



CONDIÇÕES GERAIS

MULTIASSISTÊNCIAS





CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA PET

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços contidos nesta Assistência estarão disponíveis em todo território nacional, sendo que a prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

EVENTOS COBERTOS:

- o Doença, lesão ou morte do animal assistido.

DEFINIÇÕES:

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Cliente ou Usuário: Entende-se por Cliente, a pessoa física residente no Brasil, titular ou adicional que tenha contratado os serviços, e que possua animal doméstico.

Animal assistido: Entende-se por Animal Assistido, somente cães e gatos indicados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Cliente em sua residência habitual e eventualmente portadores de carteirinha de vacinação e/ou RG do animal.

Obs.: Não são considerados animais assistidos àqueles destinados a competições.



Acidente: 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.

Doença: Entende-se por doença, conjunto de sinais e sintomas específicos que afetam um ser vivo, alterando o seu estado normal de saúde.

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

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.

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.

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.

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.

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.

Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário, constante do cadastro.

Prestadores: Tratam-se clínicas veterinárias selecionadas e/ou contratadas a critério da Empresa de Assistência 24 horas, colocadas à disposição para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Elegibilidade: Clientes maiores de 18 anos poderão aderir à Assistência.



COBERTURAS:

	Limite de Utilização na vigência anual	SELECT (limites monetários)	PLUS (limites monetários)	TOP (limites monetários)	CARÊNCIA
1 Acupuntura e Fisioterapia	1	NÃO INCLUSO	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00	90 DIAS
2 Agendamento de Serviços Veterinários	Ilimitado	Limite monetário não aplicável	Limite monetário não aplicável	Limite monetário não aplicável	SEM CARÊNCIA
3 Aplicação de Vacinas em Domicílio (Apenas Deslocamento Profissional)	1	NÃO INCLUSO	R\$ 150,00	R\$ 200,00	30 DIAS
4 Atendimento Ambulatorial – consulta	2	R\$ 200,00	R\$ 250,00	R\$ 350,00	30 DIAS
5 Castração	1	NÃO INCLUSO	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00	120 DIAS
6 Cirurgia Veterinária	1	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00	R\$ 2.000,00	90 DIAS
7 Concierge veterinário	Ilimitado	Limite monetário não aplicável	Limite monetário não aplicável	Limite monetário não aplicável	SEM CARÊNCIA
8 Consulta com especialista	1	NÃO INCLUSO	R\$ 250,00	R\$ 350,00	30 DIAS
9 Consulta Veterinária	2	NÃO INCLUSO	R\$ 100,00	R\$ 150,00	30 DIAS
10 Consulta Veterinária emergencial	2	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 300,00	30 DIAS
11 Exames laboratoriais e imagem	1	R\$ 500,00	R\$ 750,00	R\$ 1.000,00	30 DIAS
12 Hospedagem sem ração - até 2dd (em caso de doença do tutor)	2	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 250,00	30 DIAS
13 Hospedagem sem ração - até 2dd (em caso de viagem do tutor)	1	NÃO INCLUSO	R\$ 400,00	R\$ 400,00	30 DIAS
14 Informações de Serviços Veterinários Úteis	Ilimitado	Limite monetário não aplicável	Limite monetário não aplicável	Limite monetário não aplicável	SEM CARÊNCIA



15 Informações Sobre Eventos e Exposições de Animais	Ilimitado	Limite monetário não aplicável	Limite monetário não aplicável	Limite monetário não aplicável	SEM CARÊNCIA
16 Internação e cirurgia veterinária em caso de doença ou acidente, com exames	1	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00	R\$ 2.000,00	90 DIAS
17 Serviço Funeral Pet - com possibilidade de cremação	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00	120 DIAS
18 Transporte pet (em caso de impossibilidade do tutor)	2	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 250,00	30 DIAS
19 Transporte veterinário emergencial	2	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 250,00	30 DIAS

1. ACUPUNTURA E FISIOTERAPIA: Caso confirmada pelo clínico veterinário a necessidade de sessão de acupuntura ou fisioterapia, o Cliente poderá encaminhar o seu Pet para uma clínica especializada indicada pela Central de Atendimento.

O animal assistido terá direito a quantidade de sessões limitadas ao máximo do limite monetário do plano contratado.

Serviço válido para o animal assistido que tenha utilizado o serviço de Consulta Veterinária Emergencial.

2. AGENDAMENTO DE SERVIÇOS VETERINÁRIOS: Quando necessário, o Usuário poderá utilizar a nossa Assistência para agendar consultas veterinárias na nossa rede credenciada ou em seu veterinário particular, conforme preferência de local, data e horário. A Assistência anotarà a preferência do Usuário e depois retornará à ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

Observação: Todos os custos com a consulta, além de medicamentos e procedimentos veterinários serão de responsabilidade do Usuário. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

3. APLICAÇÃO DE VACINA EM DOMICÍLIO: Quando solicitado pelo Cliente, a Central de Assistência enviará um profissional habilitado para aplicação de vacinas no Animal Assistido.



