



CONDIÇÕES GERAIS

SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL

junho 2023



REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

(o Regulamento a seguir não faz parte das Condições Gerais ou Especiais do seguro)

O PRESENTE REGULAMENTO REFERE-SE TÃO SOMENTE A SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA. A MAWDY NÃO TEM HABILITAÇÃO PARA COMERCIALIZAR PRODUTOS DE SEGURO E PLANOS DE SAÚDE, PORTANTO, OS SERVIÇOS CONTIDOS NESTE DOCUMENTO NÃO SE CONFUNDEM COM SEGURO OU PLANO DE SAÚDE.

Os (as) Usuários (as) que aderirem os serviços de assistência previstos no presente Regulamento, desde já, manifestam ciência e concordam com o seu conteúdo, bem como alegam que não estão adquirindo um produto de seguro e/ou plano de saúde.

TELEMEDICINA

Os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAWDY através de sua Rede Credenciada, com o objetivo de esclarecer dúvidas de saúde e atendimento médico, observando as condições e critérios previstos no presente Regulamento.

A MAWDY esclarece que não executa as atividades fins, vez que compete a esta prestar tão somente a atividade meio.

Para fins de definição, entende-se por atividades fins, aquelas prestadas pela Rede Credenciada da MAWDY, com o objetivo de consumir o serviço contratado. Quanto a atividade meio, podemos definir como sendo a atividade prestada pela MAWDY, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

- I. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:** É o canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao (à) Usuário (a) observando os serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.
- II. CARÊNCIA:** É o período durante o qual o (a) Usuário (a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.
- III. DOMICÍLIO:** Entende-se por Domicílio o lugar onde o (a) Usuário (a) estabelece a sua residência com ânimo definitivo, que será designado pelo (a) Usuário (a) titular do presente Regulamento, devendo ser em território nacional.
- IV. FRANQUIA QUILOMÉTRICA:** É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio do (a) Usuário (a) para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.
- V. REDE CREDENCIADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAWDY para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.



VI. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA O presente documento que formaliza a contratação da Telemedicina, discriminando seus serviços e limites de utilização.

VII. USUÁRIO (A): Entende-se por Usuário (a), a pessoa física indicada como titular do presente Regulamento Telemedicina, desde que seja maior, capaz, e com Domicílio no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência deste Regulamento será equivalente ao tempo de vigência do seguro individual contratado, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pela MAWDY.

Os limites de utilização dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para os serviços previstos no presente Regulamento será em todo o globo terrestre, observado contudo que a **emissão de receituário para Usuários fica restrita àqueles que estejam em território nacional.**

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.

ITEM 6 – CANCELAMENTO

Os serviços previstos neste Regulamento serão cancelados:

- I. Ao final de vigência do seguro ou se este se encontrar inadimplente;
- II. Caso a MAWDY constatare que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- III. Caso a MAWDY constatare a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- IV. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.



ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAWDY após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAWDY INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

Canal de Atendimento de Assistência

0800-771-1115

Ouvidoria

0800-770-1102 ou 0800-770-9797 para deficientes auditivos e de fala.

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos Usuários, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais (SAC e canal de relacionamento).

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 TELEMEDICINA

Após o cumprimento da carência, caso referido serviço seja solicitado pelo (a) Usuário (a), o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará enfermeiros para prestar atendimento através de contato telefônico para o esclarecimento de dúvidas em saúde e direcionamento de casos que necessitem o atendimento médico em consultas, via telemedicina por telefone



ou vídeo chamada, que poderão ser eletivas com até 48 horas do agendamento ou de urgência com o retorno do médico em até 1h, tendo a possibilidade de:

- Prescrições medicamentosa;
- Solicitação de exames;
- Atestados médico de acordo com a conduta do médico atendente.

9.2 OBJETIVOS E ABORDAGENS DOS ATENDIMENTOS:

9.2.1 TELENFERMAGEM:

O enfermeiro é responsável pelo acolhimento inicial, por sua expertise e foco no cuidado integral a saúde, acolhendo e identificando as necessidades, expectativas e o entendimento dos indivíduos, através do diálogo personalizado, visando educar, promover e reabilitar a saúde, contribuindo para a autonomia e autocuidado. Através das condutas e prescrições de enfermagem sistematizadas, o enfermeiro estabelece um plano de cuidado que permeia pelas dimensões Bio-Psico-Social, além da doença e do tratamento, assegurando a continuidade e possibilitando estratégias mais eficazes no cuidado com a saúde. Os atendimentos do enfermeiro são realizados por telefone.

Dentre as principais ações e intervenções de enfermagem, destaca-se:

- Orientação para controle de descompensações;
- Orientação para contato com o médico assistente;
- Orientação sobre autocuidado e prevenção de agravos;
- Orientação sobre tratamentos;
- Orientação sobre risco medicamentoso;
- Orientação sobre vacinas;
- Orientação sobre exames;
- Orientação sobre doenças e agravos;
- Orientação quanto aos sinais e sintomas das doenças;
- Orientação sobre hábitos de vida saudáveis;
- Encaminhamento para a Orientação Médica, dos casos graves;

Nota: O profissional de saúde será indicado exclusivamente pelo Canal de Atendimento de Assistência, não podendo o (a) Usuário (a) optar por um profissional específico, mesmo que seja da Rede Credenciada.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento:

- **Telenfermagem:** 24 horas;
- **Telemedicina:** segunda a sexta-feira das 7 horas às 19 horas, exceto feriados.

ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A), SEM A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA MAWDY;**



- II. SERVIÇOS SOLICITADOS POR PESSOA NÃO AUTORIZADA OU NÃO COMPETENTE;
- III. REEMBOLSO E/OU PAGAMENTO DE QUAISQUER TIPO DE DESPESAS;
- IV. ASSISTÊNCIAS SOLICITADAS FORA DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DESTE REGULAMENTO;
- V. ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE DE ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS CAUSADAS PELO (A) USUÁRIO (A) DIRETA OU INDIRETAMENTE;
- VI. ASSISTÊNCIA AOS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO (A) USUÁRIO (A), CAUSADOS POR MÁ FÉ.

Outrossim, a MAWDY está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- IV. EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.



REGULAMENTO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PET

(o Regulamento a seguir não faz parte das Condições Gerais ou Especiais do seguro)

ASSISTÊNCIA - PET

Entende-se por assistência Pet os serviços abaixo descritos prestados ao Animal Assistido.

O PRESENTE É UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PARA SITUAÇÕES ESPECÍFICAS E PONTUAIS, COM LIMITES, TANTO DE INTERVENÇÃO, QUANTO DE VALOR.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) ACIDENTE:

Entende-se por Acidente, o evento com data caracterizada e específica, exclusivo e diretamente externo involuntário, súbito, violento, e causador de Lesão, estando excluídas desse conceito quaisquer lesões repetitivas e/ou decorrentes de esforços repetitivos ou de microtraumas.

b) ANIMAL ASSISTIDO:

Entende-se por Animal Assistido, somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua Residência Habitual e que possuam, obrigatoriamente, carteirinha de vacinação.

c) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

d) CLÍNICA VETERINÁRIA:

As Clínicas Veterinárias são estabelecimentos da Rede Cadastrada destinados ao atendimento do Animal Assistido, sob a responsabilidade técnica e presença de Médico Veterinário.

e) FARMÁCIA CONVENIADAS:

Entende-se por Farmácias Conveniadas, aquela à qual o usuário pode obter desconto por medicamentos pertencentes ao Formulário Referencial.

f) DOENÇAS PREEXISTENTES:

Entende-se por Doenças Preexistentes, qualquer doença ou dano decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à contratação do serviço de assistência.

g) LESÃO:

Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de Acidente.

h) MÉDICO VETERINÁRIO:

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



i) PARCEIROS:

Entende-se por Parceiros, as empresas que comercializam e entregam produtos e/ou serviços e que possuem um acordo de cooperação com o **Canal de Atendimento de Assistência de Assistência** para oferecer seus produtos e/ou serviços por meio de plataforma online.

j) PATROCINADORA:

Entende-se por Patrocinadora, a (s) empresa(s) que contrata(m) o presente serviço de Assistência - Rede de Descontos, de modo a disponibilizar aos seus consumidores (Usuários) a possibilidade de terem descontos nos Parceiros por meio de site específico personalizado).

k) REDE CADASTRADA:

É o conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais veterinários, indicados para atendimento do Animal Assistido.

l) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

O presente documento que discrimina os serviços de assistência - Pet, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

m) RESIDÊNCIA HABITUAL:

Local de residência fixa informada pelo Usuário, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

n) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, a pessoa física titular do Regulamento de Assistência, desde que tenha Residência Habitual no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para os serviços de Assistência Pet previstos no **item 5** serão destinados da seguinte forma:

Somente nas capitais brasileiras:

5.1. Assistência Funeral Individual;

5.2. Assistência Cerimonial PET

5.3 Traslado Funerário.



O âmbito de atendimento para os serviços de Assistência Pet previstos no **item 6** serão destinados da seguinte forma:

Somente em território nacional para os serviços de:

- 6.1.** Agendamento de Consulta Veterinária;
- 6.2.** Serviço de Leva e Traz;
- 6.3.** Serviço Pet Home Care;
- 6.4.** Informações em Caso de Viagem;
- 6.5.** Indicações de Hotéis Pet;
- 6.6.** Informações sobre Vacinas;
- 6.7.** Aplicação de Vacina em Domicílio;
- 6.8.** Implantação de Chip;
- 6.9.** Serviço de Apoio à Localização do Pet Desaparecido;
- 6.10.** Transporte do Animal assistido;
- 6.11.** Transporte e Estadia em Hotel;
- 6.12.** Informações sobre Eventos e Exposições de Animais;
- 6.13.** Rede de Descontos;
- 6.14.** Farma Pet.

Somente nas capitais brasileiras:

- 6.15.** Informações de Serviços Veterinários Úteis;
- 6.16.** Envio de Ração em Domicílio;
- 6.17.** Envio de Medicamentos em Domicílio.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

O HORÁRIO DE ATENDIMENTO PARA INDICAÇÕES DE PRESTADORES SERÁ DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 08 (OITO) HORAS ÀS 18 (DEZOITO) HORAS, EXCETO FERIADOS.

ITEM 4 – CARÊNCIA

O Período de Carência para a prestação dos serviços será de **03 (três) dias úteis**, contado a partir da data de início de vigência do seguro.

ITEM 5 – DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS A SEREM PRESTADOS – PET

Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário com o Canal de Atendimento de Assistência 24 hs 0800-771-1115, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, **EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**



PARA OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL AO ANIMAL ASSISTIDO, O USUÁRIO DEVERÁ ESCOLHER O SERVIÇO DO ITEM 5.1. OU O ITEM 5.2, NÃO SENDO POSSIVEL, A PRESTAÇÃO DOS DOIS SERVIÇOS SIMULTANEAMENTE.

OS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE REGULAMENTO SERÃO PRESTADOS EXCLUSIVAMENTE A CÃES E GATOS CONSIDERADOS LEGALMENTE COMO DOMÉSTICOS E DESDE QUE CONVIVAM COM O USUÁRIO, EM SUA RESIDÊNCIA HABITUAL E QUE POSSUAM, OBRIGATORIAMENTE, CARTEIRINHA DE VACINAÇÃO ATUALIZADA COM REGISTRO DE APLICAÇÃO DAS VACINAS OBRIGATÓRIAS PREVISTAS NA LEGISLAÇÃO.

5.1. ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

No caso de óbito do Animal Assistido, o Usuário deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** para solicitar o serviço de assistência Funeral Individual.

Os serviços da assistência funeral são fornecidos por profissionais da Rede Cadastrada conforme disponibilidade local para a cremação ou sepultamento do animal de estimação.

Todas as informações e procedimentos serão fornecidos pelo profissional ao Usuário no momento do atendimento, inclusive esclarecendo a necessidade do envio de documentações para a conclusão do serviço.

Importante: Está incluso no serviço de assistência Funeral Individual a urna de remoção, o transporte funeral (desde que o sepultamento seja realizado dentro do município da Residência Habitual do Usuário) e a lápide do local (placa de identificação do Animal Assistido).

Limite: R\$ 2.000,00 (dois reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

a) ACONTECIMENTOS OU CONSEQUÊNCIAS RESULTANTES DE MORTE OU SACRIFÍCIO INDUZIDO E LESÃO NO ANIMAL ASSISTIDO CAUSADO PELO USUÁRIO.

5.2 CERIMONIAL PET

No caso de óbito do Animal Assistido, o Usuário deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** para solicitar o serviço de Assistência Cerimonial Pet, desde que contratado o serviço **5.2. Assistência Funeral**.



Os serviços da Assistência Cerimonial Pet, são prestados por profissionais da Rede Cadastrada conforme disponibilidade e local para a cremação ou sepultamento do Animal Assistido.

Quando possível à realização deste serviço, o Usuário poderá acompanhar o velório de seu Animal Assistido em salas especiais através de uma vídeo-chamada ou acesso às câmeras do estabelecimento. Já para o procedimento de cremação, se fará necessário a presença do Usuário no local.

Nota 1: Todas as informações e procedimentos serão fornecidos pelo profissional ao Usuário no momento do atendimento, inclusive esclarecendo a necessidade do envio de documentações para a conclusão do serviço.

Nota 2: Será necessário verificar a legislação do município para a cremação do pet, sendo que nestes casos, não serão disponibilizadas as cinzas do Animal Assistido.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

a) ACONTECIMENTOS OU CONSEQUÊNCIAS RESULTANTES DE MORTE OU SACRIFÍCIO INDUZIDO E LESÃO NO ANIMAL ASSISTIDO CAUSADO PELO USUÁRIO.

5.3 TRASLADO FUNERÁRIO

Em caso de óbito do Animal Assistido, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará o transporte do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos com o fornecimento da urna necessária para a este transporte, desde que contratado o serviço Assistência Funeral.

Importante: Estão inclusos no serviço de traslado funerário, o transporte em caso de falecimento do Animal Assistido, dentro e fora do município de moradia habitual no Brasil até o local de sepultamento ou cremação.

Limite: R\$200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do regulamento de assistência.

Qualquer valor que exceda o limite contratado será de integral responsabilidade do Usuário e deverá ser pago diretamente ao prestador.

Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.



ITEM 6 – DOS SERVIÇOS CONVENIÊNCIA A SEREM PRESTADOS – PET

Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

6.1. AGENDAMENTO DE CONSULTA VETERINÁRIA

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** realizará o agendamento de consulta veterinária para o Animal Assistido em Clínica Veterinária mais próxima da residência Habitual do Usuário, desde que não caracterize atendimento emergencial.

Nota 1: Os custos com a consulta veterinária e demais despesas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 2: O horário agendado dependerá da disponibilidade da Clínica Veterinária.

Nota 3: Não será de responsabilidade do **Canal de Atendimento de Assistência** qualquer tipo de indenização por qualquer dano, prejuízo, lesão, agravamento ou doença causada por profissionais ou Médicos Veterinários, bem como Clínicas veterinárias.

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

Caso o Usuário precise cancelar a consulta, deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.

Limite: Sem limite monetário, limitado 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.



6.2. SERVIÇO DE LEVA E TRAZ

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** agendará o serviço de leva e traz do Animal Assistido até o local indicado pelo Usuário, como Clínicas Veterinárias, banho e tosa e hotel.

Nota 1: O Usuário deverá agendar o serviço de leva e traz com 24 horas de antecedência junto ao **Canal de Atendimento de Assistência**.

Nota 2: Será de responsabilidade do Usuário as despesas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 3: Para transportar o Animal Assistido, é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

Limite: R\$ 200,00 considerando ida e volta por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

6.3. SERVIÇO PET HOME CARE

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** agendará o serviço de pet home care, que consiste no atendimento de Médico Veterinário do Animal Assistido na Residência Habitual do Usuário, desde que não caracterize atendimento emergencial.

Nota 1: Caso o Usuário precise cancelar a visita do Médico Veterinário, deverá realizar o cancelamento com 02 horas de antecedência junto ao **Canal de Atendimento de Assistência**. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.

Nota 2: Os custos com a consulta veterinária e demais despesas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

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

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

6.4. INFORMAÇÕES EM CASO DE VIAGEM

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá o número de telefone para que o Usuário possa solicitar as informações necessárias para viagens com



o seu Animal Assistido. O **Canal de Atendimento de Assistência** auxiliará com os contatos de:

- Clínica Veterinária para avaliação e atestado de saúde do Animal Assistido;
- Indicação de Pet Shop para compra de bolsa ou caixa de transporte;
- Telefone de companhias aéreas para auxílio quanto às regras de transporte do Animal Assistido bem como o custo de passagens e peso máximo permitido.

Nota: O **Canal de Atendimento de Assistência** se limitará apenas em fornecer os contatos dos números de telefones listados acima, sendo de total responsabilidade do Usuário, todo e qualquer custo relacionado a vigem do Animal Assistido.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

6.4. INDICAÇÃO DE HOTÉIS PET

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** poderá indicar e agendar hotéis para o Animal Assistido, considerando as condições estabelecidas abaixo:

- Solicitar o agendamento com mínimo de 48 horas de antecedência, ficando o **Canal de Atendimento de Assistência** isenta da responsabilidade em caso de indisponibilidade de vagas nas datas escolhidas pelo Usuário;
- Os agendamentos serão realizados quando houver disponibilidade de vagas e de acordo com o horário de atendimento do estabelecimento;
- O animal Assistido deverá estar em dia com as vacinas e estar munido da carteirinha no momento da hospedagem.

Nota 1: Serão de inteira responsabilidade do Usuário, os custos com as diárias e alimentação do Animal Assistido.

Nota 2: O Usuário deverá verificar com o hotel, as condições e regras preestabelecidas para hospedagem do Animal Assistido, isentando assim, quaisquer responsabilidades do **Canal de Atendimento de Assistência**.

Limite: Sem limite monetário e de indicação durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.



6.6. INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará por meio do Médico Veterinário da Clínica Veterinária informações básicas por telefone, exclusivamente referente a:

- Vacinas necessárias ao Animal Assistido (conforme a carteira de vacinação);
- Época para aplicação;
- Locais e datas de vacinação pública.

Nota1: Serão de responsabilidade do Usuário, fornecer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico, todas as informações sobre as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta – feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

6.7. APLICAÇÃO DE VACINA EM DOMICÍLIO

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** acionará a sua Rede Cadastrada para que um Médico Veterinário possa se dirigir à Residência Habitual e então aplicar a vacina especificada pelo Usuário no Animal Assistido, desde que já tenha sido prescrita por profissional habilitado.

Nota 1: O custo da aplicação e da vacina será de responsabilidade do Usuário, devendo este ser pago diretamente à Clínica Veterinária na data e local do evento.

Nota 2: Caso o Usuário ou o representante por ele indicado não esteja presente na Residência Habitual para receber o profissional, a visita será considerada como intervenção utilizada.

Limite: R\$ 80,00 (oitenta reais) por intervenção referente à taxa de deslocamento do profissional, limitado a 03 (três) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados. Serviço realizado por meio de agendamento prévio de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.



6.8. IMPLANTAÇÃO DE CHIP

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** indicará uma Clínica Veterinária para a implantação de um microchip de identificação no Animal Assistido, que será realizada por um Médico Veterinário.

Este serviço inclui ainda o cadastro dos dados do Animal Assistido no banco de dados SIRAA (Sistema de Identificação e Registro de Animais da América Latina).

O microchip para animais contém um código exclusivo e inalterável que transmite informações específicas do Pet.

Nota 1: O custo do microchip e da implantação no Animal Assistido será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Horário Prestação do Serviço: de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

6.9. SERVIÇO DE APOIO À LOCALIZAÇÃO DO PET DESAPARECIDO

Caso o **Canal de Atendimento de Assistência** seja notificada da localização do Animal Assistido desaparecido, que através de um terceiro o tenha encontrado e realizado sua identificação em uma Clínica Veterinária, por meio das informações contidas no microchip implantado no Animal Assistido, o **Canal de Atendimento de Assistência** comunicará imediatamente o Usuário.

Nota: Este serviço só poderá ser acionado caso o Usuário informe previamente o Canal de Atendimento de Assistência acerca do desaparecimento do Animal Assistido.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

6.10. TRANSPORTE DO ANIMAL ASSISTIDO

Após utilizar o serviço de Apoio à Localização do Pet, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará um meio de transporte para o Usuário ou pessoa por ele indicada, para recuperar o Animal Assistido quando assim este não puder fazê-lo.

O transporte será da Clínica Veterinária em que esteja o Animal Assistido até a Residência Habitual do Usuário.

Nota 1: O meio de transporte mais adequado será definido pelo **Canal de Atendimento de Assistência**.

Nota 2: Para transportar o Animal Assistido, é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.



Limite: Até 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

6.11. TRANSPORTE E ESTADIA EM HOTEL

Em caso de hospitalização do Usuário devido à lesão ou doença, devidamente comprovada por laudo médico, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o transporte de ida e volta do Animal Assistido, bem como a estadia do Animal Assistido em um hotel para animais da Rede Cadastrada, mais próximo da Residência Habitual do Usuário.

Nota 1: O Hotel Veterinário somente aceita animais devidamente vacinados e que tenham carteira de vacinação, comprovando que de fato tomaram todas as doses necessárias.

Nota 2: O Usuário deverá encaminhar ao **Canal de Atendimento de Assistência** laudo médico comprovando a sua hospitalização.

Nota 3: Caso necessário um número maior de diárias para estadia, as mesmas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Limites: Até 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência, sendo:

- **Transporte:** Considerar o Hotel Veterinário mais próximo sendo dentro de um raio de até 50 km (cinquenta quilômetros) de distância da Residência Habitual do Usuário.
- **Estadia:** Até 04 (quatro) diárias, limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por diária do Animal Assistido.

Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

6.12. INFORMAÇÕES DE SERVIÇOS VETERINÁRIOS ÚTEIS

Caso seja necessário, o Usuário poderá entrar em contato com o **Canal de Atendimento de Assistência** para obtenção de informações e localização dos serviços veterinários úteis mais próximos, tais como:

- 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 Cadastrada ou não;
- Prontos-socorros de animais;
- Adestramento de cães;
- Pet shop;
- Banho e tosa;



- Hotéis para animais;
- Laboratórios veterinários;
- Farmácia;
- Associações de animais;
- Serviço de transporte de animais.

Nota 1: Os custos com quaisquer despesas relacionadas a serviços veterinários contratados serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 2: O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará pela não localização de clínicas, Pets Shops ou quaisquer serviços relacionados acima, próximos a Residência Habitual do Usuário.

Nota 3: O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará pelos profissionais indicados.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas.

6.13 INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS E EXPOSIÇÕES DE ANIMAIS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará, por meio de consulta telefônica, informações referentes a eventos e exposições de animais que estejam ocorrendo em qualquer localidade em território nacional.

As informações serão relacionadas a endereços, telefones de contato, horário de funcionamento e preços de inscrição para os eventos consultados.

Nota 1: Só serão fornecidas informações de eventos regulamentados e pertencentes ao calendário oficial de exposições.

Nota 2: O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará por qualquer mudança de horários, valores, etc, efetuadas pelos organizadores do evento.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas.



6.14. ENVIO DE RAÇÃO EM DOMICÍLIO

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** organizará o envio de ração a sua Residência Habitual para seu Animal Assistido.

É necessário que no momento da solicitação do atendimento o Usuário informe a marca, tipo, peso do produto.

Nota: O custo da ração será de responsabilidade do Usuário, devendo este, ser pago diretamente ao profissional no momento da entrega do item.

Limite: Limitado a um raio de 50 (cinquenta quilômetros) de distância da Residência Habitual a loja mais próxima, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira das 08 (oito) horas às 20 (vinte) horas, exceto feriados.

6.15. ENVIO DE MEDICAMENTO EM DOMICÍLIO

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** organizará o envio de Medicamento a sua Residência Habitual para o Animal Assistido.

É necessário que no momento da solicitação do atendimento o Usuário informe o nome do medicamento prescrito pelo Médico Veterinário, fornecendo os seguintes dados:

- Nome do Usuário;
- CRMV do médico Veterinária;
- Data do receituário médico;
- Medicamentos receitados;
- Quantidade de medicamentos receitados;
- Telefone de Contato do Usuário.

