

CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA MEU PET PROTEGIDO - PLANO TOP

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO

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

B) 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 e indicados no certificado de assistência.

C) ACIDENTE COBERTO

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

D) LESÃO

Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de acidente coberto (conforme item “C” artigo 1).

E) DOENÇAS PREEXISTENTES

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

F) RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida a designada no certificado de assistência, desde que em território nacional.

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO CERTIFICADO DE ASSISTÊNCIA. E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do certificado de assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada a 4 dias para utilização dos serviços, exceto cirurgia que terá carência de 30 dias.

A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência estará descrito em cada serviço.

ITEM 3 - FRANQUIA

No que se refere aos serviços relacionados neste regulamento, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços descritos abaixo, serão destinados em Território Nacional de acordo com a disponibilidade local:

- Transporte Veterinário Emergencial
- Assistência Veterinária Emergencial
- Cirurgia e Internação
- Informações sobre Vacina
- Aplicação de Vacina em Domicílio
- Transporte e Estadia de Hotel
- Informações sobre serviços veterinários úteis
- Informação sobre eventos e exposição de animais
- Orientação Veterinária por Telefone
- Assistência Funeral ao Animal Assistido

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2, 3 e 4 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

ITEM 5 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS AO ANIMAL

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

TRANSPORTE VETERINÁRIO EMERGENCIAL

Em caso de lesão resultante de acidente sofrido pelo Animal Assistido, e desde que o Usuário declare que não possua condições físicas para fazê-lo, **Assistência 24 horas** se responsabilizará pelo transporte do Animal Assistido até a clínica veterinária mais próxima do local do evento.

Caso a condição de impossibilidade do Usuário perdure até o momento da alta do Animal Assistido, concedida pelo veterinário responsável e, não haja outro responsável indicado pelo Usuário que possa buscar o Animal Assistido, **Assistência 24 horas** efetuará o transporte do Animal Assistido até a residência do Usuário.

Para o fornecimento do retorno do Animal Assistido é necessária à presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Nota 1: O meio de transporte mais adequado será definido pela **Assistência 24 horas**.

Limite: Até R\$ 100,00 (Cem reais) por evento limitado a 02 (duas) intervenções anuais.

ASSISTENCIA VETERINÁRIA EMERGENCIAL

Em caso de doença ou acidente do Animal Assistido, a **Assistência 24 horas** dará atendimento veterinário 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 considerado intervenção utilizada.

Limite: Até R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais) por evento limitado a 02 (duas) intervenções anuais.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) ATENDIMENTOS A DOENÇAS PRÉEXISTENTES.

INTERNAÇÃO E CIRURGIA VETERINÁRIA

Em caso de doença ou lesão como consequência de acidente sofrido pelo Animal Assistido, a **Assistência 24 horas** dará atendimento veterinário à Internação, Cirurgia e medicamentos utilizados no procedimento veterinário.

Limite: R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento, e no máximo 01 (Uma) intervenção anual.

Excluem-se desta cobertura os atendimentos a doenças preexistentes e partos.

INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

Quando solicitado pelo Usuário, **Assistência 24 horas** fornecerá 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 profissional as informações de todas 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 certificado de assistência.

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

APLICAÇÃO DE VACINA EM DOMICÍLIO

Quando solicitado pelo Usuário, **Assistência 24 horas** acionará a sua rede credenciada para que um profissional possa se dirigir a Residência Assistida 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 no local indicado para receber o profissional, a visita será considerada como intervenção utilizada.

Limite: Até 03 (três) intervenções anuais, limitado ao valor de R\$50,00 (Cinquenta reais) referente à taxa de deslocamento do profissional.

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

TRANSPORTE E ESTADIA EM HOTEL

Em caso de lesão ou doença do Usuário, devidamente atestado através de laudo médico que o impeça de cuidar do Animal Assistido, **Assistência 24 horas** será responsável pelo transporte de ida e volta e estadia do Animal Assistido até um hotel para animais mais próximo do local do evento, e que esteja adequado para prestação deste serviço.

Limites: Até 2 (duas) intervenções anuais, sendo:

Transporte: Ida e Volta com raio de até 50 km da residência

Estadia: Até 4 (quatro) diárias limitado a R\$ 200,00 (Duzentos reais) por toda a estadia do animal Assistido.

Nota 1: Caso necessário um número maior de diárias para estadia, as mesmas serão de responsabilidade do Usuário.

