

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PET COMPLETO



CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO:
Pessoa Física 0800 202 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

SUMÁRIO

1. RESUMO DOS SERVIÇOS	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. SERVIÇOS	4
3.1. Emergenciais	4
3.1.2. Transporte Emergencial ao Veterinário.....	4
3.1.3. Consulta Veterinária Emergencial	4
3.1.4. Funeral Pet	4
3.1.5. Cirurgia Veterinária	4
3.1.6. Internação	5
3.1.7. Exames Laboratoriais e de Imagens	5
3.1.8. Indicação de Hospital Veterinário 24h.....	5
3.1.9. Taxi Pet.....	6
3.1.10. Hospedagem Pet	6
3.1.11. Consulta com Especialistas	6
3.1.12. Atendimento Ambulatorial	6
3.2. Não Emergenciais.....	6
3.2.1. Atendimento Residencial.....	6
3.2.2. Aplicação de Vacina em Domicílio.....	7
4. EXCLUSÕES	7
5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	8
6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS	8

1. RESUMO DOS SERVIÇOS

O cliente poderá solicitar 4 (quatro) serviços durante a vigência. O período de vigência corresponde ao ano civil.

RESUMO E CONDIÇÕES GERAIS - PET COMPLETO	
Serviço	Limite Monetário
INDICAÇÃO DE HOSPITAL VETERINÁRIO 24H	ILIMITADO
TAXI PET	R\$50,00
ATENDIMENTO AMBULATORIAL	R\$200,00
CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL	R\$200,00
TRANSPORTE EMERGENCIAL AO VETERINÁRIO	R\$200,00
CONSULTA COM ESPECIALISTAS	R\$200,00
EXAMES LABORATORIAIS DE IMAGENS	R\$250,00
HOSPEDAGEM PET	R\$150,00
VACINAS EM DOMICÍLIO	R\$200,00
ATENDIMENTO RESIDENCIAL	R\$200,00
CIRURGIA VETERINÁRIA**	R\$1.000,00
FUNERAL PET**	R\$1.000,00
INTERNAÇÃO**	R\$1.000,00

2. DEFINIÇÕES

A Assistência Elo Pet Completo é um combo de serviços veterinários que oferece ampla rede de atendimento para cães e gatos, seja para procedimento de emergência ou decorrente de doença.

Cliente: entende-se por Cliente, a pessoa física residente no Brasil, titular ou adicional que tenha contratado os serviços, e que possua animal doméstico.

Animal assistido: Entende-se por Animal Assistido, somente cães e gatos indicados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Cliente em sua residência habitual e eventualmente portadores de carteirinha de vacinação e/ou RG do animal.

Obs.: Não são considerados animais assistidos àqueles destinados a competições.

Acidente: Entende-se por Acidente, o evento isolado involuntário, bem como caracterizado no tempo e espaço, ocasionado por um agente externo.

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

Doença: Entende-se por doença, conjunto de sinais e sintomas específicos que afetam um ser vivo, alterando o seu estado normal de saúde.

Residência Assistida: Entende-se por Residência Assistida o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do Cliente, informado por este à CONTRATANTE que, por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à Central de Assistência 24h.

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

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SERÃO PRESTADOS EM CIDADES COM MAIS DE 500 MIL HABITANTES EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL.

3. SERVIÇOS

O objetivo desse serviço é prestar assistência aos animais assistidos do Cliente devidamente cadastrados junto a Central de Assistência. Em caso de acidente ou doença, antes de adotar qualquer medida, o Cliente obrigatoriamente deverá entrar em contato com a Central de Assistência, para solicitar um ou mais serviços relacionados nesta Condição Geral.

3.1. Emergenciais

3.1.2. Transporte Emergencial ao Veterinário

Em caso de lesão resultante de acidente e/ou doença do animal assistido, e uma vez que o Cliente não tenha condições de levá-lo ao veterinário, a assistência 24h se responsabilizará pelo transporte até a clínica veterinária mais próxima do local do evento.

O meio de transporte mais adequado será definido pela Central de Assistência. Importante: o Transporte Emergencial ao Veterinário será realizado desde que exista disponibilidade Local e para deslocamentos dentro do Município de residência do Cliente. Limitações: R\$200,00 por ocorrência.

3.1.3. Consulta Veterinária Emergencial

Em caso de lesão resultante de acidente e/ou doença do animal assistido, a Central de Assistência providenciará a consulta veterinária na clínica mais próxima do local do evento. Limitações: R\$200,00 por ocorrência.

3.1.4. Funeral Pet

Em caso de falecimento do Animal Assistido, a Central de Assistência se responsabilizará por todo tramite de cremação e ou sepultamento. Que ocorrerá no local mais próximo ao evento. Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o Cliente prefira a cremação individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo. Limitações: R\$1.000,00 por ocorrência.

3.1.5. Cirurgia Veterinária

Em caso de Enfermidade ou Acidente, a assistência cobrirá custos com procedimentos cirúrgicos simples até o limite contratado.

A anestesia e honorários veterinários serão cobertos de acordo com seu plano.

Excluem-se desta cobertura os atendimentos a partos.

Limitações: R\$1.000,00 por ocorrência.

3.1.6. Internação

Necessitando de atenção especial, o serviço de internação será disponibilizado caso o animal assistido tenha utilizado os serviços de Consulta Veterinária Emergencial e/ou Cirurgia Veterinária, respeitando o prazo de carência e vigência do plano.

O serviço de Internação está limitado a um período de 72 horas ou até atingir o limite contratado. Não está coberto internação em UTI.

Limitações: R\$1.000,00 por ocorrência.

3.1.7. Exames Laboratoriais e de Imagens

Caso o animal assistido tenha utilizado os serviços de Consulta Veterinária Emergencial o Cliente poderá acionar Central de Assistência e solicitar os exames de acordo com guia médica. Esse serviço será limitado de acordo com o valor contratado.

Caso o animal assistido tenha utilizado os serviços de Consulta Veterinária Emergencial o Cliente poderá acionar Central de Assistência e solicitar 1 (um) dos exames relacionados abaixo:

Os exames cobertos são: Radiografia, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Pressão Arterial e/ou tomografia computadorizada.

Radiografia: Raio X Simples do Abdômen, Tórax, Membros, Crânio, Coluna e/ou Articulações. Não estão cobertos Raio X Contrastados.

Ultrassonografia: Para a realização de exame ultrassonográfico adequado deve-se fazer a preparação do animal, com jejum alimentar de 8 horas, tosa da região a ser examinada e evitar que o animal urine uma hora antes do exame.

Ecocardiograma: permite obter informações sobre o tamanho e a função das câmaras cardíacas, espessura das paredes, integridade valvar, padrões de fluxo sanguíneo e alguns indicadores da função ventricular, auxiliando de maneira decisiva no diagnóstico e no tratamento de cardiopatias. O exame tem duração de aproximadamente 1 hora.

Eletrocardiograma: o veterinário registra a atividade elétrica do coração em relação ao tempo. É de fácil execução e proporciona informações úteis ao diagnóstico e ao controle de doenças cardíacas e sistêmicas. O exame dura aproximadamente dez minutos e é indolor.

Pressão Arterial: O exame dura alguns minutos e é indolor, causando pequeno desconforto. Deve-se realizar uma pequena tosa na região do “pulso” e o animal deve estar calmo. A mensuração pode ficar prejudicada em animais muito agitados ou agressivos, com hipotensão severa e animais obesos.

Tomografia Computadorizada: Todos os exames solicitados pelo veterinário deverão ser entregues ao anestesista e ao radiologista antes do início da tomografia. Solicita-se jejum total (água e comida) de 8 horas, prévio ao exame.

Limitações: R\$250,00 por ocorrência.

3.1.8. Indicação de Hospital Veterinário 24h

Caso o Cliente exceda a quantidade máxima de utilizações do serviço de Consulta Veterinária Emergencial a Central de Assistência indicará o Hospital Veterinário 24 horas mais próximo ao local do evento.

Limitações: ilimitado.

3.1.9. Taxi Pet

Em caso de lesão ou doença do Cliente, devidamente atestado através de laudo médico, que o impeça de cuidar do seu Pet, a Central de Assistência será responsável pelo transporte de ida e volta do Animal Assistido para hotel indicado pela Central de Assistência ou cuidador indicado pelo Cliente.

Limitações: R\$50,00 por ocorrência.

3.1.10. Hospedagem Pet

Em caso de lesão ou doença do Cliente, devidamente atestado através de laudo médico, que o impeça de cuidar do seu Pet, a Central de Assistência será responsável pela estadia com ou sem ração (de acordo com o plano contratado) para o Animal Assistido. O Hotel selecionado será o mais próximo a Residência Assistida.

