REGULAMENTO DAS ASSISTÊNCIAS PET SEGURO

zema SEGUROS

Tempo

ESCOLHA VIVER COM TRANQUILIDADE

Sumário

Glossário **4**

Descritivo dos Serviços **6**

PLANO BASIC **6**

Consultas Veterinárias 6

Agendamento de Consultas 7

Exames Laboratoriais e de Imagem 8

Serviço de Leva e Traz 9

Aplicação de Vacina em Domicílio 10

Informações sobre Vacinas 11

Envio de Ração 12

Informações Pet 12

PLANO GOLD **14**

Consultas Veterinárias 14

Agendamento de Consultas 15

Exames Laboratoriais e de Imagem 16

Serviço de Leva e Traz 17

Aplicação de Vacina em Domicílio 17

Informações sobre Vacinas 19

Envio de Ração 19

Informações Pet 20

Internação Pet 21

Cirurgia Pet 22

Assistência Veterinária Emergencial 23

Transporte Imediato Pet 24

Check-up Pet 26

Assistência Pet Help 27

PLANO PREMIUM **28**

Consultas Veterinárias 28

Agendamento de Consultas 29

Exames Laboratoriais e de Imagem 30

Serviço de Leva e Traz 31
Aplicação de Vacina em Domicílio 31
Informações sobre Vacinas 33
Envio de Ração 33
Informações Pet 34
Internação Pet 35
Cirurgia Pet 36
Assistência Veterinária Emergencial 37
Transporte Imediato Pet 38
Assistência Funeral Pet 40
Hospedagem de Animais 41
Implantação de Microchip 42
Castração 43
Check-up Pet 44
Orientação Apoio Psicológico 45
Limpeza de Tártaro Pet 46
Fisioterapia e Acupuntura Pet 47
Assistência Pet Help 48

Glossário

ANIMAL (PET): Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam, obrigatoriamente, carteirinha de vacinação.

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.

URGÊNCIA: considera- se situação de urgência, os casos que não apresentam um risco imediato de vida, porém precisa de atendimento em curto prazo, sendo considerado doença súbita, luxações, torções, fraturas não expostas, dor abdominal de moderada intensidade e episódios de vômitos do animal em até 12 h.

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 a residência domiciliar do usuário, constante do cadastro.

MÉDICO VETERINÁRIO: Profissional especialista em medicina veterinária devidamente registrado no CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

USUÁRIO: é a pessoa física titular de plano de Assistência Pet, contratado junto à Contratante.

> **Importante**: 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.

PRAZOS / VIGÊNCIAS / REAGENDAMENTO

- O serviço terá prazo de vigência de acordo com as condições gerais emitidas pela contratante.

- A prestação de serviços fica automaticamente cancelada nos casos de falta de pagamento.
- Não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.
- Se houver a necessidade de cancelamento do serviço solicitado pelo usuário, o mesmo deverá entrar em contato com a central de assistência para formalizar o cancelamento dentro do prazo de 10 minutos, contados a partir da solicitação do serviço, na ocasião de ser um atendimento emergencial de acionamento imediato. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado/realizado.

  Para serviços de conveniência e/ou que contemplem o agendamento com data posterior, se houver a necessidade de cancelamento por parte do usuário, o mesmo deverá entrar em contato com a central de assistência para formalizar o cancelamento dentro do prazo de até 02 horas, contados a partir da solicitação do serviço. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado/realizado.

RESPONSABILIDADE

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A ASSISTÊNCIA exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.

ÂMBITO TERRITORIAL

Esse serviço será prestado em território Nacional, Brasileiro.

Importante: A ASSISTÊNCIA está preparada para atender de acordo com as condições do produto, por meio de rede credenciada. Cidades sem infraestrutura ou com problema de credenciamento de rede, é necessário consultar a Central de Atendimento para maiores detalhes.

Descritivo dos Serviços

PLANO BASIC

Consultas Veterinárias

O usuário terá a sua disposição uma consulta com um médico veterinário da rede credenciada da ASSISTÊNCIA, conforme o limite estabelecido, para seu animal de estimação.

Condições: A consulta será com o clinico geral veterinário, desde que não caracterize o atendimento de urgência.

A responsabilidade da ASSISTÊNCIA é pelo custo da consulta. Qualquer outra despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 250,00 – Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas.

Evento: Consulta de rotina Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 30 dias

Agendamento de Consultas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme a necessidade.

