver até 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

14.4 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 a 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 Seguro.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

14.5 IMPLANTAÇÃO DE CHIP

ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 60 DIAS DA DATA DE CONTRATAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO.

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 e da implantação no Animal Assistido está contemplado no serviço.

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

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Seguro.

Horário de Prestação dos Serviços: De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

14.6 CASTRAÇÃO

(ESTE SERVIÇO TEM CARÊNCIA DE 60 DIAS DA DATA DE CONTRATAÇÃO 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 exames;**
- 2. Se necessário a realização de exames pré-anestésicos, como exames de sangue (hemograma, função renal e função hepática) ou cardíacos (eletrocardiograma e ecocardiograma), deverão ser disponibilizados e arcados pelo Usuário.**
- 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.**

- 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.

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

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Seguro.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

A) EXAMES E MEDICAMENTOS.

Horário de Prestação dos Serviços: A data e horário dependerão da disponibilidade da Clínica Veterinária da Rede Cadastrada com o Canal de Atendimento de Assistência.

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 Empresa de Assistência;
- d) limpeza de tártaro;
- e) assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas;
- f) assistência derivada da morte por sacrifício induzido e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo; por consumo induzido de drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária;
- g) despesas extras da estadia, como por exemplo refeições, bem como todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel;
- h) doenças (inclusive as doenças preexistentes); e outrossim, a Empresa de Assistência 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.

15. REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela Central de Assistência após a devida contratação e mediante o contato do (a) Segurado (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Segurado (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

Importante: os serviços de assistência somente serão prestados mediante a autorização prévia e expressa do canal de atendimento de assistência. caso o (a) Segurado (a) não faça o contato prévio com o canal de atendimento de assistência, nenhum valor será devido, estando a central de assistência integralmente isenta de quaisquer responsabilidades acerca de ressarcimento e indenização por perdas e danos.

Os serviços contratados, 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) Segurado (a).

16. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

CENTRAL DE ATENDIMENTO: 0800 707 5050

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

O serviço será prestado dentro do período agendado pelo Segurado.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas.