# ASSISTÊNCIA PET – ESSENCIAL

# CONDIÇÕES GERAIS

**Central de Atendimento 24h: 0800 026 1900**

europ assistance
you live we care

ICATU

# Sumário

**CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA PET ESSENCIAL** ..... 3

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS ..... 3
2. OBJETO E DEFINIÇÕES ..... 6
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS ..... 7
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA ..... 8
5. OS SERVIÇOS ..... 9
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA ..... 14
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA ..... 15
8. EXCLUSÕES ..... 15
9. DISPOSIÇÕES FINAIS ..... 16

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

**CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA PET ESSENCIAL**

**CÓDIGO DO PRODUTO: 797003 - (PT_02)**

## 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

| ASSISTÊNCIA PET ESSENCIAL | | | |
|---|---|---|---|
| **Serviço** | **Tipo de Evento** | **Limite de Utilização** | **Limite Serviços** |
| **AGENDAMENTO DE CONSULTAS** | A pedido do Segurado | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| **ACIONAMENTO E/OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ** | Transporte do animal doméstico | . 01 (um) acionamento por evento | . Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência;<br>. Até R$ 60,00 (sessenta reais) ou até 40 Km (quarenta quilômetros) do Domicílio do Segurado. |
| **HOSPEDAGEM DO PET – POR ACIDENTE OU DOENÇA DO SEGURADO** | Acidente Pessoal ou Doença do Segurado ou Ausência do Segurado | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 02 (dois) acionamento por vigência;<br>. Até R$100,00 (cem reais) por até 2 (dois) dias;<br>. Carência de 60 (sessenta) dias. |
| **FUNERAL PET** | Falecimento do animal doméstico | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 01 (um) acionamento por vigência;<br>. Até R$ 700,00 (setecentos reais) |
| **INFORMAÇÕES SOBRE ADOÇÃO DE FILHOTES** | A pedido do Segurado | . Ilimitado | . Sem limite de acionamento por vigência |
| **INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS** | A pedido do Segurado | . Ilimitado | . Sem limite de acionamento por vigência. |

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

| Serviço | Tipo de Evento | Limite de Utilização | Limite Serviços |
|---|---|---|---|
| **INDICAÇÃO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS, PET SHOPS E LOCAIS PARA BANHO E TOSA** | Indicação | . 01 (um) acionamento por Evento | . Serviço indicativo.<br>. Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| **ORIENTAÇÃO PARA TRANSPORTE AÉREO DE ANIMAIS** | A pedido do Segurado | . Ilimitado | . Sem limite de acionamento por vigência |
| **TRANSPORTE EMERGENCIAL** | Acidente ou alta médica do animal doméstico | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 02 (dois) acionamentos por vigência;<br>. Até R$150,00 (cento e cinquenta reais) ou até 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Segurado. |
| **ATENDIMENTO EMERGENCIAL (Consulta Veterinária)** | Acidente ou doença súbita do animal doméstico | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 02 (dois) acionamentos por vigência anual.<br>. Até R$ 200,00 (duzentos reais) por evento. |
| **VACINAS (organização de aplicação de vacinas em domicílio)** | A pedido do Segurado | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 01 (um) acionamento por vigência anual.<br>. Até R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. |
| **ASSIST. MÉDICA PET (Consulta Veterinária com Especialistas)** | Detecção de um quadro clínico mais específico da saúde do animal doméstico conforme indicação do médico veterinário | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 01 (um) acionamento por vigência;<br>. Até R$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento. |

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

| Serviço | Tipo de Evento | Limite de Utilização | Limite Serviços |
|---|---|---|---|
| **ASSIST. MÉDICA PET (Exames Laboratoriais)** | Detecção de alterações no estado de saúde do animal doméstico conforme indicação do médico veterinário | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 01 (um) acionamento por vigência; . Até R$300,00 (trezentos reais) por evento. |
| **INFORMAÇÕES SOBRE PET** | A pedido do Segurado | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 01 (um) acionamento por vigência anual; |
| **DESP. MED. CIRÚRGICA E HOSP. PET (Cirurgia Emergencial)** | Acidente ou doença súbita | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 01 (um) acionamento por vigência; . Até R$1.000,00 (um mil reais); |
| **DESP. MED. CIRÚRGICA E HOSP. PET (Internação PET)** | Impossibilidade do Segurado de acompanhar o tratamento do animal doméstico em sua residência. | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 01 (um) acionamento por vigência; . Até R$1.000,00 (um mil reais) durante o período total de internação do animal doméstico. |
| **APOIO PSICOLÓGICO** | Falecimento do animal doméstico | . 01 (um) acionamento por evento | . Até 01 (um) acionamento por vigência anual; . O atendimento será realizado em até 04 (quatro) consultas telefônicas de até 30 minutos cada |

*Serviços indicativos/informativos são ilimitados e não subtraem do limite quadro acima. Eventuais custos serão de responsabilidade do Segurado.

***As despesas decorrentes dos serviços serão assumidas pela Empresa de Assistência até o limite informado para cada um dos serviços conforme o quadro acima durante a vigência da apólice. Caso o valor do serviço ultrapasse o valor do limite contratado, será de responsabilidade do Segurado (tutor) o valor excedente.**

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 Segurado; 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.

**OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA ASSISTÊNCIA PET SÃO DISPONIBILIZADOS PARA ATÉ 2 (DOIS) ANIMAIS DOMÉSTICOS (ACEITAÇÃO SOMENTE PARA GATOS OU CACHORROS), POR SEGURADO, E OS LIMITES DOS SERVIÇOS SÃO COMPARTILHADOS ENTRE OS ANIMAIS, OU SEJA, O USO DE UM SERVIÇO POR UM ANIMAL IMPACTA DIRETAMENTE NO LIMITE DISPONÍVEL PARA O OUTRO.**

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

## 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência PET** tem por objetivo auxiliar o Segurado 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.

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

a) **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".

b) **Acidente:** 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.

c) **Animal Doméstico**: o animal de estimação que reside junto ao Segurado no Domicílio indicado, limitado a cães e gatos. Excluem-se animais silvestres, animais não domesticados e aqueles destinados a competições.

d) **Animal Segurado:** Animal declarado pelo Segurado Titular na proposta de Adesão, sendo estes somente cães ou gatos.

e) **Veterinário Generalista:** O veterinário generalista é o profissional que se graduou em Medicina Veterinária. O médico atua na prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças em animais de diferentes espécies, limitando-se, nessas Condições Gerais, apenas a cães e gatos.

f) **Cadastro**: é o conjunto de informações relativas aos Segurados, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.

g) **Carência:** espaço de tempo pré-determinado nestas Condições Gerais, durante o qual o Segurado, mesmo com o pagamento do prêmio, não possui direito a realizar o acionamento do serviço.

h) **Central de Assistência**: é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência PET**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.

i) **Segurado**: 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, doravante denominado simplesmente "Segurado" ou "Segurado".

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

k) **Contratante**: **ICATU Seguros S.A. – CNPJ: 42.283.770/0001-39**

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

l) **Disponibilidade da Central de Assistência**: horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.

m) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência PET** solicitada.

n) **Doença súbita:** É a alteração aguda do estado de saúde do animal doméstico 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**.**

o) **Doença:** qualquer alteração no estado saudável do animal. É o evento mórbido de causa não acidental, que exija tratamento veterinário ao Animal Segurado para estados septicêmicos, doenças infecciosas, infectocontagiosas, parasitárias e orgânicas de um modo geral.

p) **Doenças de conhecimento prévio do Segurado:** são aquelas que, antes da contratação do seguro, o animal segurado tenha recebido ou tenha sido recomendado cuidados, tratamentos ou acompanhamento veterinário. Doença que se referem ou são resultado de lesão, que tenha manifestado sinais clínicos antes da data de início da vigência do seguro.

q) **Domicílio**: é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, residencial informado por este na ocasião de contratação da **Assistência PET**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

r) **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.

s) **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 Avenida Juruá, n° 320/356, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob n° 01.020.029/0001-06.