O Usuário poderá solicitar para o **Canal de Atendimento de Assistência** o envio dos seguintes medicamentos:

- Vermífugos;
- Antibióticos;
- Antialérgicos;
- Anti-inflamatórios;
- Shampoos/Sabonetes/Condicionadores;
- Pomadas;
- Ectoparasitas.

O **Canal de Atendimento de Assistência** checará as informações e fornecerá ao Usuário o valor do medicamento e taxa de entrega, além dos dados da farmácia que poderá realizar a entrega.



Nota 1: Não será possível o envio de medicamentos com retenção de receitas.

Nota 2: A entrega e o envio do medicamento dependerão da disponibilidade do local.

Importante: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) e taxa de entrega.

Limite: Limitado a um raio de 50 (cinquenta quilômetros) de distância da Residência Habitual à loja mais próxima, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24h por dia.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira das 08 (oito) horas às 20 (vinte) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

6.16. FARMA PET

O Usuário obterá descontos de até 80% (oitenta por cento) sobre o preço máximo de venda ao consumidor, vigente na ocasião, para pagamento no ato da compra, na aquisição de medicamentos ao Animal Assistido constantes no Formulário Referencial, junto à rede de farmácias credenciadas com o **Canal de Atendimento de Assistência**.

Para consultar os medicamentos com descontos do Formulário Referencial e os endereços das farmácias credenciadas, o usuário deve contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** e informar o nome do medicamento, cidade e bairro próximos para a compra.

Após confirmar o percentual de desconto do medicamento, o Usuário poderá se dirigir a farmácia credenciada, apresentar seu CPF, receita médica, se houver, e informar que Pertence ao Programa “**American Life**” via autorizador ePharma.

O farmacêutico consultará em sistema, os dados do Usuário para a liberação da compra do medicamento com o desconto.

Nota 1: A apresentação do receituário médico é obrigatória para a compra de medicamentos tarjados.

Nota 2: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) com desconto.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.



ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

- a) ATAQUES INDEVIDOS DO ANIMAL ASSISTIDO A TERCEIROS, ASSIM COMO POR QUALQUER DESPESA INCORRIDA POR ELES JUNTO A ESTABELECIMENTOS QUE OS ESTIVEREM ATENDENDO;**
- b) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- c) DESPESAS CORRESPONDENTES A ASSISTÊNCIAS VETERINÁRIAS DESPENDIDAS PELO USUÁRIO ANTES DE SEU CONTATO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- d) LIMPEZA DE TÁRTARO;**
- e) ASSISTÊNCIA A TODA E QUALQUER CONSEQUÊNCIA RESULTANTE DE MORTE OU LESÕES CAUSADAS, DIRETA OU INDIRETAMENTE, POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS;**
- f) ASSISTÊNCIA DERIVADA DA MORTE POR SACRIFÍCIO INDUZIDO E/OU LESÕES E CONSEQUÊNCIAS DECORRENTES DE TENTATIVAS DO MESMO;**
- g) ASSISTÊNCIA POR DOENÇAS OU ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS E OU ADQUIRIDOS SEM RECOMENDAÇÃO VETERINÁRIA;**
- h) DESPESAS EXTRAS DA ESTADIA, COMO POR EXEMPLO REFEIÇÕES, BEM COMO TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA DO HOTEL;**
- i) DESCONTOS SOBRE PRODUTOS E/OU SERVIÇOS DE EMPRESAS NÃO CREDENCIADAS;**
- j) DESCONTOS SOBRE PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NÃO INDICADOS PELOS PARCEIROS.**
- k) DOENÇAS (INCLUSIVE AS DOENÇAS PREEXISTENTES); E**

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- a) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.**

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.

ITEM 8 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do titular do Regulamento de Assistência, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência
0800-771-1115



ITEM 9 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O **Canal de Atendimento de Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), o serviço indicado neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- a)** O Usuário comprovadamente, após a análise do **Canal de Atendimento de Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b)** O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação do serviço aqui descrito;
- c)** Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.