Caso seja necessário um número maior que o contratado de diárias para estadia, as mesmas serão de responsabilidade do Cliente.

Limitações: R\$150,00 por ocorrência.

3.1.11. Consulta com Especialistas

Caso confirmada Lesão ou Enfermidade pelo clínico veterinário, o Cliente poderá encaminhar o seu Pet para um especialista.

O animal assistido terá direito a 1 (uma) consulta com um veterinário especialista em: Oncologia, Hematologia, Urologia, Parasitologia, Endocrinologia, Cardiologia, Dermatologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia.

Serviço válido para o animal assistido que tenha utilizado o serviço de Consulta Veterinária Emergencial e seja encaminhado para o especialista.

Limitações: R\$200,00 por ocorrência.

3.1.12. Atendimento Ambulatorial

Caso o animal assistido tenha utilizado o serviço Cirurgia Veterinária, o seu Pet poderá usufruir dos seguintes serviços: limpeza de feridas, imobilização, sondagem e troca de curativos.

Limitações: R\$200,00 por ocorrência.

3.2. Não Emergenciais

3.2.1. Atendimento Residencial

Caso o Cliente não consiga levar o Animal Assistido para consulta veterinária, a Central de Assistência enviará um veterinário ao domicílio do Cliente, para dar os primeiros socorros e orientações.

Limitações: R\$200,00 por ocorrência.

3.2.2. Aplicação de Vacina em Domicílio

Quando solicitado pelo Cliente, a Central de Assistência enviará um profissional habilitado para aplicação de vacinas no Animal Assistido.

O profissional não fará a aplicação de vacinas adquiridas pelo Cliente, já que não se sabe se ela foi armazenada adequadamente e a procedência da mesma.

Os custos com o envio do profissional estão cobertos, ficando a cargo do cliente o pagamento do valor da(s) vacina(s). Serviço realizado mediante agendamento prévio.

Limitações: R\$200,00 por ocorrência.

4. EXCLUSÕES

A Assistência 24h não se responsabiliza por ataques praticados pelo Animal Assistido assim como por qualquer despesa decorrente deste ataque.

Também não será de responsabilidade da Assistência qualquer despesa causada pelo Animal Assistido e que não esteja contida no serviço.

Além das exclusões já particularizadas nesta Condições Gerais, a Mondial Assistance não será responsável pelos reembolsos por gastos do usuário nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo Cliente ao prestador, sem prévio consentimento da Assistência 24h.
- Despesas correspondentes a assistências veterinárias pagas pelo Cliente antes de seu contato com a Mondial Assistance.
- Doenças preexistentes.
- Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Cliente.
- Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões em consequência do mesmo.
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária.
- Despesas com aquisição de próteses, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do Animal Assistido.
- Despesas com o Animal Assistido, decorrentes de tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial.
- Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do Animal Assistido.
- Despesas extras da estadia.

Excluem-se ainda das prestações de serviços, as derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- 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.
- Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais os atos praticados por ação ou omissão do Cliente causadas por má fé.

5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas. A ELO poderá alterar, suspender ou cancelar o presente benefício a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação prévia.

6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

A MONDIAL ASSISTANCE (na qualidade de provedora dos serviços de assistência) e a ELO coletarão somente os dados necessários à execução da prestação de serviços, do objeto deste regulamento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>). Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA PET COMPLETO ELO
JUNHO DE 2020

tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo, na opção Meus Dados. Ficou com dúvidas? Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo e o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

AS DISPOSIÇÕES AQUI REFERIDAS SÃO A DESCRIÇÃO DO PRODUTO. RESTRIÇÕES SE APLICAM. PARA MAIS INFORMAÇÕES, CONSULTE AS CONDIÇÕES GERAIS DO PRODUTO À DISPOSIÇÃO NO SITE WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS ASSISTÊNCIA GARANTIDA PELA AWP Service Brasil Ltda CNPJ/MF nº 52.910.023/0001-37, sob a utilização da marca Allianz Assistance. ESTE SERVIÇO É POR PRAZO DETERMINADO, TENDO A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO A FACULDADE DE NÃO RENOVAR O PRODUTO CONTRATADO NA DATA DE VENCIMENTO, SEM DEVOLUÇÃO DOS PRÊMIOS PAGOS NOS TERMOS DAS CONDIÇÕES GERAIS. CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: Pessoa Física 0800 202 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