Condições: O usuário poderá utilizar nossa rede credenciada ou fazer a indicação de um veterinário particular, desde que este seja credenciado com a Companhia. O analista responsável pelo atendimento irá registrar a preferência do usuário e se por ventura não for possível atender a sua preferência, a Central irá seguir com o agendamento através de uma clínica credenciada. Após a confirmação da consulta, o cliente será contatado para receber a confirmação do dia, horário e preço da consulta.
Todos os custos com a consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. A ASSISTÊNCIA será responsável apenas por realizar o agendamento da consulta.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.
Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado

Limite: Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Exames Laboratoriais e de Imagem

No caso de utilização do serviço Consulta Veterinária tenha solicitado exames laboratoriais e/ou de imagens, o usuário pode solicitar à Central de Assistência a execução dos exames conforme a guia médica.

Condições: Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Exames de imagem cobertos:

- ✓ Radiografia: raio X simples do abdômen, tórax, membros, crânio, coluna e/ou articulações;
- ✓ Ultrassonografia;
- ✓ Ecocardiograma;
- ✓ Tomografia computadorizada.

Exames laboratoriais cobertos:

- ✓ Pressão arterial;
- ✓ Eletrocardiograma.

Limite: Até R$ 300,00 - Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 30 dias

Serviço de Leva e Traz

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).

Condições: O usuário devera agendar esse serviço com mínimo de 48 horas de antecedência. A ASSISTÊNCIA será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas, caso exceda o limite estabelecido de R$ 60,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Para transportar o Animal (pet), é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 24 horas para fornecer as informações sobre o agendamento do procedimento. Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado

Limite: R$ 60,00 - limitado a 02 (dois) acionamentos por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Aplicação de Vacina em Domicílio

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um veterinário, de uma Clínica credenciada dá ASSISTÊNCIA para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação, em sua residência.

Condições: A ASSISTÊNCIA será responsável apenas pelo acionamento do profissional e custo com seu deslocamento, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado

Não serão aceitas vacinas disponibilizadas pelo cliente para aplicação no pet, pois o médico veterinário que irá aplicar, não saberá qual a procedência do medicamento, bem como foi realizado a manipulação do mesmo. É necessário que o médico que irá aplicar a vacina leve com ele e o cliente compre diretamente do profissional.

Limite: Até R$ 150,00 - limitado a 01 (um) acionamentos por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 60 dias

Exclusões:

I. Vacinas que não sejam adquiridas com o médico veterinário acionado pela ASSISTÊNCIA;

II. Custos com a vacina e aplicação.

Informações sobre Vacinas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar informações de Vacinas por telefone referentes à:

- Vacinas necessárias ao Animal (pet) – Cão ou gato
- Época para aplicação
- Locais e datas de vacinação pública (sempre que possível).

Condições: Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre o Animal Assistido, como raça e idade e vacinas que já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas. Caso o Usuário queira informações de locais para vacinação, será necessário informar o endereço de residência ou local mais próximo.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação. O Usuário receberá as informações sobre vacina do Médico Veterinário da Rede credenciada em até 48 horas.

Limite: limitado a 01 (um) acionamento por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas – A central fará transferência para o parceiro

Horário de prestação dos serviços: De segunda à sexta-feira, das 09 horas às 18 horas e aos sábados, das 09 horas às 13 horas.

Evento: Informações Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Envio de Ração

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência.

Condições: É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto desejado.

A ASSISTÊNCIA será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração no ato da entrega ao profissional, caso ultrapasse o limite estabelecido de R$ 50,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 24 horas para fornecer as informações sobre o agendamento do procedimento. Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.
Limite: R$ 50,00 - limitado a 01 (uma) utilização por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Informações Pet

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal em rede credenciada como:

- ✓ Pet shop;
- ✓ Banho e tosa;

- ✓ Hotéis para animais;
- ✓ Laboratórios veterinários;
- ✓ Farmácia;
- ✓ Associações de animais;
- ✓ Serviço de transporte de animais.
- ✓ Passeador de cães (Dog Walkers);
- ✓ Babá para o Animal Assistido (Pet Sitter);
- ✓ Fisioterapia e Acupuntura;
- ✓ Terapia Reiki para animais;
- ✓ Clínicas veterinárias, podendo ser em Rede Credenciada ou não;
- ✓ Pronto-socorro de animais;
- ✓ Adestramento de cães;

Condições: Os custos com quaisquer despesas relacionadas aos serviços contratados serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede ASSISTÊNCIA e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.
A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela não localização de clínicas, Pets Shops ou quaisquer serviços relacionados, próximos a residência do Usuário, se trata de um serviço informativo, não realizaremos o acionamento.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações solicitadas.

Limite: limitado a 01 (um) acionamento por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

Evento: Informações Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

PLANO GOLD

Consultas Veterinárias

O usuário terá a sua disposição uma consulta com um médico veterinário da rede credenciada da ASSISTÊNCIA, conforme o limite estabelecido, para seu animal de estimação.

Condições: A consulta será com o clinico geral veterinário, desde que não caracterize o atendimento de urgência.

A responsabilidade da ASSISTÊNCIA é pelo custo da consulta. Qualquer outra despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Limite: Até R$ 250,00 – Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas.

Evento: Consulta de rotina Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 30 dias

Agendamento de Consultas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme a necessidade.

Condições: O usuário poderá utilizar nossa rede credenciada ou fazer a indicação de um veterinário particular, desde que este seja credenciado com a Companhia. O analista responsável pelo atendimento irá registrar a preferência do usuário e se por ventura não for possível atender a sua preferência, a Central irá seguir com o agendamento através de uma clínica credenciada. Após a confirmação da consulta, o cliente será contatado para receber a confirmação do dia, horário e preço da consulta.

Todos os custos com a consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. A ASSISTÊNCIA será responsável apenas por realizar o agendamento da consulta.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Exames Laboratoriais e de Imagem

No caso de utilização do serviço Consulta Veterinária tenha solicitado exames laboratoriais e/ou de imagens, o usuário pode solicitar à Central de Assistência a execução dos exames conforme a guia médica.

Condições: Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.
O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Exames de imagem cobertos:

- ✓ Radiografia: raio X simples do abdômen, tórax, membros, crânio, coluna e/ou articulações;
- ✓ Ultrassonografia;
- ✓ Ecocardiograma;
- ✓ Tomografia computadorizada.

Exame laboratorial coberto:

- ✓ Pressão arterial;
- ✓ Eletrocardiograma.

Limite: Até R$ 300,00 - Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 30 dias

Serviço de Leva e Traz

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).

Condições: O usuário devera agendar esse serviço com mínimo de 48 horas de antecedência. A ASSISTÊNCIA será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas, caso exceda o limite estabelecido de R$ 60,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Para transportar o Animal (pet), é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 24 horas para fornecer as informações sobre o agendamento do procedimento. Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: R$ 60,00 - limitado a 02 (duas) intervenções por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Aplicação de Vacina em Domicílio

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um veterinário, de uma Clínica credenciada dá ASSISTÊNCIA para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação, em sua residência.

Condições: A ASSISTÊNCIA será responsável apenas pelo acionamento do profissional e custo com seu deslocamento, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Não serão aceitas vacinas disponibilizadas pelo cliente para aplicação no pet, pois o médico veterinário que irá aplicar, não saberá qual a procedência do medicamento, bem como foi realizado a manipulação do mesmo. É necessário que o médico que irá aplicar a vacina leve com ele e o cliente compre diretamente do profissional.

Limite: Até R$ 150,00 - limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 60 dias

Informações sobre Vacinas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar informações de Vacinas por telefone referentes à:

- Vacinas necessárias ao Animal (pet) – Cão ou gato
- Época para aplicação
- Locais e datas de vacinação pública (sempre que possível).

Condições: Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre o Animal Assistido, como raça e idade e vacinas que já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas. Caso o Usuário queira informações de locais para vacinação, será necessário informar o endereço de residência ou local mais próximo.

O Usuário receberá as informações sobre vacina do Médico Veterinário da Rede credenciada em até 48 horas.

Limite: limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas – A central fará transferência para o parceiro

Horário de prestação dos serviços: De segunda à sexta-feira, das 09 horas às 18 horas e aos sábados, das 09 horas às 13 horas.

Evento: Informações Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Envio de Ração

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência.

Condições: É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto desejado.

A ASSISTÊNCIA será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração no ato da entrega ao profissional, caso ultrapasse o limite estabelecido de R$ 50,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 24 horas para fornecer as informações sobre o agendamento do procedimento. Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: R$ 50,00 - limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Informações Pet

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal em rede credenciada como:

- ✓ Pet shop;
- ✓ Banho e tosa;
- ✓ Hotéis para animais;
- ✓ Laboratórios veterinários;
- ✓ Farmácia;
- ✓ Associações de animais;
- ✓ Serviço de transporte de animais.

- ✓ Passeador de cães (Dog Walkers);
- ✓ Babá para o Animal Assistido (Pet Sitter);
- ✓ Fisioterapia e Acupuntura;
- ✓ Terapia Reiki para animais;
- ✓ Clínicas veterinárias, podendo ser em Rede Credenciada ou não;
- ✓ Pronto-socorro de animais;
- ✓ Adestramento de cães;

Condições: Os custos com quaisquer despesas relacionadas aos serviços contratados serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede ASSISTÊNCIA e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela não localização de clínicas, Pets Shops ou quaisquer serviços relacionados, próximos a residência do Usuário, se trata de um serviço informativo, não realizaremos o acionamento.

> Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações solicitadas.

Limite: limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

Evento: Informações Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Internação Pet

Na hipótese de Acidente ou Doença que coloque em risco a vida e a saúde do animal doméstico, a ASSISTÊNCIA irá auxiliar com o acionamento de um centro hospitalar, dentro da sua rede credenciada, para fornecer o atendimento de internação ao Pet, até o limite estabelecido de até R$ 1.000,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Condições: Os custos do serviço que excederem o limite previsto, serão de exclusiva responsabilidade do tutor.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 60 minutos para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 1.000,00 por evento - Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Conforme estabelecimento acionado

Evento: Acidente ou doença do Animal

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 90 dias

Cirurgia Pet

Na hipótese de Acidente ou Doença que coloque em risco a vida e a saúde do animal doméstico, a ASSISTÊNCIA irá auxiliar com o acionamento de um centro cirúrgico, dentro da sua rede credenciada, fornecendo o atendimento necessário para realizar a cirurgia do Pet, até o limite estabelecido de até R$ 1.000,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Condições: Os custos do serviço que excederem o limite previsto, serão de exclusiva responsabilidade do tutor.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 60 minutos para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 1.000,00 por evento - Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Conforme estabelecimento acionado

Evento: Acidente ou doença do Animal

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 90 dias

Assistência Veterinária Emergencial

Se, em consequência de uma Urgência, decorrente de razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a ASSISTÊNCIA arcará com as despesas para a consulta de urgência e medicamentos, até o limite contratado.

> Os casos que não apresentam um risco imediato de vida, porém precisa de Atendimento em curto prazo, sendo considerado doença súbita, luxações, torções, fraturas não expostas, dor abdominal de moderada intensidade e episódios de vômitos do animal, serão agendados em até 12 horas. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Condições: Os custos que excederem o limite do quadro acima 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. Os valores estabelecidos são exclusivamente em caso de urgência com o animal, não sendo disponibilizado em caso de consulta de rotina.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 60 minutos para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.
Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: R$ 200,00 – Limitado a 02 (duas) intervenções por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas.

Evento: Acidente ou Doença do Animal

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Exclusão:

I. Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos, bem como consultas de rotina.

Transporte Imediato Pet

Se em consequência de uma Urgência do animal doméstico e caso o usuário não tenha condições físicas de fazer, a ASSISTÊNCIA providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária credenciada mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.

Condições: O meio de transporte será definido pela ASSISTÊNCIA. Os custos que excederem o limite estabelecido serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso o usuário utilize o transporte hospitalar para ida até a origem e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite estabelecido de até R$ 150,00, a diferença será de responsabilidade do

usuário.
Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Após a liberação de alta do pet, o usuário deverá ir até a clínica para liberação do animal ou indicar algum responsável para liberação do mesmo.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 60 minutos para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 150,00 - limitado a 02 (duas) intervenções por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas.

Evento: Acidente ou Doença do Animal

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Exclusões:

I. Estão exclusas da cobertura toda e qualquer situação que apresente risco de vida para o PET, entre elas: Mal súbito, emergência, atropelamento, convulsões, parto, necessidade de aparelhos para reanimação, entre outras.

Check-up Pet

Quando necessário, o tutor poderá solicitar a Assistência de Check-up Pet, a fim de diagnosticar e avaliar o estado de saúde do seu animal doméstico.

O serviço de check-up é uma forma inteligente de detectar com antecedência ou em fase inicial, doenças que podem ser tratadas sem maiores riscos quando diagnosticadas precocemente.

Atendimento veterinário coberto:

- ✓ 01 (uma) Consulta veterinária com clínico;
- ✓ 01 (um) Consulta de retorno;

Exames laboratoriais cobertos:

- ✓ 01 (um) Exame de Hemograma;
- ✓ 01 (um) Exame de Urina;

Condições: Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Limite: Até R$ 400,00 – Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas.