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

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

## 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização das Assistências, o Segurado deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

a) Contatar a **Central de Assistência EABR,** através do número **0800 026 1900,** tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Segurado, do Animal Doméstico, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Nome completo e número do CPF/MF do Segurado;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços;
- Confirmação dos dados do Animal Doméstico assistido.

d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento.

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

Após o fornecimento pelo Segurado das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

Para que o Segurado seja elegível à utilização da **Assistência PET**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Segurado vigente na data do Evento;

b) O Segurado deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 01 (um) dia, contados a partir da data de solicitação do Serviço;

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

O Segurado será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado**.**

## 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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 cujo Evento e acionamentos tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência PET**.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

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 Segurado sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado e as eventuais despesas não serão reembolsadas.

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

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 Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não os descritos nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

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

**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:

a) Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissional (is) indicados;

b) Pelo atendimento integral das expectativas do Segurado quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is).

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.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência PET**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados. Para situações emergenciais: a disponibilidade dos Prestadores é de 24 (vinte e quatro) horas.

## 5. OS SERVIÇOS

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

### 5.1. AGENDAMENTO DE CONSULTAS

A pedido do Segurado, a Assistência PET poderá realizar o agendamento de consultas para os Animais Domésticos, seja com veterinários indicados pelo Segurado, ou com veterinários credenciados à rede de prestadores da Assistência.

Este serviço refere-se somente ao agendamento de consultas, não se responsabilizando a Assistência PET pelo pagamento do atendimento veterinário.

O prazo para retorno da Assistência ao Segurado é de até 1 dia útil.

### 5.2. ACIONAMENTO E/OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

Quando necessário, o Segurado poderá solicitar à Assistência PET o agendamento do serviço de Leva e Traz do seu animal domésticos até o local necessário (clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis), sendo que serviço deverá ser solicitado com um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

Para este serviço, a Assistência PET se responsabiliza apenas pelo acionamento do serviço de Leva e Traz, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento das demais despesas.

Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas

### 5.3. HOSPEDAGEM DO PET - POR ACIDENTE OU DOENÇA DO SEGURADO

Caso o Segurado tenha que ausentar-se de seu Domicílio por motivo de Acidente Pessoal, doença aguda devidamente comprovada pelo mesmo através de documentação médica (atestado, relatório) encaminhada à Central de Assistência ou tenha que ausentar-se de seu domicílio por motivo de viagem, a **Assistência PET** organizará a hospedagem do Animal Doméstico assistido em hotel para animais ou canil mais próximo do Domicílio ou indicado pelo Segurado, sendo este adequado para a prestação do serviço.

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

Este serviço refere-se somente a organização e pagamento das diárias de hospedagem do animal doméstico, não responsabilizando a **Assistência PET** pelo fornecimento de ração ou pagamento de despesas extras que porventura possam ocorrer.

É de responsabilidade do Segurado, o envio da ração, medicamentos ao local de hospedagem e despesas extras que possam ocorrer durante a estadia.

Caso seja necessário um maior número de diárias para estadia, elas serão de responsabilidade do Segurado.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

### 5.4. FUNERAL PET

Em caso de falecimento do Animal Doméstico assistido, a Assistência PET se encarregará de organizar o funeral conforme disponibilidade local para a cremação coletiva ou enterro do animal doméstico. Será necessário verificar as regras da Legislação do município para cremação, sendo que nestes casos, não serão disponibilizadas as cinzas do animal.

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

IMPORTANTE SOBRE A CREMAÇÃO: O serviço de cremação é sempre coletivo, caso o Segurado queira a cremação individual, o mesmo deverá assumir a diferença do custo.

### 5.5. INDICAÇÃO PARA LOCAIS DE ADOÇÃO

A pedido do Segurado, Assistência PET indicará pontos de adoção de filhotes de Animais Domésticos.

