

**1. OBJETIVO**

Disponibilizar ao Segurado os serviços ligados à Assistência Pet.

**2. ANEXOS****2.1 QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS**

ASSISTÊNCIA PET		
Item	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
6.1	<b>Remoção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Até 2 (dois) acionamento(s) por vigência</li> <li>• Até R\$100,00 (cem Reais) por acionamento</li> <li>• Até 40 Km (quarenta Quilômetros) por acionamento</li> </ul>
6.2	Acionamento e/ou agendamento de leva e traz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem Limite de Utilização</li> </ul>
6.3	Agendamento de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem Limite de Utilização</li> </ul>
6.4	Indicação de clínicas veterinárias, PET SHOPS e Locais para Banho e Tosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem Limite de Utilização</li> </ul>
6.5	Informações sobre vacinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem Limite de Utilização</li> </ul>
6.6	Informações sobre venda de filhotes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem Limite de Utilização</li> </ul>
6.7	Atendimento e organização de funeral do PET	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Até 1 (hum) acionamento(s) por vigência</li> <li>• Até R\$ 700,00 (setecentos reais) por acionamento</li> </ul>
6.8	Identificador/localizador de animais doméstico (cachorro/gato)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem limite de utilização</li> </ul>
6.9	Consultas veterinárias em domicilio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por acionamento</li> <li>• Até 1 acionamento por vigência</li> </ul>
6.10	Gastos (reembolso) com veterinário	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reembolso das despesas de consulta com veterinário, em caso de emergência.</li> <li>• Até 1 (hum) acionamento(s) por vigência</li> <li>• Até R\$100,00 (cem Reais) por acionamento</li> </ul>
6.11	Hospedagem do PET por acidente ou doença do Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Até 1 (hum) acionamento(s) por vigência</li> <li>• Até R\$ 100,00 (cem reais) por acionamento</li> </ul>
6.12	Orientação para transporte aéreo de animais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem limite de utilização</li> </ul>

Obs.: Os serviços disponíveis na Assistência Pet são exclusivos para até 2 (dois) animal(is) por Cliente. A assistência Pet segue os critérios de limitação ou exclusão do direito de Serviço conforme estas Condições Gerais, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o Evento e o

Domicílio do Cliente; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a abrangência do serviço; ou do escopo de responsabilidade da Central de Assistência e seu limite territorial.

### 3. OBJETO E DEFINIÇÕES

---

**3.1** Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência a Pet tem por objetivo auxiliar o Cliente em seus cuidados com seu Animal Doméstico através do conjunto de Serviços descritos nestas Condições Gerais, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada um.

**3.2** Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

**Assistência Pet:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

**Animal Doméstico:** o animal de estimação que reside junto ao Cliente no Domicílio indicado, limitados a animais de pequeno porte, como exemplo: aves, cachorros, gatos, coelhos, tartarugas, e hamster. Excluindo animais silvestres, não domesticados e destinados a competições e animais domésticos com peso superior a 70 kg (setenta quilogramas).

**Acidente com Animal Doméstico:** é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de emergência do Animal Doméstico.

**Acidente Pessoal:** é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar do Cliente.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes ao Contratante, por sua vez repassadas por este último à Europ Assistance Brasil, necessárias para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da Assistência Pet, disponível conforme horário estabelecido no presente instrumento nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços referidos.

**Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da Assistência Pet através do Cadastro.

**Contratante:** Icatu Seguros

**Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da Assistência Pet, seus limites e condições.

**Doença Aguda:** é a doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia ocorrida com o Cliente.

**Doença Pré-existente ou Crônica:** Por doenças crônicas entendem-se aquelas de curso prolongado (maior do que três meses) e evolução gradual dos sintomas, potencialmente incapacitante, que afeta, de forma significativa, as funções psicológicas, orgânicas ou anatômicas e, por doenças pré-existentes considera-se a patologia que o Usuário sofra antes da contratação da Assistência Pet, e conhecimento ou não do mesmo, cita-se, mas não limitadamente as seguintes: Diabete, doenças cardiovasculares (insuficiência coronariana, insuficiência cardíaca, valvulopatia), hipertensão, cálculo renal, insuficiência renal crônica, cálculo biliar, pancreatite crônica, hepatopatias crônicas, doença diverticular do cólon, úlcera péptica gastroduodenal, hérnia, doença pulmonar obstrutiva crônica, asma brônquica, neoplasias malignas e benignas, doenças vasculares periféricas, epilepsia, anemia crônica, plaquetopenia crônica, doenças sexualmente.

**Doença de Base:** é a disfunção de qualquer órgão do Cliente que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.

**Domicílio ou Residência:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, informado por este ao Contratante na ocasião de contratação da Assistência Pet, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

**Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência Pet pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da Assistência Pet contratada e descritos nestas Condições Gerais.

**Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

**Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência Pet para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

#### **4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS**

---

**4.1** O Usuário terá direito ao Serviço de Assistência Pet nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

**4.2** O Usuário terá direito aos benefícios da Assistência Pet se for confirmado pela Europ Assistance do Brasil que o Cliente consta do Cadastro.

**4.2.1** O Usuário que não conste do Cadastro poderá ter direito à Assistência desde que apresente, dentro do prazo de 24 (vinte quatro) horas contados da data da solicitação do serviço, documento comprobatório de sua condição, estando a Assistência sujeita à confirmação da Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias contados da solicitação do Serviço.

**4.3** Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, serão fornecidas à Europ Assistance do Brasil pelo Contratante, na hipótese de não restarem confirmadas pela Europ Assistance do Brasil as informações citadas nas Cláusulas 4.2 e 4.2.1, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços de Assistência ao Usuário, incluindo mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

**4.4** Para utilização da Assistência, o Usuário deverá seguir, sempre, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

**4.4.1** Para acionamento dos serviços, o Usuário deverá:

- a) Contatar a Central de Assistência através do telefone 0800 026 1900 quando pretender acionar os serviços da Assistência Pet;
- b) Fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Usuário, do animal doméstico, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- c) Descrever sua solicitação, o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- d) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Número do Contrato / apólice;
- Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
- Endereço completo de Domicílio do Usuário;
- Telefone de contato do Usuário ;
- E-mail do Usuário;
- Dados do animal doméstico;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.

e) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias;

f) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

**4.5** Após o devido fornecimento pelo Usuário das informações solicitadas pela Central de Assistência para a prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação da Assistência.

**4.5.1** A Central de Assistência não se responsabiliza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação do serviço em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Usuário, conforme acima disposto.

**4.5.2** Para que o Usuário tenha direito à utilização da Assistência Pet, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente / Usuário vigente na data do acionamento;  
b) As informações do Usuário deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do Serviço.

**4.5.3** Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Pet.

**4.5.4** O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou prestador credenciado.

## **5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

---

**5.1** Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Pet.

**5.2** Todos os serviços previstos na Assistência Pet devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão reembolsadas as despesas.

**5.3** Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

**5.4** Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Cliente diretamente do Prestador.

**5.5** Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Pet ficará sub-rogada dos direitos do Cliente, com vistas ao resarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Cliente deverá colaborar com a Assistência Pet, inclusive enviando-lhe documentos e recibos originais relacionados com o atendimento.

**5.6** Assistência Pet, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais (is) indicados;
- Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

**5.7** A Assistência Pet não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

## **6. OS SERVIÇOS**

---

### **6.1 REMOÇÃO**

**6.1.1** Caso o Cliente não tenha condições físicas comprovadas de levar ou buscar o Animal de Estimação por meios próprios, e não haja nenhum outro responsável indicado por ele que possa fazê-lo, a Assistência se encarregará da organização e custos de transporte considerando:

- Em caso de Acidente do Animal Doméstico – providenciar o transporte do Animal Doméstico do Domicílio até Clínica Veterinária mais próxima, ou indicada pelo Cliente, desde que dentro do limite de seu município;
- Em caso de Alta do Veterinário responsável pelo Animal Doméstico – providenciar o transporte do Animal Doméstico da Clínica Veterinária até o Domicílio, desde que dentro do limite de seu município.

**6.1.2** O meio de transporte mais adequado será definido a único e exclusivo critério da Assistência Pet.

**6.1.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

**6.1.4** Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## **6.2 ACIONAMENTO E/OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ**

6.2.1 A pedido do Cliente, a Assistência acionará e/ou agendará o serviço de Leva e Traz de Animais Domésticos para clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis, sendo que serviço deverá ser solicitado com um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

6.2.2 Para este serviço, a responsabilidade da Assistência Pet se limita à organização do serviço aqui estabelecido, sendo que não será, em qualquer hipótese, responsável por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Cliente, tais como, mas não se limitando aos custos do profissional encaminhado pela Assistência, ou custos dos serviços utilizados na clínica veterinária.

6.2.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.2.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados)

## **6.3 AGENDAMENTO DE CONSULTAS**

6.3.1 A Assistência, a pedido do Cliente agendará consultas para os Animais Domésticos, seja com veterinários indicados pelo Cliente, ou com veterinários credenciados à rede de prestadores da Assistência.