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 90 dias

Assistência Pet Help

A Assistência Pet Help é um serviço de suporte orientativo ao tutor de pet em situações de dúvidas em procedimentos a serem adotados no dia- a- dia com cães e gatos. Muitas dessas orientações auxiliam tanto aos tutores de primeira viagem, quanto aos mais experientes, a cuidar da saúde e bem-estar dos seus pets. Será dado suporte sobre:

- ✓ Alimentação;
- ✓ Saúde;
- ✓ Lazer e viagens;
- ✓ Bem-estar para o pet;
- ✓ Vacinas

Condições: Vale lembrar que este serviço contempla apenas o suporte a informações. Não será prestado orientações de dúvidas em caso de urgência ou emergência.

Quaisquer despesas com consulta com veterinário, exames, vacinas, medicamentos, alimentos ou qualquer outro tipo de despesa relacionado ao animal (pet), será de responsabilidade do usuário e em caso de indicação de estabelecimento, este acontecerá conforme disponibilidade da cidade. Este serviço trata-se de um suporte orientativo e não deve ser considerado como consulta veterinária.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações solicitadas.

Limite: Ilimitado

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h e aos sábados das 08h às 14h, exceto domingos e feriados.

Evento: Informações Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 72 horas

PLANO PREMIUM

Consultas Veterinárias

O usuário terá a sua disposição uma consulta com um médico veterinário da rede credenciada da ASSISTÊNCIA, conforme o limite estabelecido, para seu animal de estimação.

Condições: A consulta será com o clinico geral veterinário, desde que não caracterize o atendimento de urgência.

A responsabilidade da ASSISTÊNCIA é pelo custo da consulta. Qualquer outra despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Limite: Até R$ 250,00 – Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas.

Evento: Consulta de rotina Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 30 dias

Agendamento de Consultas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme a necessidade.

Condições: O usuário poderá utilizar nossa rede credenciada ou fazer a indicação de um veterinário particular, desde que este seja credenciado com a Companhia. O analista responsável pelo atendimento irá registrar a preferência do usuário e se por ventura não for possível atender a sua preferência, a Central irá seguir com o agendamento através de uma clínica credenciada. Após a confirmação da consulta, o cliente será contatado para receber a confirmação do dia, horário e preço da consulta.
Todos os custos com a consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. A ASSISTÊNCIA será responsável apenas por realizar o agendamento da consulta.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.
Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Exames Laboratoriais e de Imagem

No caso de utilização do serviço Consulta Veterinária tenha solicitado exames laboratoriais e/ou de imagens, o usuário pode solicitar à Central de Assistência a execução dos exames conforme a guia médica.

Exames de imagem cobertos:

- ✓ Radiografia: raio X simples do abdômen, tórax, membros, crânio, coluna e/ou articulações;
- ✓ Ultrassonografia;
- ✓ Ecocardiograma;
- ✓ Tomografia computadorizada.

Exame laboratorial coberto:

- ✓ Pressão arterial;
- ✓ Eletrocardiograma.

Condições: Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Limite: Até R$ 300,00 - Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 30 dias

Serviço de Leva e Traz

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).

Condições: O usuário devera agendar esse serviço com mínimo de 48 horas de antecedência. A ASSISTÊNCIA será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas, caso exceda o limite estabelecido de R$ 60,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Para transportar o Animal (pet), é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 24 horas para fornecer as informações sobre o agendamento do procedimento. Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: R$ 60,00 - limitado a 02 (duas) intervenções por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Aplicação de Vacina em Domicílio

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um veterinário, de uma Clínica credenciada dá ASSISTÊNCIA para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação, em sua residência.

Condições: A ASSISTÊNCIA será responsável apenas pelo acionamento do profissional e custo com seu deslocamento, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Não serão aceitas vacinas disponibilizadas pelo cliente para aplicação no pet, pois o médico veterinário que irá aplicar, não saberá qual a procedência do medicamento, bem como foi realizado a manipulação do mesmo. É necessário que o médico que irá aplicar a vacina leve com ele e o cliente compre diretamente do profissional;

Limite: Até R$ 150,00 - limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 60 dias

Informações sobre Vacinas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar informações de Vacinas por telefone referentes à:

- Vacinas necessárias ao Animal (pet) – Cão ou gato
- Época para aplicação
- Locais e datas de vacinação pública (sempre que possível).

Condições: Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre o Animal Assistido, como raça e idade e vacinas que já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas. Caso o Usuário queira informações de locais para vacinação, será necessário informar o endereço de residência ou local mais próximo.

O Usuário receberá as informações sobre vacina do Médico Veterinário da Rede credenciada em até 48 horas.

Limite: limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: De segunda à sexta-feira, das 09 horas às 18 horas e aos sábados, das 09 horas às 13 horas.

Evento: Informações Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Envio de Ração

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência.

Condições: É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto desejado

A ASSISTÊNCIA será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração no ato da entrega ao profissional, caso ultrapasse o limite estabelecido de R$ 50,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 24 horas para fornecer as informações sobre o agendamento do procedimento. Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: R$ 50,00 - limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Informações Pet

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal em rede credenciada como:

- ✓ Pet shop;
- ✓ Banho e tosa;
- ✓ Hotéis para animais;
- ✓ Laboratórios veterinários;
- ✓ Farmácia;
- ✓ Associações de animais;
- ✓ Serviço de transporte de animais.

- ✓ Passeador de cães (Dog Walkers);
- ✓ Babá para o Animal Assistido (Pet Sitter);
- ✓ Fisioterapia e Acupuntura;
- ✓ Terapia Reiki para animais;
- ✓ Clínicas veterinárias, podendo ser em Rede Credenciada ou não;
- ✓ Pronto-socorro de animais;
- ✓ Adestramento de cães;

Condições: Os custos com quaisquer despesas relacionadas aos serviços contratados serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede ASSISTÊNCIA e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela não localização de clínicas, Pets Shops ou quaisquer serviços relacionados, próximos a residência do Usuário, se trata de um serviço informativo, não realizaremos o acionamento.

> Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações solicitadas.

Limite: limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

Evento: Informações Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Internação Pet

Na hipótese de Acidente ou Doença que coloque em risco a vida e a saúde do animal doméstico, a ASSISTÊNCIA irá auxiliar com o acionamento de um centro hospitalar, dentro da sua rede credenciada, para fornecer o atendimento de internação ao Pet, até o limite estabelecido de até R$ 1.000,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Condições: Os custos do serviço que excederem o limite previsto, serão de exclusiva responsabilidade do tutor.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 60 minutos para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 1.000,00 por evento - Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Conforme estabelecimento acionado

Evento: Acidente ou doença do Animal

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 90 dias

Cirurgia Pet

Na hipótese de Acidente ou Doença que coloque em risco a vida e a saúde do animal doméstico, a ASSISTÊNCIA irá auxiliar com o acionamento de um centro cirúrgico, dentro da sua rede credenciada, fornecendo o atendimento necessário para realizar a cirurgia do Pet, até o limite estabelecido de até R$ 1.000,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Condições: Os custos do serviço que excederem o limite previsto, serão de exclusiva responsabilidade do tutor.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 60 minutos para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 1.000,00 por evento - Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Conforme estabelecimento acionado

Evento: Acidente ou doença do Animal

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 90 dias

Assistência Veterinária Emergencial

Se, em consequência de uma Urgência, decorrente de razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a ASSISTÊNCIA arcará com as despesas para a consulta de urgência e medicamentos, até o limite contratado.

> Os casos que não apresentam um risco imediato de vida, porém precisa de Atendimento em curto prazo, sendo considerado doença súbita, luxações, torções, fraturas não expostas, dor abdominal de moderada intensidade e episódios de vômitos do animal, serão agendados em até 12 horas. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Condições: Os custos que excederem o limite do quadro acima 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. Os valores estabelecidos são exclusivamente em caso de urgência com o animal, não sendo disponibilizado em caso de consulta de rotina.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 60 minutos para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: R$ 200,00 – Limitado a 02 (duas) intervenções por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas.

Evento: Acidente ou Doença do Animal

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Exclusão:

II. Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos, bem como consultas de rotina.

Transporte Imediato Pet

Se em consequência de uma Urgência do animal doméstico e caso o usuário não tenha condições físicas de fazer, a ASSISTÊNCIA providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária credenciada mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.

Condições: O meio de transporte será definido pela ASSISTÊNCIA. Os custos que excederem o limite estabelecido serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso o usuário utilize o transporte hospitalar para ida até a origem e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite estabelecido de até R$ 150,00, a diferença será de responsabilidade do

usuário.
Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Após a liberação de alta do pet, o usuário deverá ir até a clínica para liberação do animal ou indicar algum responsável para liberação do mesmo.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 60 minutos para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 150,00 - limitado a 02 (duas) intervenções por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas.

Evento: Acidente ou Doença do Animal

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Exclusões:

I. Estão exclusas da cobertura toda e qualquer situação que apresente risco de vida para o PET, entre elas:
Mal súbito, emergência, atropelamento, convulsões, parto, necessidade de aparelhos para reanimação, entre outras.

