REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS PET DO SEGURO ACIDENTES PESSOAIS COM ASSISTÊNCIA PET DO SEGMENTO ITAÚ PERSONNALITÉ (PLANO 12x R$ 60,00)

Os serviços de Assistência Pet descritos neste regulamento serão prestados pela Tempo Assist – USS Serviços de Assistências, empresa parceira da Itaú Corretora de Seguros.

1. DEFINIÇÕES

ANIMAL (PET): Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Segurado em sua residência e que possuam, obrigatoriamente, carteirinha de vacinação.

CÓDIGO DE DESCONTO: Entende-se por Código de Desconto a sequência alfanumérica (que combina letras do alfabeto e números), único e intransferível, gerado pelas lojas e Redes Parceiras toda vez que o Segurado for adquirir um produto e/ou serviço que lhe concederá o direito de usufruir o referido desconto. O Código de Desconto deverá ser utilizado para compras efetuadas na Plataforma do Clube de Vantagens Pet logado com senha e com acesso direto aos sites específicos de cada Parceiro.

DOMICÍLIO DO SEGURADO: é o Município de domicílio do segurado, constante do cadastro.

MÉDICO VETERINÁRIO: Profissional, credenciado, especialista em medicina veterinária devidamente registrado no CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

PONTOS: São pontos acumulativos que o Segurado ganha toda vez que realiza compras no site/plataforma Clube de Vantagens Pet e que poderão ser trocados por produtos ou serviços, conforme informado no site dos Parceiros e desde que estejam disponibilizados por meio do Clube de Vantagens Pet.

SEGURADO / TUTOR: Entende-se por Segurado ou Tutor, a pessoa física titular do produto seguro Acidentes Pessoais com Assistência Pet.

URGÊNCIA: Considera- se situação de urgência, os casos que não apresentam um risco imediato à vida do Pet, porém precisa de atendimento em curto prazo, sendo considerado, por exemplo: Doença súbita, luxações, torções, fraturas não expostas, dor abdominal de moderada intensidade e episódios de vômitos do animal em até 12 (doze) horas etc.

2. ELEGIBILIDADE

É elegível aos serviços de Assistência Pet os animais (gato ou cachorro) indicados pelo titular do seguro Itaú Acidentes Pessoais com Assistência Pet desde que este esteja com seu seguro vigente, respeitando-se o período de carência.

3. CARÊNCIA

Haverá o período de carência de 60 (sessenta) dias para utilização dos serviços descritos nesse regulamento, contados a partir do início da vigência da apólice do seguro.

4. UTILIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1. Para utilizar os serviços descritos neste Regulamento, o segurado deverá solicitar, após o período de carência, a prestação dos serviços através do telefone 0800 702 9080 (ligação gratuita).

4.2. Não será oferecida ao segurado a opção de reembolso de despesas, caso opte por contratar os serviços diretamente de outro prestador externo.

4.3. É proibida a comercialização dos benefícios oferecidos pelo produto Itaú Seguro Acidentes Pessoais com Assistência Pet para qualquer pessoa, direta ou indiretamente.

4.4. Horário da central de atendimento: Todos os dias (segunda a domingo), 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.5 Serão permitidas até 2 (duas) utilizações dos serviços de assistência por mês.

5. SERVIÇOS

5.1. ASSISTÊNCIA FUNERAL

Na hipótese de óbito do animal (pet), a TEMPO ASSIST arcará com as despesas de organização do funeral (Cremação ou Sepultamento coletivo ou individual, a escolha do segurado) em decorrência do falecimento do Animal (pet).

IMPORTANTE: Estão inclusos no serviço de assistência funeral, a urna de remoção e o certificado de cremação ou lápide do local (placa de identificação do Animal). Em caso de cremação para a assistência funeral coletivo, não serão disponibilizadas as cinzas do Animal (pet).

5.1.1. Será necessário verificar a legislação do Município para o procedimento de cremação coletiva. Nas localidades em que não houver infraestrutura para a realização do serviço, ocorrerá o recolhimento do Animal(pet), e realizado os devidos trâmites, conforme a legislação do Município.

5.1.2. CASO O ANIMAL FALECIDO SE ENCONTRE EM CIDADES CONSIDERADAS COMO ZONA DE RISCO, PODERÁ SER SOLICITADO QUE O SEGURADO LEVE O ANIMAL (PET) ATÉ UM LOCAL PARA ENCONTRAR COM A FUNERÁRIA FORA DA ZONA DE RISCO.

5.1.3. Limite de Acionamento: 1 (uma) intervenção por vigência;

5.1.4. Evento Coberto: Falecimento Pet;

5.1.5. Horário de atendimento da Assistência Funeral: 24 (vinte e quatro) horas, diariamente.

5.2. HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

5.2.1. Quando solicitado pelo Segurado, a Tempo Assist disponibilizará por meio de sua rede cadastrada, a estadia do Animal (pet) em um hotel específico para atendimento a animais preferencialmente mais próximo da residência do Segurado, desde que tecnicamente possível.

5.2.1.1. Os custos que excederem o limite da cobertura contratada, assim como ração, medicamento(s) ou outra(s) despesa(s) extra(s) que não façam parte da diária serão de responsabilidade única e exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da Assistência Pet será necessário que o Segurado ou alguém indicado por este, realize o transporte do animal (pet) até o local de hospedagem indicado pela Central de Atendimento.

NOTA: Não está incluso o transporte do animal até o local da hospedagem, bem como o transporte do retorno do animal da hospedagem para a residência e/ou local do Segurado.

5.2.1.2. O retorno para agendamento da hospedagem poderá ser feito em até 2 (dois) dias úteis, por meio da Central de Atendimento.

5.2.1.3. Limite da Cobertura: R$500,00 (quinhentos reais) por utilização – podendo ser utilizada pelo Segurado até 02 (duas) utilizações por vigência da apólice contratada. O Segurado poderá acionar mais que uma intervenção simultaneamente, caso seja necessário que o pet fique mais dias hospedado, gerando um valor maior do que o limite acima. Nesse caso, será considerado o limite integral por intervenção. Não compõem o limite acima descrito as despesas extras da estadia como: ração, medicamento(s)e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária, conforme previsão do Regulamento.

5.2.1.4. Evento Coberto: Conveniência Pet

5.2.1.5. Horário de atendimento: Comercial. Conforme horário do estabelecimento de cada hospedagem credenciada.

5.3. CONSULTAS VETERINÁRIAS

5.3.1. O segurado terá a sua disposição consulta veterinária com médico veterinário da rede credenciada da TEMPO ASSIST, conforme limite da garantia contratado, para seu animal (pet).

5.3.2. A consulta será com Médico Veterinário até o limite contatado, desde que não caracterize atendimento de urgência/ emergência.

IMPORTANTE: A responsabilidade da TEMPO ASSIST é somente pelo custo da consulta. Qualquer despesa extra, como por exemplo, com medicamentos, vacinas ou tratamento a responsabilidade será única e exclusiva do Segurado.

5.3.3. Caso o Segurado precise cancelar a visita do Médico Veterinário, deverá realizar o cancelamento com no máximo 02 (duas) horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado, para fins do presente Regulamento, como utilização efetiva.

5.3.4. O retorno para agendamento da consulta veterinária poderá ser feito em até 2 (dois) dias úteis.

5.3.5. Limite de Acionamento: 02 utilizações por vigência, limitado a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por utilização. Não podendo acionar duas utilizações simultaneamente, ou seja, para acionar a segunda utilização a primeira deve ser finalizada.

5.3.6. Horário de Atendimento: De segunda a sexta feira, das 08 horas às 18 horas, exceto feriados ou conforme horário da Clínica Veterinária.

5.3.7. Evento Coberto: Conveniência Pet

5.4. ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA URGÊNCIA – (Consultas Veterinárias de Urgência)

5.4.1. Para fins do presente Regulamento, considera-se situação de urgência os casos que não apresentam um risco imediato à vida, porém, que é necessário o Atendimento em curto prazo, sendo considerado, por exemplo: Doença súbita, luxações, torções, fraturas não expostas, dor abdominal de moderada intensidade e episódios de vômitos do animal em até 12 (doze) horas etc.

5.4.2. Se, em consequência de uma Urgência, decorrente de razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a TEMPO ASSIST arcará somente com as despesas para a consulta de urgência e medicamentos, até o limite contratado. Esses valores são exclusivamente em caso de urgência com o animal, não sendo disponibilizado em caso de consulta de rotina.

5.4.2.1. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do segurado. Para o fornecimento da Assistência é necessária a presença do Segurado ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

5.4.3. O retorno para agendamento da assistência veterinária de urgência (consulta veterinária de urgência) poderá ser feito em até 60 (sessenta) minutos.

5.4.4. Limites Contratados:

5.4.4.1. Consulta: R$250,00 (duzentos e cinquenta reais) – 1 utilização por vigência

5.4.4.2. Medicamentos/Exames: R$150,00 (cento e cinquenta reais)

5.5. Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

5.6. Evento Coberto: Consulta de Urgência Pet

5.7. EXCLUSÃO ESPECÍFICA: Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos, bem como consultas de rotina.

5.5. APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

5.5.1. O Segurado poderá utilizar a Central de Atendimento para solicitar o envio de um Médico Veterinário de uma Clínica Veterinária da rede credenciada, para realizar a aplicação de vacinas no Animal (pet) em seu domicílio.

5.5.2. A vacina a ser aplicada deverá ser informada pelo Segurado no momento do acionamento na Central de Atendimento, e deverá estar munido com a carteirinha de vacinação do Animal (pet).

5.5.2.1. Será de responsabilidade do Segurado, informar ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento de todas as informações sobre as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

IMPORTANTE: O Segurado deverá agendar o serviço de consulta com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência junto ao Central de Atendimento de Assistência.

5.5.3. O retorno para agendamento da aplicação de vacinas em domicílio poderá ser feito em até 2 (dois) dias úteis.

5.5.4. Limite Contratado: Até R$ 100,00 (cem reais), para o custo de até 01 (uma) vacina por intervenção e sua aplicação, sendo até 02 (duas) intervenções por vigência.

5.5.5. Horário de central de atendimento: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de 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.

5.6. PET HELP (Suporte Veterinário por Telefone)

5.6.1. A Assistência Pet Help é um serviço de suporte orientativo ao tutor de animal (pet), em situações de dúvidas em procedimentos a serem adotados no dia a dia com cães e gatos.

Muitas dessas orientações auxiliam os tutores tanto de "primeira viagem" ou não, a cuidar da saúde e bem-estar dos seus pets. O tutor contará com o suporte sobre as seguintes situações:

5.6.1.1. Alimentação:

- Quais alimentos são recomendados de acordo com idade e raça do animal;

- Quais são os horários ideias para alimentar o pet.

- Qual a importância da alimentação balanceada;

5.6.1.2. Saúde:

- Quais são as vacinas necessárias e a periodicidade de aplicação;

Sempre que necessário, o segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar informações de Vacinas por telefone referentes à:

• Vacinas necessárias ao Animal (pet) – Cão ou gato

• Época para aplicação

• Locais e datas de vacinação pública (sempre que possível).

- A partir de qual idade o pet pode tomar banhos e qual a periodicidade ideal;

- Qual a periodicidade e situações deve-se levar o pet ao médico veterinário;

- Como proceder caso o pet esteja apresentando um comportamento diferente (sintomas);

- Como entender o comportamento do pet e sua rotina;

- Quais os cuidados básicos com higiene dos pets.

5.6.1.3. Lazer / Viagens:

- Em caso de viagens, como o transporte dos animais deverá ser realizado;

- Como alimentar o pet, em caso de viagens (periodicidade e tipos de alimentos);

- Quais as atividades e brincadeiras apropriadas para cães e gatos.

IMPORTANTE: Vale lembrar que este serviço contempla apenas o suporte a informações, quaisquer despesas com consulta com veterinário, exames, vacinas, medicamentos, alimentos ou qualquer outro tipo de despesa relacionado ao animal (pet), será de responsabilidade do tutor (Segurado).

5.6.2. SOLICITANDO A ASSISTÊNCIA PET HELP

Basta que segurado sempre que necessário, realize a solicitação do serviço a Central de Atendimento de Assistência, onde será disponibilizado o contato com o Médico veterinário pelos canais de comunicação via WhatsApp, e-mail ou telefone, para esclarecimentos sobre as dúvidas relacionadas anteriormente e desde que não sejam relacionadas a situações de emergência. Neste caso, sugerimos a ida a uma consulta presencial com um Médico Veterinário.

5.6.2.1. O médico veterinário retornará com as respostas as dúvidas em um prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, constados da data da solicitação do serviço.

IMPORTANTE: Este serviço se refere a um suporte orientativo e não deverá ser considerado como consulta veterinária.

5.6.2.2. Limite Contratado: Limitado a 05 (cinco) solicitações de esclarecimentos de Dúvidas por vigência, independente do canal de comunicação solicitado (WhatsApp, e-mail ou Telefone).

5.6.2.3. Horário de atendimento Central de Assistência: Todos os dias 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.7. IMPLANTAÇÃO DE MICROCHIP

5.7.1. O Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar a implantação de microchip no pet. A Tempo Assist indicará uma clínica veterinária em Rede cadastrada, para implantação de um microchip de IDENTIFICAÇÃO no Animal (PET) que será realizado por Médico Veterinário. O serviço será custeado pela Tempo Assist, sendo o serviço específico para a mão de obra e o microchip para a implantação no Pet.

IMPORTANTE

5.7.2. O Serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas cadastradas. O microchip deverá ser disponibilizado pelo Médico Veterinário que realizará o procedimento. Não será aceito microchip adquirido diretamente pelo usuário. Não é aplicado nenhum tipo de anestesia no animal para a realização do procedimento. A implantação funciona como a aplicação de vacinas.

5.7.3. Limite de Cobertura: R$ 1.000,00 (mil reais) por utilização, limitado a 01 (uma) utilização por vigência

5.7.4. Evento Coberto: Conveniência pet

5.7.5. Âmbito de Acionamento: Território Nacional

5.8. PET CLUBE DE VANTAGENS

5.8.1. O Clube de Vantagens Pet é um clube que oferece acesso a descontos, pontos e benefícios especiais nas melhores marcas e experiências Pet. E seus Tutores também aproveitam milhares de vantagens nas redes parceiras, tais como em farmácias, lojas varejistas, cinema, mobilidade, hotéis e muito mais.

IMPORTANTE: o segurado poderá acessar o Clube de Vantagens PET após o período de carência de 60 (sessenta) dias do seguro AP PET pelo link abaixo. Qualquer dificuldade ou dúvidas, entrar em contanto com a Central de Atendimento de Assistências PET.

Clube de Vantagens PET: https://www.itaupetpersonnalite.programadevantagens.com.br

5.8.2. BENEFÍCIOS

Os benefícios oferecidos pelos estabelecimentos participantes e lojas parceiras da rede conveniada do Clube de Vantagens Pet poderão abranger descontos, que variam de estabelecimento para estabelecimento, bem como tipos de produtos. São vários descontos que podem gerar uma grande compensação, além dos benefícios oferecidos na contratação do produto, através de um código de desconto gerado para o cliente.

São mais de 3 mil estabelecimentos com descontos progressivos em diversos segmentos para o Segurado/ Tutor e para o pet:

Descontos para o Tutor (Segurado)

- Parques temáticos;

- Cinemas, Teatros e Shows;

- Lojas virtuais de departamento;

- Lojas de fábrica;

- Cursos técnicos e de Idiomas;

- Academias e Centros de treinamentos;

- Spas e Estética;

- Turismo;

- Bebê e Criança;

- Gastronomia;

- Drogarias;

- Eletrônicos e Eletrodomésticos.

Descontos para o Pet

- Hotéis;

- Banho e Tosa;

- Alimentação e Acessórios;

- Medicina e Saúde;

- Brinquedos/ Lazer.

IMPORTANTE: as parcerias (lojas, produtos e serviços) do Clube de Vantagens PET podem sofrer alterações a qualquer momento, sem prévio aviso.

5.8.3. COMO ACESSAR A PLATADORMA E COMPRAR COM DESCONTOS?

Para adquirir produtos e serviços com desconto é muito simples! Basta acessar a plataforma do Clube de Vantagens www.itaupetpersonnalite.programadevantagens.com.br, realizar o login de acesso e escolher o produto ou serviço que deseja comprar com descontos.

5.8.4. COMO ACÚMULO PONTOS COMPRANDO PELO CLUBE DE VANTAGENS PET?

Ao comprar produtos ou serviços no Clube de Vantagens automaticamente você acumula pontos! Basta acessar a plataforma do Clube de Vantagens www.itaupetpersonnalite.programadevantagens.com.br, realizar o login de acesso e escolher o produto ou serviço que deseja comprar com descontos. Cada produto e serviço possui uma regra de acúmulo de pontos podendo ser a cada R$ 1,00 gasto equivalente a 1 ponto ou a cada R$ 1,00 gasto será acumulado 2 pontos, dependerá muito da liberação de pontos de cada parceiro.

5.8.5. COMO FAÇO PARA TROCAR / RESGATAR MEUS PONTOS

Acesse o menu da categoria desejada e escolha o produto ou serviço desejado. Você pode utilizar seus pontos para adquirir benefícios como por exemplo: crédito em postos de combustível, entretenimento, cursos online, produtos e muito mais.

Horário de atendimento e Prestação dos serviços: Todos os dias 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Âmbito: Nacional e Internacional (conforme atendimento das lojas parceiras)

Evento: Conveniência Pet

5.8.6. EXCLUSÕES

5.8.6.1. Não está garantido pela Assistência 24 horas:

A) DESPESAS COM A ADESÃO / COMPRA DE SERVIÇOS OU PRODUTOS;

B) INFORMAÇÕES SOBRE ENVIOS E RASTREIO DE PRODUTOS;

C) CUSTO COM FRETES OU LOGISTICA DE ENVIO DE PRODUTOS;

6. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PET

A Tempo Assist não será responsável por gastos do segurado nas seguintes situações:

a) Serviços solicitados diretamente pelo segurado sem prévio consentimento da Tempo Assist;

b) Acontecimentos ou consequências resultantes de morte/sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo segurado;

c) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;

d) Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;

e) Despesas com fisioterapia para continuidade do tratamento;

f) Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam incluídas no custo da diária.

7. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços de assistência Pet é anual e acompanha a vigência do Seguro Itaú Acidentes Pessoais com Assistências Pet.