

## ASSISTÊNCIA PET

REGULAMENTO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA  
EXPRESS ASSIST



# SEGURADORA ALM



## Sumário

1. OBJETIVO .....	2
2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA .....	2
3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO .....	2
4. DEFINIÇÕES GERAIS .....	2
5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO .....	2
6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....	2
7. EXCLUSÕES .....	5
8. LIMITE DE UTILIZAÇÃO .....	5
9. CARÊNCIA .....	6
10. LIMITE DE IDADE NA CONTRATAÇÃO .....	6
11. CANCELAMENTO .....	6



## 1. OBJETIVO

1.1. Disponibilizar ao Segurado a prestação dos serviços de assistência PET, conforme descrito no item nº 6.

## 2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

2.1. Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

## 3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

3.1. Para solicitar o atendimento ligar para o telefone: **0800 056 2479, Atendimento 24 horas.**

3.2. Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

## 4. DEFINIÇÕES GERAIS

4.1. **Usuário:** Pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.

4.2. **Local do evento:** Local registrado na central para o envio da prestação do serviço.

4.3. **Situação Emergencial:** Serão consideradas situações emergenciais aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

4.4. **Limites:** Os serviços estarão limitados ao número e/ou valores dos eventos contratados durante o período de vigência, sendo o usuário responsável pelo pagamento de qualquer excedente ou serviço especial sempre que este ocorrer.

4.5. **Animal Doméstico:** É o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos.

4.6. **Emergência:** É a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

4.7. **Acidente Pessoal do Usuário:** 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 independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

4.8. **Doença Súbita do Usuário:** É a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

4.9. **Domicílio do Usuário:** É o Município de domicílio do usuário, constante do cadastro.

## 5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

5.1. A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o usuário utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

5.2. A prestadora dos serviços está preparada para atender de acordo com as condições do produto nas cidades atendidas, por meio de rede credenciada. Nas cidades onde não houver infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

## 6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 1. TRANSPORTE VETERINÁRIO EMERGENCIAL

1.1. Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o usuário não tenha condições físicas de fazê-lo, a prestadora do serviço de assistência pet providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.



- 1.2. Caso o usuário não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a prestadora do serviço de assistência pet efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.
- 1.3. O meio de transporte será definido pela prestadora do serviço de assistência pet.
- 1.4. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.
- 1.5. Caso o usuário utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do usuário.
- 1.6. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

## 2. ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA EMERGENCIAL

- 2.1. Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a prestadora do serviço de assistência pet arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado.
- 2.2. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.
- 2.3. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.
- 2.4. Exclusão: Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos.

## 3. CONSULTAS VETERINÁRIAS

- 3.1. O usuário terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da prestadora do serviço de assistência pet, conforme limite, para seu animal de estimação.
- 3.2. A responsabilidade da prestadora do serviço de assistência pet é pelo custo da consulta.
- 3.3. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

## 4. AGENDAMENTO DE CONSULTAS VETERINÁRIAS

- 4.1. Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.
- 4.2. O usuário poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular.
- 4.3. A Central anotará a preferência do usuário e depois retornará à ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.
- 4.4. Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário.
- 4.5. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

## 5. INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

- 5.1. Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.
- 5.2. A prestadora do serviço de assistência pet não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário.



- 5.3. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede. A prestadora do serviço de assistência pet e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

## 6. APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

- 6.1. Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.
- 6.2. A prestadora do serviço de assistência pet será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento.
- 6.3. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

## 7. ENVIO DE RAÇÃO

- 7.1. Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência.
- 7.2. É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto.
- 7.3. A prestadora do serviço de assistência pet será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração.
- 7.4. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

## 8. ACIONAMENTO OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

- 8.1. Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel).
- 8.2. O usuário devesse agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.
- 8.3. A prestadora do serviço de assistência pet será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva e traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas.
- 8.4. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

## 9. INFORMAÇÃO SOBRE VENDA DE FILHOTES

- 9.1. Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.
- 9.2. A prestadora do serviço de assistência pet não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário.
- 9.3. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede da prestadora do serviço de assistência pet e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

## 10. INDICAÇÃO DE BANHO E TOSA

- 10.1. Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.



## 11. HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

- 11.1. Se, em consequência de acidente ou doença, o usuário estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a prestadora do serviço de assistência pet arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.
- 11.2. Os custos que excederem o limite do quadro acima, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

## 12. INFORMAÇÕES VETERINÁRIAS ÚTEIS

- 12.1. Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.
- 12.2. A prestadora do serviço de assistência pet não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário.
- 12.3. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede da prestadora do serviço de assistência pet e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

## 13. ASSISTÊNCIA FUNERAL

- 13.1. Na hipótese de óbito do animal de estimação, a prestadora do serviço de assistência pet arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local.
- 13.2. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.
- 13.3. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

## 7. EXCLUSÕES

- 7.1. Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- 7.2. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- 7.3. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- 7.4. Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- 7.5. Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- 7.6. Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

## 8. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

- Transporte Veterinário Emergencial - 01 utilizações/eventos por vigência. até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).
- Consulta Veterinária Emergencial - 02 utilizações/eventos por vigência. até R\$ 200,00 (duzentos reais).
- Transporte (ida e volta) e Hospedagem - 2 diárias até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) /01 utilizações/ eventos por vigência.
- Assistência Funeral - 01 utilizações/anos até R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais).
- Consulta Veterinária - Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por consulta / Máx. 1 ao mês / Máx. 2 - Eventos por vigência.



- Agendamento de consultas – Ilimitado
- Envio de Ração – Ilimitado
- Informações sobre vacina – Ilimitado
- Informações sobre clínicas, petshop, etc - Ilimitado

## 9. CARÊNCIA

9.1. Haverá carência pelo período mínimo de 30 (trinta) dias.

## 10. LIMITE DE IDADE NA CONTRATAÇÃO

10.1. De 14 (quatorze) a 80 (oitenta) anos, conforme legislação do produto de microsseguros.

## 11. CANCELAMENTO

11.1. Será imediato quando do cancelamento do contrato principal fixado pelo segurado com a seguradora.

## 12. VIGÊNCIA

12.1. A vigência se iniciará às 24 horas do dia da contratação do serviço e terá fim quando da extinção do contrato principal.