Assistência Funeral Pet

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a ASSISTÊNCIA arcará com as despesas de organização do funeral, Cremação ou Sepultamento coletivo ou individual em decorrência do falecimento do Animal (pet).

Condições: Estão inclusos no serviço de assistência funeral, a urna de remoção e o certificado de cremação ou lápide do local (placa de identificação do Animal). Em caso de cremação para a assistência funeral coletivo, não será disponibilizada as cinzas do Animal (pet).

Será necessário verificar a legislação do município para o procedimento de cremação coletiva. Nas localidades em que não houver infraestrutura para a realização do serviço, ocorrerá o recolhimento do Animal (pet), e realizado os devidos trâmites, conforme a legislação do município.

Caso o animal falecido se encontre em cidades consideradas como zona de risco, pode ser solicitado que o usuário leve o animal (pet) até um local para encontrar com a funerária fora da zona de risco.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 60 minutos para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 600,00 – Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas.

Evento: Falecimento Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 30 dias

Hospedagem de Animais

Na hipótese de o tutor precisar se ausentar por um longo período, seja por uma viajem, para fazer alguma reforma em sua residência ou qualquer outra razão em que o Pet não possa o acompanhar, assim como uma ocasião de lazer para o Pet, a ASSISTÊNCIA disponibilizará por meio de sua rede cadastrada, a estadia do Animal (pet) doméstico em um hotel para animais, mais próximo da residência do tutor, desde que tecnicamente possível.

Condições: Os custos que excederem o limite, 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 será necessário que o usuário ou alguém indicado por este, realize o transporte do animal (pet) até o local de hospedagem indicado pela Central de atendimento. O hotel poderá solicitar alguns requisitos, como: vacinação em dia, pet castrado, período de adaptação, porte do animal, tipo de ração adequada para o pet e o tipo de comportamento do pet.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da hospedagem. Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: R$ 100,00 dia até 2 diárias - limitado a 02 (duas) intervenções por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 60 dias

Implantação de Microchip

Quando solicitado pelo cliente, a ASSISTÊNCIA indicará uma clínica veterinária da sua Rede de cadastro, para implantação de um microchip de identificação no Animal (pet), que será realizado por Médico Veterinário.

Condições: O serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas cadastradas. O microchip deverá ser disponibilizado pelo médico veterinário que realizará o procedimento, não sendo aceito microchip adquirido diretamente pelo usuário.

Para o processo de implantação do microchip, o médico veterinário irá verificar a possibilidade de ser ou não realizado o procedimento, avaliando primeiro as condições de estado de saúde do Pet, e se é possível, o uso ou não de administração de anestesia.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento do procedimento. Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 200,00 – Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 120 dias

Castração

Quando solicitado pelo usuário, a ASSISTÊNCIA irá providenciar o acionamento de uma clínica veterinária da sua rede de cadastro, para realizar a castração do Pet, assim como os exames pré-operatórios que forem necessários.

Condições: - Para serem submetidos a cirurgia os animais devem ter no mínimo 04 meses e no máximo 7 anos e os gatos devem ter o peso mínimo de 1,5kg. Antes do procedimento de castração, será necessário a realização de exames pré-operatórios com o objetivo de verificar o estado de saúde do animal, como por exemplo exame de sangue e eletrocardiograma. É importante lembrar que estes exames poderão ocorrer em datas e horários diferentes do procedimento cirúrgico.

- O médico veterinário será responsável por examinar as condições de saúde do Pet, assim como a possibilidade de ser ou não feito o uso de administração de anestesia. Caso o veterinário identifique um quadro de saúde do pet que impossibilite a castração, o procedimento cirúrgico será cancelado e a intervenção será contabilizada.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento do procedimento.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

- Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 1.000,00 – Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 180 dias

Check-up Pet

Quando necessário, o tutor poderá solicitar a Assistência de Check-up Pet, a fim de diagnosticar e avaliar o estado de saúde do seu animal doméstico.

O serviço de check-up é uma forma inteligente de detectar com antecedência ou em fase inicial, doenças que podem ser tratadas sem maiores riscos quando diagnosticadas precocemente.

Atendimento veterinário coberto:

- ✓ 01 (uma) Consulta veterinária com clínico;
- ✓ 01 (uma) Consulta de retorno.

