



MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Proteção Acidentes
Pessoais Premiado

ÍNDICE

-  **1.** | **Acionamento do Serviço de Assistência**
Pág. 3
-  **2.** | **Informações Importantes Sobre Sua Assistência 24 Horas**
Pág. 3
-  **3.** | **Cesta Básica (Cartão Alimentação)**
Pág. 3
-  **4.** | **Assistência Seu Ajudante**
Pág. 5
-  **5.** | **Assistência Pet**
Pág. 9
-  **6.** | **Motorista Substituto**
Pág. 16

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar os serviços de assistência do seu seguro sempre que precisar, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas.

SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



BRASIL: 0800 770 5030;

EXTERIOR: (55 11) 3027 9603 (ligação a cobrar).

Nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana

2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

PRESTADORES

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

VALIDADE DA ASSISTÊNCIA

Sua assistência é válida enquanto seu seguro permanecer em vigor.

RECLAMAÇÃO

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

- Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nossa Central de Atendimento Santander ou com nossa Ouvidoria.

RESPONSABILIDADES

Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.

REEMBOLSO

Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região, o Segurado será autorizado a contatar a prestadora de serviços, para que esta autorize o reembolso da execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio Segurado, de acordo com limites preestabelecidos.



ATENÇÃO: A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

3. CESTA BÁSICA (CARTÃO ALIMENTAÇÃO)

3.1. CESTA BÁSICA (CARTÃO ALIMENTAÇÃO)

3.1.1 No caso de morte do usuário, após a solicitação da Contratante, ao Prestador de Serviço fornecerá o Vale Alimentação por meio de cartão magnético, no prazo máximo de 30 (dias).

3.1.2. O valor do Vale Alimentação será de R\$ 180,00 (Cento e Oitenta Reais) por mês e será creditado durante 12 (doze) meses (conforme contratado) no cartão magnético para uso exclusivo do beneficiário, nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão.

3.2. OPERACIONALIZAÇÃO

3.2.1. A contratante deverá designar um responsável pela solicitação de cartão alimentação ao prestador de serviço. O evento previsto, constatado e verificado pela contratante, deverá ser comunicado ao prestador de serviço por meio de solicitação de envio de cartão alimentação, contendo as seguintes informações básicas: nome do usuário, nome do beneficiário, endereço de entrega (somente no Brasil) e telefone de contato.

3.2.2. A solicitação para a entrega do cartão alimentação deverá ser feita pela área de sinistros da contratante diretamente ao prestador de serviço, cabendo ao prestador de serviço a operacionalização para sua entrega, além do aviso ao beneficiário.

3.2.3. Nos casos em que o segurado indicar na proposta de contratação mais de um beneficiário, o envio do cartão da cesta básica deverá seguir os seguintes critérios:

- a. O envio será para o beneficiário que tiver o maior percentual indicado na proposta;
- b. Nos casos em que o segurado indicar beneficiários com percentuais iguais, o envio será feito para o beneficiário que for mais velho. Mesmo em caso de gêmeos, será considerado o gêmeo mais velho.
- c. Nos casos em que o segurado não indicar nenhum beneficiário na proposta de contratação, o envio da cesta básica será conforme a regra do produto, aos herdeiros legais, de acordo com o código civil, e, havendo mais de um herdeiro, a cesta será entregue ao mais velho.

3.2.4. A entrega do benefício será operacionalizada pelo prestador de serviço, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação e de todas as informações e documentações necessárias. O cartão magnético para crédito do vale alimentação será enviado pelos correios e deverá ser utilizado para todos os créditos que serão efetuados.

3.2.5. O prazo de validade do cartão magnético e vale alimentação é de 90 dias após o último crédito.

3.2.6. A ocorrência de catástrofes, tais como enchentes, greves, ou de outros fatores súbitos e involuntários poderão eventualmente interferir no prazo de entrega do vale alimentação.

4. ASSISTÊNCIA SEU AJUDANTE



ASSISTÊNCIA SEU AJUDANTE

SERVIÇOS

LIMITES

A prestadora de serviços garante a mão de obra profissional(is) especializada(s) para realizar (em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto. Abaixo, a relação de serviços disponíveis:
- Revisão de instalação elétrica: reaperto de contatos (disjuntor identificação e troca de disjuntor);
- Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (incluso bocal), reator, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item;
- Verificação de possíveis vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis;
- Chaveiro: instalação de olho mágico (porta de madeira);
- Lubrificação de fechaduras e dobradiças: em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem;
- Limpeza de caixa d'água: até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. Serviço exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço;
- Limpeza de calhas: limitada a 50 metros lineares;
- Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento;
- Fixação de antenas: somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem;
- Troca de vidros: mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m² de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm;
- Limpeza de ralos e sifões: até 04 ralos e/ou sifões;
- Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- Substituição de telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Até 20 de cerâmica ou 2 de cimento e fibrocimento;
- Limpeza de Ar-condicionado: limpeza de filtro e frontal, sem remoção do aparelho;
- Instalação de rede de proteção (exclusivo para apartamentos) – Limite de até R\$ 150,00;

Até 03 serviços
– 1 utilização
por ano

- Reparo de Interfone (exclusivo para apartamentos) – Limite de até R\$ 130,00;
- Instalação de Chuveiro: mão de obra para a instalação ou troca de chuveiro ou troca da resistência, desde que não sejam equipamentos especiais (ex.: blindados). Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica;
- Ventilador: mão de obra para instalação de ventilador de teto, desde que existam condições técnicas no local. Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica;
- Serviços gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas e bicicletas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades.

Até 03 serviços
– 1 utilização
por ano

IMPORTANTE: O usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

4.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA SEU AJUDANTE

4.1.1. DEFINIÇÕES.

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

Assistência: é o serviço que será prestado pela prestadora de serviços, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a. Modalidade do evento;
- b. Valor máximo de cada um dos serviços;
- c. Número máximo de acionamentos de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

4.1.2. PRAZOS E VIGÊNCIAS.

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto a contratante.

4.1.3. ÂMBITO TERRITORIAL.

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

4.1.4. SERVIÇOS.

A prestadora de serviços garante a mão de obra profissional(is) especializada(s) para realizar (em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- Revisão de Instalação Elétrica: mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (incluso bocal), reator, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item;
- Verificação de Possíveis Vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- Chaveiro: mão de obra para instalação de olho mágico somente em portas de madeira;
- Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças: o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- Limpeza de Caixa D'água: até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento. Este serviço é exclusivo para casas;
- Limpeza de Calhas: a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível limitada a 50 metros lineares. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
- Mudança de Móveis: o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
- Serviços Gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;
- Fixação de Antenas: Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tampouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;
- Troca de Vidros: o serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m² de vidro liso, envidraçado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados, trincados ou faltando na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;
- Limpeza de Ralos e Sifões: mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
- Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- Substituição de Telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 20 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo "Germânicas");
- Limpeza de Ar-condicionado: Limpeza de filtro e frontal, sem remoção do aparelho;

- Instalação de rede de proteção: (exclusivo para apartamentos) – Limite de até R\$ 150,00;
- Reparo de Interfone: (exclusivo para apartamentos) – Limite de até R\$ 130,00;
- Instalação de Chuveiro: mão de obra para a instalação ou troca de chuveiro ou troca da resistência, desde que não sejam equipamentos especiais (ex.: blindados). Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica;
- Ventilador: mão de obra para instalação de ventilador de teto, desde que existam condições técnicas no local. Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica.

Limite: Até 03 serviços – 1 utilização por ano.



IMPORTANTE 1: A prestadora de serviços responsabiliza-se apenas pela mão de obra do prestador, cabendo ao usuário as despesas com aquisição do material necessário para a execução dos serviços acima mencionados.

IMPORTANTE 2: A prestadora de serviços não se responsabiliza pela locação de andaime. Caso haja a necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

IMPORTANTE 3: A prestadora de serviços não se responsabiliza pela remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial.

4.2. OBSERVAÇÕES SEU AJUDANTE

- a. O usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à prestadora de serviços.
- b. A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:
 - Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros etc.);
 - Informar altura do “pé direito” do imóvel.
- c. Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

4.3. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;

- Eventos decorrentes de problemas ocorrido as anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da prestadora de serviços ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

5. ASSISTÊNCIA PET



ASSISTÊNCIA A ANIMAIS - PET

Serviços	Limites	Eventos
Transporte Veterinário Emergencial – Remoção do Animal (cão ou gato) para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, desde que este não tenha condições físicas de fazê-lo.	R\$ 100,00 - 1 intervenção/ ano	
Assistência Veterinária Emergencial – Pagamento das despesas com cirurgias e medicamentos em razão de acidente ou doença súbita do animal (cão ou gato).	R\$ 250,00 - 1 intervenção/ ano	Emergência (Acidente ou Doença Súbita do Animal)
Consultas Veterinárias – Consultas veterinárias na Rede Credenciada prestadora.	1 consulta/ ano	
Agendamento de Consultas Veterinárias – Agendamento de consultas em Rede Credenciada ou Veterinário particular.		
Informações sobre Vacinas – Informação sobre as vacinas necessárias ao animal, época para aplicação, locais e datas de vacinações públicas.	Sem limite	Conveniência
Aplicação de Vacinas em Domicílio – Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas.	Sem limite (custo por conta do usuário)	