O profissional não fará a aplicação de vacinas adquiridas pelo Cliente, já que não se sabe se ela foi armazenada adequadamente e a procedência da mesma.

4. ATENDIMENTO AMBULATORIAL: Caso o animal assistido tenha utilizado o serviço Cirurgia Veterinária, o seu Pet poderá usufruir dos seguintes serviços: limpeza de feridas, imobilização, sondagem e troca de curativos.

5. CASTRAÇÃO: A cirurgia de castração estará disponível para seu pet (cães e/ou gatos), mediante o agendamento prévio junto a rede credenciada da Assistência.

6. CIRURGIA VETERINÁRIA: Em caso de Enfermidade ou Acidente, a assistência cobrirá custos com procedimentos cirúrgicos simples até o limite contratado. A anestesia e honorários veterinários serão cobertos de acordo com seu plano.

Excluem-se deste serviço os atendimentos a partos.

7. CONCIERGE VETERINÁRIO: O Usuário pode realizar contato com a Central de Atendimento para solicitar indicação de clínicas veterinárias, pet shops, orientação e indicação para adestramento do animal, indicação de produtos e vacinas, indicação de sites para adoção de animais, etc. Com toda comodidade de estar em sua residência solicitando as informações.

8. CONSULTA COM ESPECIALISTAS: Caso confirmada Lesão ou Enfermidade pelo clínico veterinário, o Cliente poderá encaminhar o seu Pet para um especialista.

O animal assistido terá direito a 1 (uma) consulta com um veterinário especialista em: Oncologia, Hematologia, Urologia, Parasitologia, Endocrinologia, Cardiologia, Dermatologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia.



Serviço válido para o animal assistido que tenha utilizado o serviço de Consulta Veterinária Emergencial e seja encaminhado para o especialista.

9. CONSULTA VETERINÁRIA: Quando solicitado pelo Cliente, a Central de Assistência agendará consulta veterinária, para que o Animal Assistido receba os cuidados veterinários preventivos.

A central de Assistência encaminhará o cliente e seu Pet para uma clínica veterinária que se responsabilizará pela implantação de um microchip de identificação no Animal Assistido, o serviço inclui ainda o cadastro dos dados do Animal Assistido no banco de dados universal (Sistema de Identificação e Registro de Animais da América Latina).

Estão cobertos nesse serviço os custos do microchip e da implantação no Animal Assistido.

Serviço realizado mediante agendamento prévio.

10. CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL: Em caso de lesão resultante de acidente e/ou doença do animal assistido, a Central de Assistência providenciará a consulta veterinária na clínica mais próxima do local do evento.

11. EXAMES LABORATORIAIS E IMAGEM: Caso o animal assistido tenha utilizado os serviços de Consulta Veterinária Emergencial o Cliente poderá acionar Central de Assistência e solicitar os exames de acordo com guia médica. Caso o animal assistido tenha utilizado os serviços de Consulta Veterinária Emergencial o Cliente poderá acionar Central de Assistência e solicitar 1 (um) dos exames relacionados abaixo:

Os exames cobertos são: Radiografia, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Pressão Arterial e/ou tomografia computadorizada.

- Radiografia: Raio X Simples do Abdômen, Tórax, Membros, Crânio, Coluna e/ou Articulações. Não estão cobertos Raio X Contrastados.
- Ultrassonografia: Para a realização de exame ultrassonográfico adequado deve-se fazer a preparação do animal, com jejum alimentar de 8 horas, tosa da região a ser examinada e evitar que o animal urine uma hora antes do exame.



- Ecocardiograma: permite obter informações sobre o tamanho e a função das câmaras cardíacas, espessura das paredes, integridade valvar, padrões de fluxo sanguíneo e alguns indicadores da função ventricular, auxiliando de maneira decisiva no diagnóstico e no tratamento de cardiopatias. O exame tem duração de aproximadamente 1 hora.
- Eletrocardiograma: o veterinário registra a atividade elétrica do coração em relação ao tempo. É de fácil execução e proporciona informações úteis ao diagnóstico e ao controle de doenças cardíacas e sistêmicas. O exame dura aproximadamente dez minutos e é indolor.
- Pressão Arterial: O exame dura alguns minutos e é indolor, causando pequeno desconforto. Deve-se realizar uma pequena tosa na região do “pulso” e o animal deve estar calmo. A mensuração pode ficar prejudicada em animais muito agitados ou agressivos, com hipotensão severa e animais obesos.
- Tomografia Computadorizada: Todos os exames solicitados pelo veterinário deverão ser entregues ao anestesista e ao radiologista antes do início da tomografia. Solicita-se jejum total (água e comida) de 8 horas, prévio ao exame.

