

1. DEFINIÇÕES

1.1. USUÁRIO

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de assistência desde que tenham residência habitual no Brasil.

1.2. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento.

1.3. CARÊNCIA

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços da Assistência Pet Protegido Guarida - Super.

1.4. 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.

1.5. ACIDENTE ASSISTIDO

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

1.6. FRANQUIA QUILOMÉTRICA:

A quilometragem mínima ou máxima exigida para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.

1.7. LESÃO

Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de Acidente Assistido.

1.8. DOENÇAS PREEXISTENTES

Entende-se por Doenças Preexistentes, doença ou lesão decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento.

1.9. RESIDÊNCIA HABITUAL

Entende-se por Residência Habitual a designada no Regulamento de Assistência, desde que em território nacional.

1.10. MÉDICO VETERINÁRIO

Profissional especialista em medicina veterinária devidamente registrada no CRMV. (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

1.11. REDE CADASTRADA

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

1.12. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência – Pet Protegido Guarida – discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência de Assistência.

1.13. 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 ao período contratado.

3. PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de Carência para a prestação da Assistência serviços da Assistência Pet será de:

30 (trinta) dias corridos, contado a partir da data da compra para os serviços:

6.1.1. Transporte Veterinário Emergencial;

5.1.3. Internação e Cirurgia Veterinária;

5.1.10. Assistência Funeral ao Animal Assistido;

5.2.5. Envio de Ração em Domicílio.

90 (noventa) dias corridos, contado a partir da data da compra para os serviços:

5.1.5. Aplicação de Vacina em Domicílio;

5.1.6. Implantação de Chip.

4. ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito territorial da Assistência Pet Protegido Guarida é válido e será destinado exclusivamente em Território Nacional.

5. 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.**

O **Usuário** será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento de Assistência para cada Serviço coberto. Todos os serviços citados neste termo somente serão válidos se constarem no contrato de seguro.

5.1. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS AO ANIMAL

5.1.1. Transporte Veterinário Emergencial

Em caso de lesão resultante de acidente sofrido pelo Animal Assistido, e desde que o Usuário declare que não possui condições físicas para fazê-lo, o **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabilizará pelo transporte do Animal Assistido até a Clínica Veterinária mais próxima do local do evento.

Caso a condição de impossibilidade do Usuário permaneça até o momento da alta do Animal Assistido, concedida pelo Médico Veterinário responsável e, não haja outro responsável indicado pelo Usuário que possa buscar o Animal Assistido, o **Canal de Atendimento de Assistência** efetuará o transporte de retorno do Animal Assistido até a residência do Usuário.

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

Para o retorno do Animal Assistido é necessária a presença do Usuário ou responsável pelo animal na Residência Habitual.

Limite: 300,00 (trezentos reais) por evento, ou dentro de um raio de até 50 km da residência, o que exceder primeiro. Limitado a 04 (quatro) intervenções por vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: 24 horas.

5.1.2. Assistência Veterinária Emergencial

Em caso de doença e lesão do Animal Assistido, o **Canal de Atendimento de Assistência** organizará o atendimento veterinário do Animal Assistido em clínicas da Rede Cadastrada, quando relacionado a consultas, medicamentos e procedimentos utilizados em caráter emergencial.

A remarcação de consulta está garantida com até 24 horas da data agendada.

Em caso de remarcação com menos de 24 horas da data agendada, será considerada intervenção utilizada.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, limitado a 04 (quatro) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: 24 horas.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

a) Atendimentos a doenças preexistentes.

5.1.3. Internação e Cirurgia Veterinária

Em caso de acidente com o Animal Assistido, o **Canal de Atendimento de Assistência** organizará o atendimento veterinário que consiste em Internação Cirurgia e quando necessário os medicamentos utilizados para o procedimento veterinário, que será realizado na Clínica Veterinária da Rede Cadastrada mais próxima do local do evento, desde que a distância seja até 50 km.