Exames laboratoriais cobertos:

- ✓ 01 (um) Exame de Hemograma;
- ✓ 01 (um) Exame de Urina;

Exames de imagem cobertos:

- ✓ 01 (um) Raio-X Completo;
- ✓ 01 (um) Eletrocardiograma;
- ✓ 01 (um) Ecocardiograma;
- ✓ 01 (um) Ultrassom Abdominal;

Condições: Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Limite: Até R$ 1.000,00 – Limitado a 01 (uma) intervenção por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 90 dias

Orientação Apoio Psicológico

O usuário terá à sua disposição, uma consulta através de atendimento telefônico para fazer uso em situações como: falecimento do animal doméstico, perda de entes queridos, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, violência doméstica, abordando o problema/situação e o usuário deverá encontrar alivio e melhora emocional.

Condições: O apoio psicológico via telefone não substitui a consulta feita em um consultório. A orientação por telefone tem como principal objetivo prestar ajuda em problemas específicos, de maneira que o usuário tenha conforto em um momento de vulnerabilidade. Casos que necessitem de psicoterapia ou de acompanhamento por um período maior serão orientados a buscar um profissional para atendimento presencial.
As decisões de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do usuário e/ou seus familiares.

Não atuamos com intervenção medicamentosa e se o usuário estiver em surto psicótico (alteração grave do juízo – "alucinação") a orientação será dada ao acompanhante/familiar.

Todas a informações passadas ao cliente ou beneficiário, serão de caráter primário, e não realizaremos avaliações de casos familiares ou de falecimento, ou ainda, não acionaremos quaisquer órgãos para defesa de casos ou envio de documentação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta.

Limite: 01 (uma) intervenção por vigência, que inclui até 04 (três) agendamentos de consultas com até 30 minutos por ligação.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: De segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto o feriado. O atendimento deverá ser pré agendado pelo usuário, que poderá informar até 2(dois) horários de atendimento em um período de 48 horas para que o psicólogo retorne o contato

Evento: Falecimento Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 72 horas

Limpeza de Tártaro Pet

Quando solicitado pelo cliente, a ASSISTÊNCIA irá prestar atendimento para agendamento de consulta em uma clínica credenciada, para realizar a avaliação da limpeza de tártaro no Pet. A assistência tem como objetivo realizar a escovação para limpeza da sujidade e prevenção de possíveis doenças bucais no animal.

Condições: O cliente precisa realizar o agendamento da consulta com no mínimo 48 horas de antecedência junto da Central de Atendimento. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: R$ 500,00 para a realização da consulta de avaliação + exames + procedimento da limpeza de tártaro - limitado a 01 (uma) intervenção por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Conforme horário do estabelecimento

Evento: Avaliação de limpeza de tártaro

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 180 dias

Fisioterapia e Acupuntura Pet

Quando solicitado pelo cliente, a ASSISTÊNCIA irá prestar atendimento para agendamento de consulta em uma clínica credenciada, para realizar o serviço de fisioterapia ou acupuntura no Pet.

Condições: Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações sobre o agendamento da consulta e/ou procedimento.

O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação.

Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: Até R$ 350,00 – Limitado a 03 (três) intervenções por vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

Evento: Conveniência Pet

Âmbito de atendimento: Conveniência Pet

Carência: 180 dias

Assistência Pet Help

A Assistência Pet Help é um serviço de suporte orientativo ao tutor de pet em situações de dúvidas em procedimentos a serem adotados no dia- a- dia com cães e gatos. Muitas dessas orientações auxiliam tanto aos tutores de primeira viagem, quanto aos mais experientes, a cuidar da saúde e bem-estar dos seus pets. Será dado suporte sobre:

- ✓ Alimentação;
- ✓ Saúde;
- ✓ Lazer e viagens;
- ✓ Bem-estar para o pet;
- ✓ Vacinas

Condições: Vale lembrar que este serviço contempla apenas o suporte a informações. Não será prestado orientações de dúvidas em caso de urgência ou emergência.

Quaisquer despesas com consulta com veterinário, exames, vacinas, medicamentos, alimentos ou qualquer outro tipo de despesa relacionado ao animal (pet), será de responsabilidade do usuário e em caso de indicação de estabelecimento, este acontecerá conforme disponibilidade da cidade. Este serviço trata-se de um suporte orientativo e não deve ser considerado como consulta veterinária.

Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 48 horas para fornecer as informações solicitadas.

Limite: Ilimitado

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h e aos sábados das 08h às 14h, exceto domingos e feriados.

Evento: Informações Pet

Âmbito de atendimento: Território Nacional

Carência: 72 horas