12. HOSPEDAGEM PET EM CASO DE DOENÇA DO TUTOR: Em caso de lesão ou doença do Cliente, devidamente atestado através de laudo médico, que o impeça de cuidar do seu Pet, a Central de Assistência será responsável pela estadia sem ração para o Animal Assistido. O Hotel selecionado será o mais próximo a Residência Assistida.

Caso seja necessário um número maior que o contratado de diárias para estadia, as mesmas serão de responsabilidade do Cliente.

13. HOSPEDAGEM PET EM CASO DE VIAGEM DO TUTOR: Em caso de viagem do Cliente, devidamente atestada através de cópia da reserva ou bilhete de transporte, que o impeça de cuidar do seu Pet, a Central de Assistência será responsável pela estadia sem ração para o Animal Assistido. O Hotel selecionado será o mais próximo a Residência Assistida.

Caso seja necessário um número maior que o contratado de diárias para estadia, as mesmas serão de responsabilidade do Cliente.



14. INFORMAÇÕES DE SERVIÇOS VETERINÁRIOS ÚTEIS: Caso o Cliente tenha interesse ou deseje maiores informações sobre o universo Pet, a Central de Assistência estará a sua disposição para auxílio em qualquer tema.

15. INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS E EXPOSIÇÕES DE ANIMAIS: Sempre que necessário, o Usuário poderá utilizar nossa Central de Assistência para se informar sobre Eventos previstos e Feiras dedicadas ao tema.

16. INTERNAÇÃO E CIRURGIA VETERINÁRIA COM EXAMES EM CASO DE DOENÇA OU ACIDENTE: Em caso de Enfermidade ou Acidente, a assistência cobrirá custos com procedimentos cirúrgicos simples até o limite contratado. A anestesia e honorários veterinários serão cobertos de acordo com seu plano.

Excluem-se deste serviço os atendimentos a partos.

17. SERVIÇO FUNERAL PET: Em caso de falecimento do Animal Assistido, a Central de Assistência se responsabilizará por todo tramite de cremação e ou sepultamento. Que ocorrerá no local mais próximo ao evento.

Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o Cliente prefira a cremação individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo.

18. TAXI/TRANSPORTE PET: Em caso de lesão ou doença do Cliente, devidamente atestado através de laudo médico, que o impeça de cuidar do seu Pet, a Central de Assistência será responsável pelo transporte de ida e volta do Animal Assistido para hotel indicado pela Central de Assistência ou cuidador indicado pelo Cliente.

O deslocamento será realizado dentro do Município de residência do Cliente.



19. **TRANSPORTE VETERINÁRIO EMERGENCIAL:** Em caso de lesão resultante de acidente e/ou doença do animal assistido, e uma vez que o Cliente não tenha condições de levá-lo ao veterinário, a assistência 24h se responsabilizará pelo transporte até a clínica veterinária mais próxima do local do evento.

O meio de transporte mais adequado será definido pela Central de Assistência.

Importante: o Transporte Emergencial ao Veterinário será realizado desde que exista disponibilidade Local e para deslocamentos dentro do Município de residência do Cliente.

OBSERVAÇÕES:

Em caso de pedido de cancelamento do serviço solicitado, caso o mesmo ocorra após o envio do prestador de serviços, este atendimento será considerado válido e subtraído do limite de utilização da cobertura do cliente.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

A Assistência 24h não se responsabiliza por ataques praticados pelo Animal Assistido assim como por qualquer despesa decorrente deste ataque.

Também não será de responsabilidade da Assistência qualquer despesa causada pelo Animal Assistido e que não esteja contida nas coberturas.

Além das exclusões já particularizadas nesta Condições Gerais, a CVA não será responsável pelos reembolsos por gastos do Usuário nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo Cliente ao prestador, sem prévio consentimento da Assistência 24h.
- Despesas correspondentes a assistências veterinárias pagas pelo Cliente antes de seu contato com a CVA.
- Doenças preexistentes.
- Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Cliente.
- Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões em consequência do mesmo.



- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de drogas, 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 Assistido.
- Despesas com o Animal Assistido, decorrentes de tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial.
- Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do Animal Assistido.
- Despesas extras da estadia.

EXCLUSÕES E SERVIÇOS NÃO VINCULADOS:

Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores.
Custos com peças e materiais necessários.

PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO:

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais os atos praticados por ação ou omissão do Cliente causadas por má fé.

EXCLUSÕES GERAIS

- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- Excluem-se ainda das prestações de serviços, as derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles: Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de



Segurança em tempos de paz; os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade; Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

- Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do condutor do veículo, relacionado na proposta de sócio.
- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como:
- Greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos de força maior.
- Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.