

1. DEFINIÇÕES

1.1. Usuário: Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do certificado ou bilhete de seguro desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

1.2. Animal Assistido: Entende-se por Animal Assistido, somente cães e gatos indicados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência habitual, portadores de carteirinha de vacinação.

1.3. Acidente Assistido: Entende-se por Acidente Assistido, o evento isolado involuntário, bem como caracterizado no tempo e espaço, ocasionado por um agente externo.

1.4. Lesão: Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de acidente assistido.

1.5. Residência Habitual: Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

1.6. Médico Veterinário: Profissional especialista em medicina veterinária devidamente registrado no CRMV. (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

1.7. Rede Cadastrada: É o conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais, indicados para atendimento aos Usuários.

1.8. Clínica Veterinária: As Clínicas Veterinárias são estabelecimentos destinados ao atendimento de animais para consultas e tratamentos clínico-cirúrgicos, podendo ou não ter cirurgia e internações, sob a responsabilidade técnica e presença de Médico Veterinário.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do seguro.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos em todo o Território Nacional.

4. SERVIÇO

Os serviços previstos neste item serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos.

A Assistência consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.

CASO NÃO SEJA LOCALIZADO UM PRESTADOR NA REGIÃO ONDE FOR SOLICITADA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE REGULAMENTO, A EMPRESA USUÁRIA PODERÁ INFORMAR E/OU INDICAR UM PRESTADOR DE SUA PREFERÊNCIA.

A Assistência PET consiste na prestação de serviço de assistência ao Animal Assistido, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços **CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

5. SERVIÇO

5.1 Assistência Funeral ao Animal Assistido
No caso de óbito do animal de estimação o Usuário deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** para solicitar o serviço de Assistência Funeral.

Os serviços da assistência funeral são fornecidos por profissionais da Rede Credenciada, conforme disponibilidade local

para a cremação coletiva ou enterro do animal de estimação. Será necessário verificar as regras da Legislação do município, para cremação, sendo que nestes casos, não será disponibilizada as cinzas do animal.

Nas localidades em que não houver infraestrutura para a realização do serviço, haverá o recolhimento do animal de estimação onde serão realizados os devidos trâmites, conforme a legislação do município.

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

Limite: Até R\$ 2.000,00 (dois reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano durante a vigência do seguro.

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

a) Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo segurado.

5.2 Agendamento de Consulta Veterinários

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** realizará o agendamento de consulta veterinária para o Animal Assistido, em Clínicas Veterinárias indicadas pelo Usuário.

Nota 1: Os custos com o atendimento veterinário e demais despesas serão de responsabilidade do Usuário

Nota 2: O horário agendado para a consulta veterinária dependerá da disponibilidade da Clínica Veterinária.

Nota 3: Não será de responsabilidade da **Central de Assistência** qualquer tipo de indenização por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença causada por profissionais ou Médicos Veterinários, bem como Clínicas veterinárias, Petshops e hotéis contratados diretamente pelo Usuário.

Limite: Sem limite monetário, limitado a 02 intervenções por ano durante o período de vigência do seguro.

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

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

5.3 Informações de Serviços Veterinários Úteis

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** indicará telefones de serviços veterinários úteis como:

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

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

Limite: Sem limite monetário e de utilização por ano durante a vigência do seguro.

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

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

5.4 Informações sobre Eventos e Exposições de Animais

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará, através de consulta telefônica, informações referentes a eventos e exposições de animais que estejam ocorrendo em qualquer localidade em território nacional.

As informações serão relacionadas a endereços, telefones de contato, horário de funcionamento e preços de inscrição para os eventos consultados.

Nota 1: Só serão fornecidas informações de eventos regulamentados e pertencentes ao calendário oficial de exposições.

Nota 2: O Canal de Atendimento de Assistência não se responsabilizará por qualquer mudança de horários, valores, etc., efetuadas pelos organizadores do evento e que não sejam previamente comunicadas.

Limite: Sem limite monetário e de utilização por ano durante a vigência do seguro.

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

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

5.5 Envio De Ração Em Domicílio

O Usuário poderá solicitar o **Canal de Atendimento de Assistência** o envio de ração na Residência Habitual para o Animal Assistido.

É necessário que no momento da solicitação do atendimento o Usuário informe a marca, tipo e peso do produto.

Nota: Os custos com a ração serão de responsabilidade do usuário.

Limite: 50 (cinquenta) quilômetros, considerando o raio de distância da Residência Assistência à loja mais próxima, limitado a 01

(uma) intervenção por ano durante a vigência do seguro.

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

Horário de Atendimento: O horário de entrega poderá ser realizado em dias úteis das 8h às 20h e a compra da ração dependerá da disponibilidade local.

5.6 Serviço de leva e traz

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** agendará o serviço de leva e traz do Animal Assistido até o local indicado pelo Usuário, como Clínicas Veterinárias, banho e tosa e hotel.