6.3.2 O custo da consulta será previamente informado pela Assistência e correrá por conta do exclusiva do Cliente.

6.3.3 Para este serviço, a responsabilidade da Assistência Pet se limita à organização do serviço aqui estabelecido, sendo que não será, em qualquer hipótese, responsável por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Cliente, tais como, mas não se limitando ao custo da consulta, medicamentos utilizados pelo veterinário, etc. Depois de solicitadas o acionamento, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.3.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.3.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados)

## **6.4 INDICAÇÃO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS, PET SHOPS, LOCAIS PARA BANHO E TOSA**

6.4.1 De acordo com a necessidade e localização do Cliente, e a pedido deste, a Assistência fará a indicação de Clínicas Veterinárias, locais para realização de Banho e Tosa e Pet Shops próximas ao Cliente. Como diferencial, a Assistência se compromete em realizar cotações e indicar os preços obtidos ao Cliente.

6.4.2 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil. Exceto para indicação de clinicas veterinárias, para esse serviço, o retorno é dado imediatamente após a solicitação do Cliente.

6.4.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.4.4 Este serviço refere-se somente a indicação da clinica, não responsabilizando a Assistência Pet pelo pagamento de qualquer despesa, ou pelo serviço prestado pelos estabelecimentos e profissionais indicados.

6.4.5 Para este serviço, o horário de funcionamento da Central de Atendimento é de 24 (vinte e quatro) horas;

## **6.5 INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS**

6.5.1 A pedido do Cliente, a Assistência prestará as informações necessárias sobre todas as vacinas e épocas de aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas (postos de vacinação).

6.5.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.5.3 Este serviço refere-se somente a indicação das vacinas, não responsabilizando a Assistência Pet pelo pagamento das vacinas.

6.5.4 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.5.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

## **6.6 INFORMAÇÃO SOBRE VENDA DE FILHOTES**

6.6.1 A Assistência, a pedido do Usuário, indicará pontos de venda de filhotes de Animais Domésticos, de acordo com a raça desejada pelo Cliente.

6.6.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.6.3 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.6.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

## **6.7 ATENDIMENTO E ORGANIZAÇÃO DE FUNERAL DO PET**

6.7.1 Em caso de falecimento do Animal Doméstico, a Assistência encarregar-se-á de organizar o funeral ou cremação deste, no local mais próximo ao Evento.

6.7.2 O tipo de serviço a ser realizado está vinculado à disponibilidade e condições regionais de oferecimento de serviços: o serviço de sepultamento estará disponível para as Capitais: São Paulo, Rio de Janeiro e Curitiba; nas demais localidades será disponibilizado apenas o serviço de cremação.

6.7.3 Será de responsabilidade da Assistência a organização do funeral ou cremação e as despesas diretamente ligadas a este prestação, ficando as demais despesas como com jazigos e manutenção, de responsabilidade do Cliente.

**IMPORTANTE SOBRE A CREMAÇÃO:** O serviço de cremação é sempre coletiva, caso o Cliente queira a cremação individual, o mesmo deverá assumir a diferença do valor.

6.7.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.7.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## **6.8 IDENTIFICADOR/LOCALIZADOR DE ANIMAIS DOMÉSTICOS**

6.8.1 A Assistência disponibilizará a Central de Atendimento 24 horas para registrar informações de animais localizados, desde que sejam animais cadastrados e que estejam portando uma plaqueta de identificação, com nome ou código, que facilite a identificação do animal. Em caso da central de atendimento ser contatada com ICATU SEGUROS | Condições Gerais

informações sobre o Animal Doméstico, a Assistência entrará em contato com o Cliente prestando as informações necessárias sobre a localização do animal.

6.8.2 A Assistência arcará, caso o animal se perca e seja encontrado, com os custos de um profissional para buscar o animal e levá-lo até a residência do Cliente. Para tanto, é necessário que a pessoa que o localizou entre em contato com a Central de Assistência e informe o número de identificação do animal assistido.

**IMPORTANTE:** Serviço disponível somente para cães e gatos

6.8.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.8.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

## **6.9 CONSULTAS VETERINÁRIAS EM DOMICÍLIO**

6.9.1 Caso o Cliente não tenha condições físicas comprovadas de levar ou buscar o Animal de Estimação por meios próprios, e não haja nenhum outro responsável indicado por ele que possa fazê-lo, a Assistência enviará um profissional qualificado para realizar consultas veterinárias com o Animal Doméstico em Domicílio.

6.9.1 O serviço será prestado conforme a infraestrutura da cidade onde o Cliente reside. Podendo inclusive ser necessário que haja o acionamento do serviço de leva e traz.

6.9.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.9.3 O serviço será prestado mediante prévio acionamento e agendamento.

6.9.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (São Paulo e Rio de Janeiro) (exceto feriados).