Este serviço refere-se somente a informações ou indicações, não se responsabilizando a Assistência PET pelo pagamento de qualquer despesa ou serviço prestado pelos estabelecimentos ou profissionais indicados. O prazo para retorno da Assistência ao Segurado é de até 1 dia útil.

### 5.6. INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

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

Este serviço refere-se somente a indicação das vacinas, não responsabilizando a Assistência PET pelo pagamento da (s) vacina (s).

O prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

### 5.7. INFORMAÇÕES SOBRE PET

Através de atendimento telefônico, a **Assistência PET** proporcionará ao Segurado, serviços de orientações veterinárias ou informações para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos seguintes assuntos:

Este serviço refere-se somente a informações ou indicações, não se responsabilizando a **Assistência PET** pelo pagamento de qualquer despesa ou serviço prestado pelos estabelecimentos ou profissionais indicados.

O prazo para retorno da Assistência ao Segurado é de até 1 dia útil.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

a) **INFORMAÇÃO SOBRE RAÇÃO X RAÇA DO ANIMAL**

De acordo com a necessidade e a pedido do Segurado, a **Assistência PET** poderá fazer uma pesquisa e orientação sobre o tipo de ração com a raça do animal desejado, bem como informar custos da ração ao Segurado.

b) **INDICAÇÃO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS E PET SHOPS**

De acordo com a necessidade e localização do Segurado, e a pedido deste, a **Assistência PET** fará a indicação de Clínicas Veterinárias e Pet Shops próximas a sua localização. Como diferencial, a **Assistência PET** se compromete em realizar cotações e indicar os preços obtidos ao Segurado.

c) **INDICAÇÃO DE FARMÁCIAS PARA PET**

De acordo com a necessidade e localização do Segurado, e a pedido deste, a **Assistência PET** fará a indicação de farmácias para medicamentos pet, próximas a sua localização.

d) **ORIENTAÇÃO PARA TRANSPORTE AÉREO DE ANIMAIS**

O Segurado poderá entrar em contato com a **Assistência PET** 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.

e) **INDICAÇÃO DE HOTÉIS PETFRIENDLY E SPA PARA PET**

A pedido do Segurado, a **Assistência PET** indicará hotéis e SPA que aceitam hospedar animais domésticos com seus respectivos donos ou responsáveis.

f) **INFORMAÇÕES SOBRE ADESTRAMENTO DE ANIMAL**

A pedido do Segurado, a **Assistência PET** indicará locais ou profissionais para realizar o adestramento de animais, bem como fornecerá informações sobre esta modalidade.

g) **INDICAÇÃO DE SITES PARA BUSCA DE ANIMAIS PERDIDOS**

A pedido do Segurado, a **Assistência PET** indicará sites para publicação e cadastro de dados para busca de animais perdidos.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

### 5.8. TRANSPORTE EMERGENCIAL

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

a) **Em caso de Acidente do Animal** – será providenciado o transporte do Domicílio até a Clínica Veterinária mais próxima, ou indicada pelo Segurado, desde que dentro do limite de seu município;

b) **Em caso de Alta do Animal** – será providenciado o transporte do Animal Doméstico da Clínica Veterinária até o local indicado pelo Segurado, desde que dentro do limite do município.

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

### 5.9. ATENDIMENTO EMERGENCIAL (Consulta Veterinária)

Em caso de Acidente ou Doença do Animal Doméstico assistido, a **Assistência PET** arcará com os gastos referentes a consulta veterinária e eventuais procedimentos (cirurgias e medicamentos utilizados diretamente pelo veterinário no atendimento emergencial) até o limite contratado.

**EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO CONSULTAS DE ROTINA, VACINAS OBRIGATÓRIAS E OUTROS ATENDIMENTOS QUE NÃO SEJAM DECORRENTES DO ACIDENTE E DOENÇAS DO ANIMAL DOMÉSTICO.**

### 5.10. VACINAS (organização de aplicação de vacinas em domicílio)

A pedido do Segurado, a **Assistência PET** enviará um profissional qualificado para aplicação de vacina (s) no Animal Doméstico em Domicílio.