Envio de Ração – Envio de ração à residência do usuário (especificações a sua escolha).	Taxa de entrega até R\$ 50,00 -1 intervenção/ano	
Acionamento e/ ou Agendamento de Leva e Traz – Serviço Leva e Traz até o local necessário (clínicas, banho e tosa, hotel). Importante: Agendamento com 24 horas de antecedência.	Sem limite (custo por conta do usuário)	Conveniência
Informações sobre Raças de Cães – Informações sobre as características das raças existentes no Brasil.		
Informações sobre Venda de Filhotes – Informações sobre os locais que vendem filhotes.	Sem Limite	
Indicação de Banho e Tosa – Informações sobre os locais, horário de funcionamento e valor do serviço em questão.		
Hospedagem de Animais – Pagamento de despesas com hospedagem, por acidente ou doença do usuário, que o impeça de cuidar de seu animal de estimação.	R\$ 50,00/ dia até 4 diárias -1 intervenção/ano	Acidente ou Doença Súbita do Usuário
Informações Veterinárias Úteis – Informações de Pet Shops, Spas caninos, Hotéis, Adestramento, Reiki, Laboratórios, Convênios, Produtos Veterinários, Farmácias, entre outros.	Sem limite	Conveniência
Assistência Funeral – Pagamento das despesas com a organização do funeral, cremação ou enterro do animal, conforme disponibilidade local.	R\$ 400,00 - 1 intervenção/ano	Falecimento (morte qualquer causa)

5.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO (PET)

5.1.1. DEFINIÇÕES:

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

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.



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.

5.1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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.

5.1.3. RESPONSABILIDADE

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

5.1.4. RECLAMAÇÕES

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 modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

5.1.5. ÂMBITO TERRITORIAL

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



Importante: A prestadora 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.

5.2. EXPANSÃO

Caso haja necessidade de ampliação dos estabelecimentos credenciados, a prestadora poderá ampliar a rede credenciada nas capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não preencham este requisito, sem alterações no escopo contratual. Essa ampliação se dará após negociação entre a prestadora e a contratante, por meio da elaboração de um cronograma com prazos para eventual expansão e disponibilidade da infraestrutura local, considerando o interesse do parceiro potencial.

5.3. SERVIÇOS

5.3.1. 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 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 efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) – 1 intervenção por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: O meio de transporte será definido pela prestadora. 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.

5.3.2. 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 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.

Obs.: 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.

5.3.3. Consultas Veterinárias

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

Limite: 1 (uma) consulta por ano.

Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.

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

5.3.4. 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 anotará 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.

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

5.3.5. 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.

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

5.3.6. 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.

Obs.: A prestadora 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.

5.3.7. 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.

Obs.: A prestadora 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.

5.3.8. 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

devera agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

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

Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

Obs.: A prestadora 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.

5.3.9. Informações 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.

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

5.3.10. Informações 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.

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

5.3.11. 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.

5.3.12. Hospedagem de Animais

Se, em consequência de acidente ou doença, o usuário estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a prestadora 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.

Obs.: 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.

5.3.13. 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.

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

5.3.14. Assistência Funeral

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a prestadora 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.

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

5.4. EXCLUSÕES GERAIS

A prestadora não será responsável pelos reembolsos por gastos do usuário nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo usuário sem prévio consentimento da prestadora;
- 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, ações ou omissões 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.

6. MOTORISTA SUBSTITUTO



MOTORISTA SUBSTITUTO

Serviços	Limites	Eventos
Motorista Substituto – Envio de motorista para conduzir o veículo cadastrado e seu condutor de volta à sua residência, caso o usuário não esteja em condições físicas ou psicológicas.	Retorno até residência (até 50 km) – 2 intervenções/ano	Conveniência

6.1. MOTORISTA SUBSTITUTO

Se o usuário não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo cadastrado para seu retorno à residência e não houver em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a prestadora fornecerá um motorista para conduzir o veículo e seu condutor, de volta à sua residência e estacioná-lo, conforme sua indicação.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Assistência estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável a localização do veículo e entregando as chaves, mediante protocolo.

Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e a residência do motorista não exceda o limite.

A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela prestadora.

Limite: Retorno até residência (até 50 km) – 2 intervenções por ano.

Franquia: Sem franquia.

Obs.: Este serviço será prestado desde que o veículo se enquadre na categoria B da CNH (Carteira Nacional de Habilitação), ou seja, veículos cujo peso não ultrapasse 3500 quilos e nem exceda a capacidade de 9 lugares, incluindo motorista. Todos os veículos de passeio se enquadram na categoria.