



## Descritivo do Serviço de Assistência Pet Top

Para acionar sua assistência basta ligar para **0800 880 1900**

O Serviço de Assistência PET Top tem como objetivo a prestação de Assistência ao animal doméstico do participante, conforme disposto nas condições abaixo.

Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento.

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.

### Condições Gerais

**Animal Doméstico:** considera-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao Associado, limitado a cães e gatos. Não são considerados animais domésticos àqueles destinados a competições e os silvestres.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Associados, que terão direito a utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela CONTRATANTE.

**Prestadores:** são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar, sob coordenação da Central de Assistência, todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Associados.

**Evento:** lesão ou doença do animal doméstico e morte.

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da quilometragem inicial ou máxima; do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

**Local de residência:** é o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do Associado, informado por este à CONTRATANTE que, por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à Central de Assistência.

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

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



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

**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.

**Âmbito territorial:** 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.

## Serviços Cobertos

**Assistência funeral:** Em caso de falecimento do Animal Assistido, Assistência será responsável pela realização da cremação ou sepultamento do Animal Assistido (desde que disponível no município da ocorrência) no local mais próximo do evento.

Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o Cliente prefira a cremação

Individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: Os custos que excederem o limite contratado serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

Limite: R\$ 800,00 (Oitocentos Reais) - 1 intervenção a cada 12 meses - Limitado a 1 PET

**Consulta com Especialista:** O usuário pode solicitar a consulta não emergencial com médico veterinário especialista para avaliação de doenças em seu animal de estimação que necessitam de tratamento especializado, as consultas serão realizadas em nossa rede credenciada ou em seu veterinário particular mediante a reembolso, respeitando o limite cadastrado. As especialidades disponíveis são Nefrologia, Cardiologia, Endocrinologia e Dermatologia.

Observação: Este serviço somente será disponibilizado em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes, e com profissionais qualificados para tal prestação de serviço, sendo que nas demais cidades serão garantidas a consulta com médico sem especialização. O Serviço



pode ser prestado em cidades próximas que possuam o especialista necessário nas especialidades informadas acima, em um raio de até 50 km.

Reembolso: A análise de reembolso somente é concedida mediante a impossibilidade de prestação do serviço, e aviso prévio com indicação da central de assistência.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Limite: R\$ 350,00 (Trezentos e Cinquenta Reais) por evento - 2 intervenções a cada 12 meses

**Consulta Veterinária:** O usuário terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da Assistência, para atendimento preventivo e rotineiro ao seu animal de estimação. A responsabilidade da Assistência pelo custo da consulta e, qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Limite: R\$ 500,00 (Quinhentos Reais) por evento - 2 intervenções a cada 12 meses

**Consulta Veterinária Emergencial:** Em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a Assistência providenciará, através da sua rede credenciada, a consulta veterinária emergencial, além dos exames e medicamentos necessários para o animal assistido, respeitando o limite de utilização contratado.

Obs.: Para o serviço ser realizado é necessária a presença do Usuário ou outro responsável pelo animal no momento do atendimento. Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o Usuário será informado e poderá escolher realizar o serviço ou não. Caso aceite realizar o serviço, o valor que exceder a cobertura será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Evento: Emergência (Acidente ou Doença Súbita do Animal)

Limite: R\$ 200,00 (Duzentos Reais) por evento - 2 intervenções a cada 12 meses

**Envio de Ração:** Quando necessário, o Usuário poderá acionar a Assistência 24 horas para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o Usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto desejado. A Assistência 24 horas anotará a preferência do Usuário e depois retornará à ligação confirmando o valor e os detalhes da entrega e forma de pagamento.

Observação: A Assistência será responsável apenas pela realização do pedido e pelo agendamento da entrega, ficando sob a responsabilidade do Usuário o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme a estrutura e o horário de funcionamento do Pet Shop.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Limite: Serviço Ilimitado

**Concierge veterinário (Informações Sobre Clínicas, Petshop e Outros Estabelecimentos)**



**Relacionados):** 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.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Limite: Serviço Ilimitado

**Exames Laboratoriais:** Exames de rotina, para acompanhamento da saúde do animal que devem ser realizados mediante pedido do médico veterinário na consulta. Sendo: hemograma, urinálise, parasitológicos, funções renais e hepáticas, colesterol, triglicérides e glicemia. Os exames deverão ser previamente agendados junto a rede credenciada da Assistência ou em clínica de sua preferência mediante a reembolso, respeitando o limite cadastrado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Limite: R\$ 500,00 (Quinhentos Reais) por evento - 2 intervenções a cada 12 meses

**Hospedagem em Caso de Doença:** Em caso de lesão ou doença do Usuário, que o impeça de cuidar do seu pet, devidamente atestado através de laudo médico, serão disponibilizados estadia em Hotel Pet/Pet Shop ou Veterinária mais próximo da residência do usuário.

Em situações de necessidade de um número maior de estadias, as despesas que excederem o limite contratado serão de responsabilidade do Usuário, juntamente com qualquer medicamento, curativo ração e despesas extras.

Para a realização deste serviço, o animal assistido deverá estar devidamente vacinado e possuir a carteira de saúde para comprovar a sua regularidade. A Assistência não se responsabilizará pela recusa do animal na prestação deste serviço.

Observação: Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o Usuário será informado e poderá escolher se quer realizar o serviço ou não. Caso aceite realizar o serviço, o valor que exceder a cobertura será de responsabilidade exclusiva do Usuário. 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 é necessária a presença do Usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Evento: Emergência com tutor do Animal

Atendimento: Dentro do horário comercial

Limite: R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) por evento - 1 intervenções a cada 12 meses

**Informações sobre Vacina:** Informações sobre as vacinas necessárias ao animal, e sobre as épocas de aplicação, além dos locais e datas de vacinações públicas. Para o atendimento, o usuário deverá informar a raça e a idade do animal



Observação: Serão de responsabilidade do cliente a contratação e o pagamento dos serviços de vacinação, caso estes sejam realizados.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Limite: Serviço Ilimitado

**Internação:** Quando necessário a internação do pet para tratamento ou recuperação do mesmo, será disponibilizado diárias de internação até o limite contratado na rede credenciada da Assistência. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local. Não está coberto internação em UTI.

Evento: Conveniência

Atendimento: Dentro do horário comercial

Limite: R\$ 1.000,00 (Mil Reais) por evento - 1 intervenções a cada 12 meses - Limitado a 1 Pet.

## Exclusões

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionados nas Condições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da Assistência 24 horas;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, sem a prévia autorização da Assistência 24 horas;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Serviços solicitados diretamente pelo Usuário sem prévio consentimento da Assistência;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Usuário ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo Usuário;
- Danos sofridos pelo Usuário em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;



- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;
- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal assistido;
- Despesas com fisioterapia;
- Doenças preexistentes;
- Tratamentos inerentes ao processo de doenças terminais do animal, bem como, Quimioterapia, Radioterapia e Eutanásia.
- Despesas decorrentes de tratamentos periodontais, ocasionando doenças inerentes à falta de profilaxia (limpeza de tártaro dentário), desencadeando outras doenças graves como: Insuficiência Cardíaca, Hepática ou Renal.
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

## Perda de direitos

A Assistência 24hs cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) O Usuário causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;
- b) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.

## Solicitação dos Serviços de Assistência

Para que o cliente possa utilizar os serviços da Assistência, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento. Neste contato, o cliente deverá fornecer os seguintes dados: nome completo; descrição resumida da emergência e tipo de ajuda necessária; localização exata, assim como qualquer outra informação necessária para o correto atendimento da emergência. Os serviços não coordenados e/ou não autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24hs não darão direito a posterior reembolso nem a indenização compensatória.