CONDIÇÕES GERAIS
PET PREMIUM

MAG
SEGUROS

GRUPO MONGERAL AEGON

ÍNDICE

CONDIÇÕES GERAIS – PET PREMIUM

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS 5

2. OBJETO E DEFINIÇÕES 6

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS 7

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA 8

5. OS SERVIÇOS 9

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA 13

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA 13

8. EXCLUSÕES 13

9. DISPOSIÇÕES FINAIS 14

Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A
(CNPJ: 33.608.308.0001/73)

CONDIÇÕES GERAIS – PET PREMIUM

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA PET			
Serviço	**Tipo de Evento**	**Limite de Utilização**	**Limite Serviços**
TRANSPORTE EMERGENCIAL PET	Acidente ou alta médica do animal doméstico	01 (um) acionamento por evento	Até 02 (dois) acionamentos por vigência anual; Até R$150,00 (cento e cinquenta reais) ou até 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Segurado.
ATENDIMENTO EMERGENCIAL (Consulta Veterinária)	Acidente ou doença súbita do animal doméstico	01 (um) acionamento por evento	Até 02 (dois) acionamentos por vigência anual; Até R$ 200,00 (duzentos reais) por evento.
VACINAS (Aplicação de vacinas em domicílio)	A pedido do Segurado	01 (um) acionamento por evento	Até 03 (três) acionamentos por vigência anual; Até R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.
VACINAS (Informações sobre vacinas)	A pedido do Segurado	01 (um) acionamento por evento	Até 03 (três) acionamentos por vigência anual;
ASSIST MEDICA PET (Agendamento de consultas)	A pedido do Segurado	01 (um) acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por vigência anual;
INFORMAÇÕES SOBRE PET	A pedido do Segurado	01 (um) acionamento por evento	Até 03 (três) acionamentos por vigência anual;
LEVA E TRAZ PET	Transporte do animal doméstico	01 (um) acionamento por evento	Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência anual; Até R$ 60,00 (sessenta reais) ou até 40 Km (quarenta quilômetros) do Domicílio do Segurado.
FUNERAL OU CREMAÇÃO DO PET	Falecimento do animal doméstico	01 (um) acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por vigência anual; Até R$ 800,00 (oitocentos reais)
HOSPEDAGEM PET	Acidente Pessoal ou Doença do Segurado ou Ausência do Segurado	01 (um) acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por vigência anual; Até R$ 100,00 (cem reais) por até 2(dois) dias; Carência: 60 dias a contar da data de início de vigência
CONSULTA EM DOMICILIO	Impossibilidade do Segurado de levar o animal doméstico até a clínica veterinária	01 (um) Acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por vigência; Limitado, até R$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento
ENVIO DE RAÇÃO	A Pedido do Segurado	01 (um) Acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por vigência anual; Limitado a 40 km (quarenta quilômetros) do domicílio do Segurado; Custo da ração é de responsabildiade do Segurado
DESP MED CIRURGICA E HOSPIT PET (Cirurgia Emergencial)	Acidente ou doença súbita	01 (um) acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por vigência anual; Até R$1.000,00 (um mil reais)

ASSISTÊNCIA PET			
Serviço	**Tipo de Evento**	**Limite de Utilização**	**Limite Serviços**
DESP MED CIRURGICA E HOSPIT PET (Internação PET)	Impossibilidade do cliente de acompanhar o tratamento do animal doméstico em sua residência.	01 (um) acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por vigência anual; Até R$1.000,00 (um mil reais)
APOIO PSICOLOGICO	Falecimento do animal doméstico	01 (um) acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por vigência anual; O atendimento será realizado em até 04 (quatro) consultas telefônicas de até 30 minutos cada.
IDENTIFICADOR DE ANIMAIS DOMESTICOS	Resgate de animal perdido	01 (um) acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por vigência anual; Limitado a 1 (um) animal; Limitado até 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Segurado.

*Serviços indicativos/informativos são ilimitados e não subtraem do limite quadro acima. Eventuais custos serão de responsabilidade do Segurado.

A **Assistência PET** segue os critérios de limitação ou exclusão do direito de Serviço conforme estas Condições Gerais, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o Evento e o Domicílio do Cliente; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a abrangência do serviço; ou do escopo de responsabilidade da Central de Assistência e seu limite territorial.

OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA ASSISTÊNCIA PET SÃO EXCLUSIVOS PARA 1 (UM) ANIMAL DOMÉSTICO (ACEITAÇÃO SOMENTE PARA GATOS OU CACHORROS), POR CLIENTE.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência PET** tem por objetivo auxiliar o Cliente em seus cuidados com seu Animal Doméstico através do conjunto de Serviços descritos nestas Condições Gerais, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada um.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a) **Assistência PET:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Prestadora de Serviços Assistenciais, também denominados, neste instrumento, simplesmente "Assistência" ou "Serviço" quando assim referida individualmente; ou "Assistências".

b) **Acidente:** 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 independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de emergência do Animal Doméstico.

c) **Animal Doméstico:** o animal de estimação que reside junto ao Cliente no Domicílio indicado, limitado a cães e gatos. Excluem-se animais silvestres, animais não domesticados e aqueles destinados a competições.

d) **Animal Segurado:** Animal declarado pelo Segurado Titular na proposta de Adesão, sendo estes somente cães ou gatos.

e) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.

f) **Carência:** espaço de tempo pré-determinado nestas Condições Gerais, durante o qual o Segurado, mesmo com o pagamento do prêmio, não possui direito a realizar o acionamento do serviço.

g) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência PET**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação dos Serviços.

h) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais na ocasião da contratação da **Assistência PET** através do Cadastro, doravante denominado simplesmente "Cliente" ou "Segurado".

i) **Contratante: MONGERAL**

j) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência PET**, seus limites e condições.

k) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.

l) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência PET** solicitada.

m) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, residencial informado por este na ocasião de contratação da **Assistência PET**, doravante denominado "Domicílio" ou "Residência".

n) **Doença:** qualquer alteração no estado saudável do animal. É o evento mórbido de causa não acidental, que exija tratamento veterinário ao Animal Segurado para estados septicêmicos, doenças infecciosas, infectocontagiosas, parasitárias e orgânicas de um modo geral.

o) **Doença súbita:** É a alteração aguda do estado de saúde do animal doméstico 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.

p) **Doenças de conhecimento prévio do Segurado:** são aquelas que, antes da contratação do seguro, o animal segurado tenha recebido ou tenha sido recomendado cuidados, tratamentos ou acompanhamento veterinário. Doença que se referem ou são resultado de lesão, que tenha manifestado sinais clínicos antes da data de início da vigência do seguro.

q) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência PET** pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência PET** contratada e descritos nestas Condições Gerais.

r) **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.

s) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência PET** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Cliente terá direito ao Serviço de **Assistência PET** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Animal Doméstico, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços;
- Confirmação dos dados do Animal Doméstico assistido.

Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento.

Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

Para que o Cliente seja elegível à utilização da **Assistência PET**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;

b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 01 (um) dia, contados a partir da data de solicitação do Serviço;

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência PET**.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamentos tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência PET**.

Todos os serviços previstos na **Assistência PET** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e as eventuais despesas não serão reembolsadas.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não os descritos nestas Condições Gerais, contratados pelo Cliente diretamente do Prestador.

Quando necessário efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência PET** ficará sub-rogada dos direitos do Cliente, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Cliente deverá colaborar com a **Assistência PET**, inclusive enviando-lhe documentos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Assistência PET, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

a) Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissional (is) indicados;

b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is).

A **Assistência PET** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência PET**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados. Para situações emergenciais: a disponibilidade dos Prestadores é de 24 (vinte e quatro) horas.

5. OS SERVIÇOS

TRANSPORTE EMERGENCIAL

Caso o cliente não tenha condições físicas comprovadas de levar ou buscar o Animal de Estimação assistido por meios próprios, e não haja nenhum outro responsável indicado por ele que possa fazê-lo, a **Assistência PET** se encarregará da organização e custos de transporte, considerando as situações:

a) Em caso de Acidente do Animal – será providenciado o transporte do Domicílio até a Clínica Veterinária mais próxima, ou indicada pelo Cliente, desde que dentro do limite de seu município;

b) Em caso de Alta do Animal – será providenciado o transporte do Animal Doméstico da Clínica Veterinária até o local indicado pelo Cliente, desde que dentro do limite do município.

O meio de transporte mais adequado será definido a único e exclusivo critério da **Assistência PET**.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

ATENDIMENTO EMERGENCIAL – CONSULTA VETERINÁRIA

Em caso de Acidente ou Doença do Animal Doméstico assistido, a **Assistência PET** arcará com os gastos referentes a consulta veterinária e eventuais procedimentos (cirurgias e medicamentos utilizados diretamente pelo veterinário no atendimento emergencial) até o limite contratado.

Excluem-se deste serviço consultas de rotina, vacinas obrigatórias e outros atendimentos que não sejam decorrentes do acidente e doenças do Animal Doméstico.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

VACINAS - APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

A pedido do Cliente, a **Assistência PET** enviará um profissional qualificado para aplicação de vacina (s) no Animal Doméstico em Domicílio.

Este serviço refere-se somente ao envio de um profissional para aplicação da vacina, não se responsabilizando a **Assistência PET** pelo pagamento da (s) vacina (s).