Nota: Este serviço contempla apenas o transporte Leva e Traz, demais custos, serão de responsabilidade do Usuário.

Limite: Até R\$200,00 limitado a 02 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

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

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

5.7 Informações Sobre Vacinas

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará através do Médico Veterinário da Rede Credenciada informações por telefone referente à:

- ✓ Vacinas necessárias ao Animal Assistido;
- ✓ Época para aplicação;
- ✓ Locais e datas de vacinação pública.

Nota: Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

Limite: Sem limite monetário e de utilização por ano durante a vigência do seguro.

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

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 09h às 18h e aos Sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados, através de agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

5.8 Aplicação de Vacina em Domicílio

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** acionará a sua Rede Credenciada para que um Médico Veterinário possa se dirigir a Residência Habitual para aplicar a vacina especificada pelo Usuário no Animal Assistido.

Nota1: O custo da aplicação e da vacina será de responsabilidade do Usuário, devendo este ser pago diretamente ao profissional na data e local do evento.

Nota2: A solicitação do serviço deverá ser realizada através agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

Nota3: Caso o Usuário ou o representante por ele indicado não esteja presente na Residência Habitual para receber o profissional, a visita será considerada como intervenção utilizada.

Limite: Até R\$80,00 (cem reais) referente à taxa de deslocamento do profissional, limitado em 03 (três) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta-feira, das 09h às 18h e aos Sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados, através de agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

5.9 Implantação de Chip

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá a implantação de um microchip de identificação no Animal Assistido, que será realizada por um

Médico Veterinário através da Clínica Veterinária da Rede Credenciada. **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.

Nota1: O custo do microchip e da implantação no Animal Assistido será de responsabilidade do **Canal de Atendimento de Assistência**.

Nota2: A solicitação do serviço deverá ser realizada através agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção por ano durante a vigência do seguro.

Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-feira das 09h às 18h, exceto sábados, domingos e feriados, através de agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

5.10 Serviço de Apoio à Localização do Pet

Caso o **Canal de Atendimento de Assistência** seja notificado da localização do Animal Assistido e 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 o **Canal de Atendimento de Assistência** previamente o desaparecimento do Animal Assistido.

Limite: Sem limite monetário e de utilização por ano durante a vigência do seguro.

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

5.11 Transporte Do Animal Assistido

Após utilizar o serviço de **Apoio à Localização do Pet**, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará um meio de transporte para o Usuário ou pessoa por ele indicada, para recuperar o Animal Assistido quando assim este não puder fazê-lo.

O transporte será da Residência Habitual do Usuário até a Clínica Veterinária em que esteja o Animal Assistido e o retorno ao endereço de origem.

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

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

Limite: Até 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento ou dentro de um raio de até 50 km da Residência Habitual, o que exceder primeiro. Limitado a 02 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro.

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

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

5.12 Transporte e Estadia em Hotel

Em caso de hospitalização do Usuário devido à lesão ou doença devidamente comprovado através de laudo médico, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o transporte de ida e volta e a estadia do Animal Assistido em um hotel para animais da Rede Credenciada, mais próximo da Residência Habitual do Usuário.

Nota 1: O Hotel Veterinário somente aceitam animais devidamente vacinados e que tenham carteira de saúde, comprovando que de fato tomaram todas as vacinas.

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 do Usuário.

Limites: Até 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do seguro, sendo:

Transporte: Considerar o Hotel Veterinário mais próximo sendo dentro de um raio de até 50 km de distância da residência Habitual do Usuário.

Estadia: Até 04 (quatro) diárias, limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por diária do Animal Assistido.

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

6. EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:

- 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 da Central de Assistência;**
- c) **Despesas correspondentes a assistências veterinárias despendidas pelo Usuário antes de seu contato com Central 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;**
- g) **Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária;**

- h) Despesas com aquisição de próteses;
- i) Despesas com atendimento por gravidez;
- j) Despesas com parto normal ou Cesária do animal assistido;
- k) Despesas com o Animal Assistido, decorrentes de tratamento de doenças nervosas;
- l) Despesas com castração;
- m) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do Animal Assistido;
- n) Despesas extras da estadia como: refeições, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.

7. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável do animal assistido que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Estes serviços serão colocados à disposição por meio de horário previamente agendado junto ao **Canal de Atendimento de Assistência**.

Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local, conforme orientação prévia do **Canal de Atendimento de Assistência**, o atendimento será considerado como serviço executado.

8. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento do **Canal de Atendimento de Assistência** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo e CPF, número da apólice.

Canal de Atendimento de Assistência

4002 7196 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800- 775 7196 (demais localidades).

SAC

0800 771 8978 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

9. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

10. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

- a) Se o Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste regulamento;
- b) o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c) Se contrato de seguro for cancelado.