Nota 2: Os hotéis somente aceitam animais devidamente vacinados e que tenham carteira de saúde comprovando que de fato tomaram todas as vacinas. Além disso, os hotéis também solicitam que o responsável pelo animal leve a ração para o consumo.

ASSISTÊNCIA FUNERAL AO ANIMAL ASSISTIDO

No caso de óbito do animal de estimação o Usuário deverá contatar **Assistência 24 horas** para solicitar o serviço. Os serviços da assistência funeral são fornecidos, 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 ao Usuário no momento do atendimento, inclusive esclarecendo a necessidade de envio de documentações para a conclusão do serviço.

Limite: Até R\$ 1.000,00 (mil reais) limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

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 usuário.**

INFORMAÇÕES DE SERVIÇOS VETERINÁRIOS ÚTEIS

Quando solicitado pelo Usuário, **Assistência 24 horas** indicará telefones de serviços veterinários úteis como:

- Clínicas veterinárias
- Pronto-socorros de animais
- Adestramento de cães
- Pet shop
- Banho e tosa
- Hotéis para animais
- Laboratórios veterinários
- Farmácia
- Convênios de saúde veterinária
- Associações de animais
- Serviço de transporte de animais

Nota: Os custos para utilização dos serviços será de responsabilidade do Usuário.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS E EXPOSIÇÕES DE ANIMAIS

Quando solicitado pelo Usuário, **Assistência 24 horas** 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.

Nota1: Só serão fornecidas informações de eventos regulamentados e pertencentes ao calendário oficial de exposições.

Nota2: **Assistência 24 horas** 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 certificado de assistência.

ORIENTAÇÃO VETERINÁRIA POR TELEFONE

Através de atendimento telefônico, **Assistência 24 horas** proporcionará ao Usuário, o serviço de Orientação Veterinária, para esclarecer dúvidas e fornecer orientação verbal relacionado aos seguintes assuntos:

- Dúvidas veterinárias gerais, inclusive a necessidade de levar ou não o animal ao veterinário;
- Primeiros socorros básicos no caso de pequenos acidentes domésticos e como proceder até o atendimento veterinário efetivo;
- Dúvidas comportamentais (Ex. mudança de comportamento, urina em local inadequado, coprófago, etc.);
- Cuidados com a pelagem do animal;
- Banhos (como dar banho corretamente, frequência adequada, os cuidados na hora do banho, etc.);
- Vermifugação;

- Tratamento anti-pulgas;
- Vacinas do animal;
- Dúvidas sobre doenças (Ex. parvovirose, cinomose, leptospirose, leishmaniose, verminoses, zoonoses de modo geral);
- Principais problemas que podem ocorrer ao conviver com o animal.

Nota: A prestação deste serviço não exclui da responsabilidade do usuário levar o animal assistido ao veterinário, ficando a **Assistência 24 horas** isenta de responsabilidade relacionada a qualquer tipo de indenização por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença do animal assistido.

Limite: Até 02 (duas) intervenções anuais.

Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e sábado, exceto feriados, das 09h às 13h.

ITEM 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 ASSISTÊNCIA 24 HORAS.
- C) DESPESAS CORRESPONDENTES A ASSISTÊNCIAS VETERINÁRIAS DESPENDIDAS PELO USUÁRIO ANTES DE SEU CONTATO COM BRASIL ASSISTENCIA.
- D) LIMPEZA DE TÁRTARO.
- E) ASSISTÊNCIA A TODA E QUALQUER CONSEQÜÊNCIA 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 CONSEQÜÊNCIAS 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.

ITEM 7 – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF, Dados do Animal Assistido (Nome, raça, cor) bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

ITEM 8 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O cancelamento do produto MAPFRE Assistência poderá ser solicitado a qualquer momento pelo cliente através da central de relacionamento ou site de compra (www.meupetprotegido.com.br).

O estorno integral do valor pago será realizado se o cancelamento for solicitado dentro do período de arrependimento de 07 (sete) dias corridos, considerando que dentro deste período, não houve solicitação e acionamento dos serviços contratados.

Após este período de 07 (sete) dias, caso o usuário solicite o cancelamento, será considerado a partir da data de solicitação, o cancelamento imediato dos serviços e exclusão das cobranças recorrentes.

A devolução dos valores será realizada no cartão de crédito do usuário, utilizado no momento da efetivação da compra do produto.

