



# REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA PET

Versão Ago/2023

## 1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Participante/Segurado serviços para seu animal (cão ou gato) ligados à **Assistência Pet**, de acordo com as condições e limites definidos neste Regulamento.

## 2. DEFINIÇÕES

- **Acidente:** todo e qualquer acontecimento que gere o risco de sofrimento ou morte do animal em questão. Diante deste fato, concluímos que o animal precisa de suporte emergencial.
- **Animal Assistido:** é o cão ou gato, indicado legalmente como doméstico pelo Participante/Segurado, que possua peso máximo de 80 kg (oitenta quilos) e que conviva com ele em sua residência habitual.

**Exclusão:** animais silvestres, não domesticados e destinados a competições.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional, desde que o local conte com infraestrutura de profissionais adequada e disponível para prestação dos serviços. Caso na Cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços, o Participante/Segurado será instruído pela Central de Assistência de como proceder.

## 4. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Para o acionamento dos serviços da **Assistência Pet**, o Participante/Segurado deverá ligar para a Central de Assistência, fornecer as informações necessárias para sua identificação e informar o tipo de serviço que necessita. No caso de um serviço emergencial, é necessário descrever resumidamente a emergência ocorrida e o local da ocorrência.

**Os serviços somente estarão disponíveis quando solicitados por meio dos telefones:** 0800 878 8280, 0800 282 1522 (Brasil) e 55 21 3090-1175 (exterior).

**O Participante/Segurado, em hipótese alguma, terá direito a reembolso de despesas que tenha realizado por conta própria, sem o prévio conhecimento e autorização expressa da Central de Assistência.**

## 5. SERVIÇOS

- **CONSULTA VETERINÁRIA ELETIVA:** atendimento eletivo presencial para orientação sobre vacinas, profilaxia, bem-estar, suporte emergencial e segunda opinião médica veterinária.

**LIMITE:** até R\$ 120,00 (cento e vinte reais) e 1 (uma) utilização por vigência.

**Carência:** 30 (trinta) dias, a contar do início do Participante/Segurado no Seguro contratado.

- **CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL:** atendimento emergencial presencial, em caso de acidente, infecções ou doenças contagiosas que afetem a saúde vital do animal assistido, a Assistência 24h arcará com a consulta emergencial e os gastos médicos referentes ao tratamento do animal (*aplicação de medicamentos e exames laboratoriais e de imagens*), até o limite estabelecido para este serviço.

**LIMITE:** até R\$ 200,00 (duzentos reais) e 1 (uma) utilização por vigência.

- **TRANSPORTE EMERGENCIAL:** remoção do animal assistido, em caso de emergência que ocasione risco de sua morte, a Assistência 24h providenciará o transporte do animal assistido até uma Clínica Veterinária mais próxima.

**LIMITE:** até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 1 (uma) utilização por vigência.

- **PLACA DE IDENTIFICAÇÃO:** a partir da solicitação do Participante/Segurado junto à Central de Assistência, a Prestadora de Serviços providenciará a confecção e o envio para o endereço fornecido pelo próprio, em até 30 (trinta) dias úteis, de 1 (uma) placa para identificação do animal assistido, contendo o nome do Pet e os dados de seu Tutor (nome, endereço e telefone do Participante/Segurado), o que ajudará em caso do desaparecimento do animal assistido.

**LIMITE:** 1 (uma) utilização por toda vigência desta Assistência.

- **IMPLANTAÇÃO DE MICROCHIP:** serviço de implantação de microchip no animal assistido.

**As despesas referentes ao microchip e/ou atualização dos dados constantes neste (Exemplo: nome do tutor, endereço ou telefone) são de responsabilidade do Participante/Segurado.**

**LIMITE:** até R\$ 70,00 (setenta reais) e 1 (uma) utilização por vigência.

**Abrangência:** será verificada a disponibilidade de Profissionais e Clínicas para o implante do microchip.

- **ENVIO DE RAÇÃO AO DOMICÍLIO:** em caso de evento que impossibilite o Participante/Segurado de ir pessoalmente comprar ração para o animal assistido. O Participante/Segurado deverá ligar para a Assistência 24h que providenciará o envio da ração escolhida para a sua residência.

**As despesas referentes à ração são de responsabilidade do Participante/Segurado.**

**LIMITE:** até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 1 (uma) utilização por vigência.

- **HOSPEDAGEM:** Em caso de doença ou acidente do Participante/Segurado que o impossibilite de cuidar do animal assistido, ou sinistro em seu domicílio que impeça a permanência do animal assistido de forma segura no local, a Assistência 24h, mediante comprovação da situação por meio de apresentação de laudos e/ou boletins de ocorrência, providenciará a hospedagem do animal em um hotel capacitado e devidamente habilitado pelos órgãos competentes para dar continuidade aos cuidados do animal até o limite do serviço.

**LIMITE:** até 5 (cinco) diárias por vigência de R\$ 80,00 (oitenta reais) cada, podendo ser utilizadas até 2 (duas) vezes na vigência.

**Exemplo:** Se, durante a vigência, tiver utilizado 2 (duas) diárias no 1º (primeiro) acionamento, o Participante/Segurado terá outras 3 (três) diárias que poderão ser utilizadas no 2º (segundo) acionamento. Porém, se já utilizadas as 5 (cinco) diárias no 1º (primeiro) acionamento, durante a vigência, não será cabível um 2º (segundo) acionamento.

**Abrangência:** será verificada a disponibilidade de Hospedagem para Pet no Município de residência do Participante/Segurado.

- **ORIENTAÇÃO FUNERAL:** serviço de orientação e indicação para organização de funeral, meramente informativo, cabendo ao Participante/Segurado contatar a Central de Assistência para obter as informações necessárias, estando sujeita à limitação geográfica dos serviços indicados.

**As despesas referentes ao funeral (*transporte, traslado do animal, sepultamento, cremação etc.*) são de responsabilidade do Participante/Segurado.**

**LIMITE:** 1 (uma) utilização por vigência.

- **CONCIERGE VETERINÁRIO:** serviço de orientação e indicação meramente informativo:
  - a) indicação de pet shop, clínicas, hotéis, banho e tosa e outros estabelecimentos;
  - b) indicação de produtos e vacinas;
  - c) eventos veterinários;
  - d) informações sobre raças de cães;
  - e) indicação de sites para adoção de animais;
  - f) orientação e indicação para adestramento do animal.

**Prazo de resposta ao Participante/Segurado:** até 2 (dois) dias úteis, a partir da solicitação devidamente realizada na Central de Assistência.

**As despesas incorridas nos serviços indicados serão por conta do Participante/Segurado.**

## **6. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A utilização dos serviços da Assistência Pet estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia.