

1. OBJETIVO DO SERVIÇO

O Pet Assistência tem por objetivo proporcionar o atendimento a um conjunto de assistência a seus animais domésticos.

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. Esta assistência é disponibilizada aos Segurados que adquirirem o seguro Proteção Residencial Van Gogh ou Proteção Residencial Select.

2. SERVIÇOS

2.1. Transporte Veterinário Emergencial

Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o usuário não tenha condições físicas de fazê-lo, a prestadora de serviços providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.

Caso o usuário não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a prestadora de serviços efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

- ✓ **Limite: R\$ 100,00 (cem reais) - 1 intervenção por ano.**
- ✓ **Horário de Atendimento: 24 horas.**

Observação:

O meio de transporte será definido pela prestadora de serviços. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso o usuário utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, 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.

2.2. Assistência Veterinária Emergencial

Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a prestadora de serviços arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado.

- ✓ Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) - 1 intervenção por ano.
- ✓ Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: 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.

Exclusão: Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos.

2.3. Consultas Veterinárias

O usuário terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da prestadora de serviços, conforme limite, para seu animal de estimação.

- ✓ Limite: 1 (uma) consulta por ano.
- ✓ Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.

Observação: A responsabilidade da prestadora de serviços é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

2.4. Agendamento de Consultas Veterinárias

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O usuário poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central de Atendimento anotarà a preferência do usuário e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

Limite: Sem limite (custos por conta do usuário).

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

2.5. Informações sobre Vacinas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

- ✓ **Limite:** Sem limite (custos por conta do usuário).
- ✓ **Horário de Atendimento:** 24 horas.

Observação: A prestadora de serviços não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede da prestadora de serviços e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

2.6. Aplicação de Vacinas em Domicílio

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

Limite: Sem limite (custo por conta do usuário).

Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.

Observação: A prestadora de serviços será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

2.7. Envio de Ração

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento 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.

- ✓ **Limite:** Taxa de entrega até R\$ 50,00 (cinquenta reais) - 1 intervenção por ano.
- ✓ **Horário de Atendimento:** Conforme horário do Pet Shop.

Observação: A prestadora de serviços será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

2.8. Acionamento ou Agendamento 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). O usuário deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

- ✓ **Limite:** Sem limite (custo por conta do usuário).
- ✓ **Horário de Atendimento:** Conforme horário do estabelecimento.

Observação: A prestadora de serviços será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

2.9. Informação sobre Raças de Cães

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

- ✓ **Limite:** Sem limite.
- ✓ **Horário de Atendimento:** 24 horas.

Observação: A prestadora de serviços não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede da prestadora de serviços e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

2.10. Informação sobre Venda de Filhotes

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

- ✓ **Limite: Sem limite.**
- ✓ **Horário de Atendimento: 24 horas.**

Observação: A prestadora de serviços não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede da prestadora de serviços e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

2.11. Indicação de Banho e Tosa

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

- ✓ **Limite: Sem limite.**
- ✓ **Horário de Atendimento: 24 horas.**

2.12. Hospedagem de Animais

Se, em consequência de acidente ou doença, o usuário estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a prestadora de serviços arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

- ✓ **Limite: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias - 1 intervenção por ano.**
- ✓ **Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.**

Observação: Os custos que excederem o limite do quadro acima, 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.

2.13. Informações Veterinárias Úteis

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

- ✓ **Limite: Sem limite.**
- ✓ **Horário de Atendimento: 24 horas.**

Observação: A prestadora de serviços não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede da prestadora de serviços e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

2.14. Assistência Funeral

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a prestadora de serviços arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local.

- ✓ **Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - 1 intervenção por ano.**
- ✓ **Horário de Atendimento: 24 horas.**

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

3. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A assistência será realizada pela empresa U.S.S. Soluções Gerenciadas - CNPJ: 01.979.936/0001-79.

4. EXCLUSÕES GERAIS

4.1. A prestadora de serviço não será responsável pelos reembolsos por gastos do usuário nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo usuário sem prévio consentimento da prestadora de serviços;
- 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 de estimação;
- Despesas com fisioterapia;
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

5. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Para acionamento entrar em contato, pelo telefone: **0800 770 50 30**

Na solicitação da assistência, deverão ser informados os seguintes dados:

- ✓ nome do segurado.
- ✓ número do CPF.

6. ÁREA TERRITORIAL

6.1. Esse serviço será prestado nas principais capitais brasileiras e em cidades da Grande São Paulo e Grande Rio de Janeiro.

Importante:

A prestadora de Serviços está preparada para atender de acordo com as condições do produto nas cidades mencionadas, por meio de rede credenciada.

Nas cidades onde não houver infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

7. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA

Esta assistência será cancelada:

- ✓ na data do cancelamento da apólice;
- ✓ ao término de vigência do seguro.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à prestadora de prestação de serviços, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

9. DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física titular de plano de Assistência a Animais de Estimação - Pet, contratado junto ao Santander.

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.