

REGULAMENTO – ASSISTÊNCIA PET STANDARD

ASSISTÊNCIA PET

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

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) DOENÇAS PREEEXISTENTES:

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

f) LESÃO:

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

g) MÉDICO VETERINÁRIO:

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

h) 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.

i) 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.

j) 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.

k) 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 de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência 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 de Assistência Pet previstos nos itens 9 e 10 serão destinados da seguinte forma:

Somente nas capitais brasileiras:

- 9.1 Assistência Funeral Individual;
- 9.2 Assistência Cerimonial Pet;
- 9.3 Traslado Funeral.

O âmbito de atendimento para os serviços de Assistência Pet previstos no item 10 serão destinados da seguinte forma:

Somente em território nacional para os serviços de:

- 10.1 Agendamento de Consulta Veterinária;
- 10.2 Serviço de Leva e Traz;
- 10.3 Serviço de Home Care;
- 10.4 Informações de Viagem;
- 10.5 Indicações de Hotéis para Pet;
- 10.6 Aplicação de Vacina em Domicílio;
- 10.8 Serviço de Apoio à Localização do Pet Desaparecido;
- 10.9 Transporte do Animal assistido;
- 10.10 Transporte e Estadia em Hotel;
- 10.12 Informações sobre Eventos e Exposições de Animais.

Somente nas capitais brasileiras:

- 10.07 Implantação de Chip;
- 10.11. Informações de Serviços Veterinários úteis;
- 10.13. Envio de Ração em Domicílio.

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

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de Carência para a utilização dos serviços da Assistência Pet será de até 5 (cinco) dias úteis, contado da data da aquisição do produto.

ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, o (a) Usuário (a) terá direito ao arrependimento da contratação dos serviços de assistência previstos neste instrumento, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, desde que os serviços não tenham sido utilizados.

Concretizado o arrependimento no prazo legal, o valor pago será devolvido em sua integralidade pelo mesmo meio utilizado para a contratação.

Após o prazo de 7 (sete) dias previsto acima, o (a) Usuário (a) poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, desde que qualquer dos serviços não tenham sido utilizados, sob pena de multa contratual, proporcional ao restante do prazo para término da vigência, sendo que o valor da multa será abatido do valor residual a ser devolvido.

A BRASIL Assistência reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I. Caso a BRASIL Assistência constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a BRASIL Assistência constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III. 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 BRASIL Assistência 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 BRASIL ASSISTÊNCIA 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 008 9743

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

9.2. ASSISTÊNCIA 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 Assistência Funeral Individual.

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.

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

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

9.3 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 de Assistência Funeral Individual.

Importante: Estão inclusos no serviço de traslado funerário dentro e fora do município de moradia habitual no Brasil até o local de sepultamento ou cremação.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos) reais a contar do local a ser retirado o corpo do Animal Assistido até o local do sepultamento ou cremação, 01 (uma) vez durante o período de vigência. 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 Atendimento de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

ITEM 10 – DOS SERVIÇOS CONVENIÊNCIA A SEREM PRESTADOS

10.1. 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 da **BRASIL Assistência** qualquer tipo de indenização por qualquer dano, prejuízo, lesão, agravamento ou doença causada por profissionais ou Médicos Veterinários, bem como Clínicas veterinárias.

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

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) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

10.2. 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.

Nota1: O Usuário deverá agendar o serviço de leva e traz com 24 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência.

Nota2: Este serviço contempla apenas o transporte Leva e Traz, demais custos, serão de responsabilidade do Usuário.

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

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

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

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

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

10.3. 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.

Limite: 02 intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

10.4. 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 dos seguintes estabelecimentos e companhias aéreas:

- Clínica Veterinária para avaliação e atestado de saúde do Animal Assistido;
- Pet Shop para compra de bolsa ou caixa de transporte;
- 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 viagem do Animal Assistido.

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

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

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

10.5. 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 a **BRASIL 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 pré-estabelecidas para hospedagem do Animal Assistido, isentando assim, quaisquer responsabilidades da **BRASIL Assistência**.

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

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

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

10.6. 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.

IMPORTANTE: Serviço realizado por meio de agendamento prévio de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

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

Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas 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.

10.7. 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.

IMPORTANTE: Serviço realizado por meio de agendamento prévio de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Limite: limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

10.8 SERVIÇO DE APOIO À LOCALIZAÇÃO AO PET DESAPARECIDO

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

10.9 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 o 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) intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por vigência do Regulamento de Assistência.

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

10.10 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, o laudo médico comprovando a sua hospitalização.

Nota 3: O meio de transporte mais adequado será definido pelo Canal de Atendimento de Assistência.

Nota 4: 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 Atendimento de Assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

10.11 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: A **BRASIL Assistência** não se responsabilizará pela não localização de clínicas, Pets Shops ou quaisquer serviços relacionados acima, próximos a Residência Habitual do Usuário.

Nota 3: A **BRASIL 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 Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

10.12 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: A **BRASIL 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 Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

10.13. 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 a ração.

Importante: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) da(s) ração(ões) e taxa de entrega. A entrega e a compra da ração dependerão da disponibilidade do local.

Limite: Limitado a um raio de 50 (cinquenta quilômetros) de distância da Residência Habitual, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

ITEM 11 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

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 A BRASIL 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) DOENÇAS (INCLUSIVE AS DOENÇAS PREEXISTENTES); E

Outrossim, a BRASIL Assistência 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.