## **6.10 GASTOS COM VETERINÁRIO**

6.10.1 Em caso de Acidente com o Animal Doméstico, a Assistência Pet arcará com os custos referentes a gastos com consulta veterinária e eventuais procedimentos (cirurgias e medicamentos utilizados diretamente pelo veterinário no atendimento emergencial) até o limite contratado.

6.10.2 Excluem-se desta Assistência os atendimentos a doenças preexistentes ou não, consultas de rotina, vacinas obrigatórias e outros atendimentos que não sejam decorrentes de acidente com o Animal Doméstico.

6.10.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.10.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

## **6.11 HOSPEDAGEM DO PET POR ACIDENTE OU DOENÇA AGUDA DO CLIENTE**

6.11.1 Caso o Cliente precise ausentar-se de seu Domicílio por motivo de Acidente Pessoal ou Doença Aguda devidamente comprovada pelo mesmo através de documentação médica (atestado, relatório) encaminhado à Central de Assistência, a Assistência organizará a hospedagem de seu Animal Doméstico em hotel para animais ou canil mais próximo do Domicílio, adequado para a prestação deste serviço.

6.11.2 Para realização deste serviço, o Animal Doméstico deve estar devidamente vacinado e possuir carteira de saúde comprovando a regularidade das vacinas. A Assistência Pet não se responsabilizará pela não aceitação do animal pelo hotel.

6.11.3 O Cliente se responsabilizará pelo envio da ração ao local de hospedagem, assim como pelas despesas decorrentes de medicamentos e despesas extras que por ventura possam ocorrer.

6.11.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.11.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## **6.12 ORIENTAÇÃO PARA TRANSPORTE AÉREO DE ANIMAIS**

6.12.1 O Cliente poderá entrar em contato com a Central da Assistência para esclarecer dúvidas como:

- Reservas, Check-in, Tipos de Animais Permitidos, Animais Viajando na Cabine, Animais Viajando como Bagagem Despachada, Restrições de Temperatura, Taxas, Restrições de Idade e Saúde, Sedação, Restrições para Destinos Específicos.

6.12.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência Pet contratada (conforme item 2 destas Condições Gerais).

6.12.3 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

6.12.4 O prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil, após a solicitação da orientação para transporte aéreo de animais.

## **7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

**7.1** O prazo de vigência da Assistência Pet vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente / Usuário e o Contratante vigorar.

**7.2** Em complemento ao disposto no item 7.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Usuário:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente / Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## **8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

**8.1** Os Serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português e no território nacional.

## **9. EXCLUSÕES:**

**9.1** Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo da Assistência previstas nestas Condições Gerais;
- Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da Assistência Pet, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;
- Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Pet;

- Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Usuário sem prévia autorização da Central de Assistência;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento;
- Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do dono do Animal Doméstico;
- Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo com o Animal Doméstico;
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, veneno, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária;
- Despesas com aquisição de próteses, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do Animal Doméstico;
- Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do Animal Doméstico;
- Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel;
- Serviço de hospedagem em caso de Acidente ou Doença Aguda do Cliente para casos de Doenças de Base ou Doença Crônica, mesmo tendo o Cliente que ausentar-se de seu Domicílio por períodos elevados.

## **10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

---

**10.1** Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Pet deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

**10.2** A Assistência PET atenderá a todas as solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

**10.3** A Assistência PET não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

**10.4** A Assistência PET se reserva o direito de recusar ou parar de trabalhar em um pedido a qualquer tempo e não será responsável por quaisquer consequências. Se um pedido for recusado, o Atendente o alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

**10.5** A Assistência PET se empenhará durante todo o tempo para usar prestadores que sejam profissionalmente reconhecidos e confiáveis pela experiência da Assistência PET; em casos onde um serviço requisitado só possa ser fornecido por um prestador que não se encaixa nos critérios da Assistência, a Central de Assistência informará ao Cliente dos riscos potenciais. Se mesmo assim, o Cliente ainda quiser utilizar os serviços de tal prestador, a Assistência PET não aceita nenhuma responsabilidade, qualquer que seja, para os riscos tomados, consequências que surgiem ou a resolução de qualquer disputa com o serviço fornecido.

**10.6** A Assistência PET não aceita nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Cliente.

**10.7** A Assistência PET não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

**10.8** Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.

10.9 O Cliente poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

10.10 Os eventuais reembolsos de despesas previamente autorizados pela Central de Assistência deverão, obrigatoriamente, obedecer aos procedimentos necessários que serão informados pela Central de Assistência quando da autorização.

**IMPORTANTE: Caso o Segurado contrate mais de uma proposta de adesão do produto, os serviços da Assistência Pet não terão acumulação de coberturas para os serviços informados.**