Importante: Se dá o direito de cancelar automaticamente a garantia dos serviços descritos sempre que:

- 1) O Usuário comprovadamente causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- 2) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

ASSISTÊNCIA AON MEU PET PROTEGIDO - PLANO TOP**DEFINIÇÃO**

Usuário	Entende-se por Usuário, o titular do certificado, desde que esse tenha residência habitual no Brasil.
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.
Acidente Coberto	Entende-se por Acidente, o evento isolado involuntário, bem como caracterizado no tempo e espaço, ocasionado por um agente externo.
Lesão	Entende-se por Lesão, todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de acidente coberto.
Doenças Preexistentes	Entende-se por Doenças Preexistentes, doença ou lesão decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento.
Residência Assistida	Entende-se por Residência Assistida a designada no certificado de assistência, desde que em território nacional.
Período de Vigência	O contratado, considerar carência de 4 dias para utilização dos serviços, exceto cirurgia que terá carência de 30 dias.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL				
Serviços	Eventos Cobertos	Limite	Âmbito	Franquia
Transporte Veterinário Emergencial	Lesão decorrente de acidente com o Animal Assistido	Até R\$ 100,00 por evento, até 02 intervenções anuais.	Brasil	0 km
Assistência Veterinária Emergencial	Doença ou Lesão decorrente de acidente com o animal assistido	Até R\$ 250,00 por evento, até 02 intervenções anuais.	Brasil	0 km
Cirurgia e internação	Lesão decorrente de acidente com o Animal Assistido	Até 01 intervenção anual. Valor de até R\$1.000,00.	Brasil	0 km
Informações sobre Vacina	Demanda	Sem limite de utilização. Nota: Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao profissional as informações de todas as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas. Horário de Atend.: Segunda a Sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h, através agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.	Brasil	0 km
Aplicação de Vacina em Domicílio	Demanda	Até 03 visitas anuais. Nota: O custo da vacina será de responsabilidade do Usuário, devendo este ser pago diretamente ao profissional na data e local do atendimento. Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h e sábado, exceto feriados, das 09h às 13h, através agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.	Brasil	0 km
Transporte e Estadia em Hotel	Lesão ou Doença do Usuário	Transporte: Ida e Volta com raio de até 50 km da residência Estadia: Até 4 quatro diárias limitado a R\$ 200,00 (Duzentos reais) por toda a estada do animal Assistido. Até 2 intervenções anuais	Brasil	0 km
Assistência Funeral ao Animal Assistido	Cremação ou Sepultamento decorrente de Falecimento do animal assistido.	Até 01 intervenção durante a vigência do certificado de assistência. Limite de até R\$ 1.000,00.	Brasil	0 km

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA NÃO EMERGENCIAL				
Serviços	Eventos Cobertos	Limite	Âmbito	Franquia
Informações de Serviços Veterinários Úteis	Indicação de telefones de clínicas, pronto socorros, adestramento, pet shop, banho e tosa, hotéis, spa canino, reiki, laboratórios, farmácias, convênio de saúde, associações, serviços de transporte e informação sobre registro geral de animal.	Sem limite de utilização	Brasil	0 km
Informações Sobre Eventos e Exposições de Animais	Informações por telefone relacionadas a endereços, telefones de contato, horário de funcionamento e preços de inscrição para os eventos consultados.	Sem limite de utilização	Brasil	0 km
Orientação Veterinária por Telefone	<p>Orientação Relacionada ao Animal Assistido sobre: dúvidas veterinárias gerais, inclusive a necessidade de levar o não o animal ao veterinário, primeiros socorros básicos no caso de pequenos acidentes domésticos e como proceder até o atendimento veterinário efetivo, comportamentais (Ex. mudança de comportamento, urina em local inadequado, coprofagia, etc.), cuidados com a pelagem do animal, Banhos (como dar banho corretamente, frequência adequada, os cuidados na hora do banho, etc), vermifugação;</p> <p>tratamento anti-pulgas, vacinas do animal, dúvidas sobre doenças (Ex. parvovirose, cinomose, leptospirose, leishmaniose, verminoses, zoonoses de modo geral), dúvidas sobre os principais problemas que podem ocorrer ao conviver com o animal.</p>	<p>Limitado a 2 consultas anuais.</p> <p>Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e sábado, exceto feriados, das 09h às 13h.</p>	Brasil	0 km