Este serviço refere-se somente ao envio de um profissional para aplicação da vacina, não se responsabilizando a **Assistência PET** pelo pagamento da (s) vacina (s).

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

### 5.11. ASASSIST. MÉDICA PET (Consulta Veterinária com Especialistas)

A **Assistência PET** arcará com os gastos referentes a consulta veterinária com especialistas (oftalmologia, ortopedia, oncologia, etc.) para dar suporte a um quadro clínico mais específico do animal.

A **Assistência PET** organizará o serviço mediante o envio do documento emitido pelo médico veterinário para encaminhamento do animal doméstico para o especialista determinado por este.

**EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO VACINAS CONSIDERADAS OBRIGATÓRIAS.**

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

### 5.12. ASSIST. MÉDICA PET (Exames Laboratoriais)

A **Assistência PET** arcará com os gastos referentes a exames laboratoriais básicos (exames de sangue, funções renal e hepática, glicemia, eletrocardiograma, radiografia do tórax e ultrassom) para detectar pequenas alterações no estado de saúde do animal doméstico assistido.

A **Assistência PET** organizará o serviço mediante o envio do documento emitido pelo médico veterinário solicitando a realização dos exames laboratoriais do animal doméstico.

### 5.13. DESPESA DESP. MED. CIRÚRGICA E HOSP. PET (Cirurgia Emergencial)

Em caso de Acidente do Animal Doméstico assistido, que consequentemente cause lesões, ou Doença Súbita que acarretem a necessidade de intervenção cirúrgica, a Assistência PET arcará com os gastos referentes a cirurgia e os medicamentos, até o limite contratado.

**EXCLUI-SE DESTE SERVIÇO ATENDIMENTOS A DOENÇAS PREEXISTENTES, PARTOS, CONSULTAS DE ROTINA, VACINAS OBRIGATÓRIAS E OUTROS ATENDIMENTOS QUE NÃO SEJAM DECORRENTES DO ACIDENTE OU DOENÇA SÚBITA DO ANIMAL DOMÉSTICO.**

### 5.14. DESP. MED. CIRÚRGICA E HOSP. PET (Internação PET)

Após a comprovação do quadro clínico do animal doméstico, e quando o Segurado não tiver condições de realizar o acompanhamento do tratamento em sua residência, a **Assistência PET** arcará com os gastos referentes a internação para controle do diagnóstico informado pelo veterinário.

**EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO CONSULTAS DE ROTINA E VACINAS.**

### 5.15. APOIO PSICOLÓGICO

No caso de morte do Animal Doméstico, colocamos a disposição o serviço de apoio psicológico por telefone, para auxiliar o Segurado e seus familiares de primeiro grau (filhos, pais e cônjuge) a superar a perda.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência PET** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item mencionado acima, a **Assistência PET** será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Segurado:

a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Segurado com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

c) Quando houver o Segurado prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;

d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência PET** cessará automaticamente na data em que o Segurado deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro, em todas cidades onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

## 8. EXCLUSÕES

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS 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 SEGURADO, 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 SEGURADO 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;**

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

**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 SEGURADO PARA CASOS DE DOENÇAS DE BASE OU DOENÇA CRÔNICA, MESMO TENDO O SEGURADO QUE AUSENTAR-SE DE SEU DOMICÍLIO POR PERÍODOS ELEVADOS.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**

**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

| | |
|---|---|
| PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS | https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information |
| PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA | https://www.sanctionsmap.eu/#/main |
| PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS: | https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information |

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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.

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

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 Segurado ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

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.

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

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

possa ser fornecido por um prestador que não se encaixa nos critérios da **Assistência PET**, a Central de Assistência informará ao Segurado dos riscos potenciais. Se mesmo assim, o Segurado ainda quiser utilizar os serviços de tal prestador, a **Assistência PET** não aceita nenhuma responsabilidade, qualquer que seja, para os riscos tomados, consequências que surgirem ou a resolução de qualquer disputa com o serviço fornecido.

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

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.

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.

O Segurado 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.

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.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610 /1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.