Limite: R\$ 1.400,00 (mil e quatrocentos reais) por evento, limitado a 04 (quatro) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Caso necessário um número maior de diárias para a internação do Animal Assistido onde ultrapasse o valor limitado por evento, as mesmas serão de responsabilidade do Usuário.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

a) atendimentos a Doenças Preexistentes e Parto.

5.1.4. Informações Sobre Vacinas

Quando solicitado pelo Usuário, a **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará através do Médico Veterinário da Rede Cadastrada 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 durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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.

5.1.5. Aplicação de Vacina em Domicílio

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** acionará a sua Rede Cadastrada 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: R\$160,00 (cento e sessenta reais) referente à taxa de deslocamento do profissional, limitado em 06 (seis) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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.

5.1.6. Implantação de Chip

Quando solicitado pelo Usuário, a **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 Cadastrada. **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 será de responsabilidade do **Canal de Atendimento de Assistência**.

Nota 2: A solicitação do serviço deverá ser realizada através agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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.

5.1.7. 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 a Assistência 24 horas previamente o desaparecimento do Animal Assistido.

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

Horário de Atendimento: 24 horas.

5.1.8. 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: 300,00 (trezentos reais) por evento ou dentro de um raio de até 50 km da Residência Habitual, o que exceder primeiro. Limitado a 04 (quatro) intervenções por vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: 24 horas.

5.1.9. 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 Cadastrada, 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 o **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: 04 (quatro) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência, 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 08 (oito) diárias, limitado a R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) por diária do Animal Assistido.

Horário de Atendimento: 24 horas.

5.1.10. 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 Cadastrada, 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 fornecidas pelo profissional ao Usuário no momento do atendimento, inclusive esclarecendo a necessidade de envio de documentações para a conclusão do serviço.

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

Horário de Atendimento: 24 horas.

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. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA NÃO EMERGENCIAIS AO ANIMAL

5.2.1. Orientação Veterinária por Telefone

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

- ✓ Dúvidas comportamentais como por exemplo: mudança de comportamento, urina em local inadequado, coprófaga, entre outros;
- ✓ Orientação sobre os cuidados com a pelagem do Animal Assistido;
- ✓ Orientação sobre Vermifugação;
- ✓ Orientação sobre vacinas para o Animal Assistido.

Nota: A prestação deste serviço é unicamente informativa, não excluindo a responsabilidade do Usuário de levar o Animal Assistido a uma Clínica Veterinária, ficando a Canal de Atendimento de Assistência isenta de responsabilidade relacionada a qualquer tipo de indenização por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença do Animal Assistido.

Limite: 04 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

5.2.2. Agendamento de Serviços Veterinários

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

A **Canal de Atendimento de Assistência** poderá também agendar o serviço de transporte de leva e traz para o Animal Assistido em Clínicas Veterinárias, Petshops e hotéis indicados 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 do **Canal de Atendimento 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 de utilização e agendamentos durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: 24 horas.

5.2.3. 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 Cadastrada 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 durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: 24 horas.

5.2.4. 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 durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento: 24 horas.

5.2.5. Envio de Ração em Domicílio

O Usuário poderá solicitar o **Canal de Atendimento de Assistência** o envio de ração à sua residência para seu 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 devendo este ser pago diretamente ao profissional no momento da entrega do item.

Limite: 02 (duas) intervenções por ano durante a vigência do contrato de seguro.

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.

6. EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

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 assistência 24 horas;**
- c) **Despesas correspondentes a assistências veterinárias despendidas pelo usuário antes de seu contato com Canal de Atendimento 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. COMUNICAÇÃO

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

Assistência Personalizada

0800 729 9001 (opção 2)

SAC

0800 729 7000 ou 0800 729 0088 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 880 2930 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

8. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

- a) **o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;**
- b) **Se o Regulamento de Assistência for cancelado.**