O serviço será prestado conforme a infraestrutura da cidade onde o Cliente reside. Podendo inclusive ser necessário que haja o acionamento do serviço de leva e traz.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

VACINAS - INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

A pedido do Cliente, a **Assistência PET** prestará as informações necessárias sobre todas as vacinas e épocas de aplicação, além de locais e datas de campanhas de vacinações públicas (postos de vacinação).

Este serviço refere-se somente a indicação das vacinas, não responsabilizando a **Assistência PET** pelo pagamento da (s) vacina (s).

O prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

ASSISTÊNCIA MÉDICA PET - AGENDAMENTO DE CONSULTAS

A pedido do Cliente, a **Assistência PET** poderá realizar o agendamento de consultas para os Animais Domésticos, seja com veterinários indicados pelo Cliente, ou com veterinários credenciados à rede de prestadores da Assistência.

Este serviço refere-se somente ao agendamento de consultas, não se responsabilizando a **Assistência PET** pelo pagamento do atendimento veterinário.

O prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

INFORMAÇÕES SOBRE PET

Através de atendimento telefônico, a **Assistência PET** proporcionará ao Segurado, serviços de orientações veterinárias ou informações para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos seguintes assuntos:

Este serviço refere-se somente a informações ou indicações, não se responsabilizando a **Assistência PET** pelo pagamento de qualquer despesa ou serviço prestado pelos estabelecimentos ou profissionais indicados.

O prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

a) INFORMAÇÃO SOBRE RAÇÃO X RAÇA DO ANIMAL

De acordo com a necessidade e a pedido do cliente, a **Assistência PET** poderá fazer uma pesquisa e orientação sobre o tipo de ração com a raça do animal desejado, bem como informar custos da ração ao cliente.

b) INDICAÇÃO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS E PET SHOPS

De acordo com a necessidade e localização do Cliente, e a pedido deste, a **Assistência PET** fará a indicação de Clínicas Veterinárias e Pet Shops próximas a sua localização. Como diferencial, a **Assistência PET** se compromete em realizar cotações e indicar os preços obtidos ao Cliente.

c) INDICAÇÃO DE FARMÁCIAS PARA PET

De acordo com a necessidade e localização do Cliente, e a pedido deste, a **Assistência PET** fará a indicação de farmácias para medicamentos pet, próximas a sua localização.

d) INFORMAÇÃO SOBRE VENDA E ADOÇÃO DE FILHOTES

A pedido do Cliente, **Assistência PET** indicará pontos de venda e adoção de filhotes de Animais Domésticos.

e) ORIENTAÇÃO PARA TRANSPORTE AÉREO DE ANIMAIS

O cliente poderá entrar em contato com a **Assistência PET** para esclarecer dúvidas como:

- Reservas, Check-in, Tipos de Animais Permitidos, Animais Viajando na Cabine, Animais Viajando como Bagagem Despachada, Restrições de Temperatura, Taxas, Restrições de Idade e Saúde, Sedação, Restrições para Destinos Específicos.

f) INDICAÇÃO DE HOTÉIS PETFRIENDLY E SPA PARA PET

A pedido do Cliente, a **Assistência PET** indicará hotéis e spa que aceitam hospedar animais domésticos com seus respectivos donos ou responsáveis.

g) INFORMAÇÕES SOBRE ADESTRAMENTO DE ANIMAL

A pedido do Cliente, a **Assistência PET** indicará locais ou profissionais para realizar o adestramento de animais, bem como fornecerá informações sobre esta modalidade.

h) INDICAÇÃO DE SITES PARA BUSCA DE ANIMAIS PERDIDOS

A pedido do cliente, a **Assistência PET** indicará sites para publicação e cadastro de dados para busca de animais perdidos.

LEVA E TRAZ PET

Quando necessário, o Segurado poderá solicitar à **Assistência PET** o agendamento do serviço de Leva e Traz do seu animal domésticos até o local necessário (clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis), sendo que serviço deverá ser solicitado com um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

Para este serviço, a **Assistência PET** se responsabiliza apenas pelo acionamento do serviço de Leva e Traz, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento das despesas.

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

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

FUNERAL DO PET

Em caso de falecimento do Animal Doméstico assistido, a **Assistência PET** se encarregará de organizar o funeral conforme disponibilidade local para a cremação coletiva ou enterro do animal doméstico. Será necessário verificar as regras da Legislação do município para cremação, sendo que nestes casos, não serão disponibilizadas as cinzas do animal.

Nas localidades em que não houver infraestrutura para a realização do serviço, haverá o recolhimento do animal doméstico onde serão realizados os devidos trâmites, conforme a legislação do município.

IMPORTANTE SOBRE A CREMAÇÃO: O serviço de cremação é sempre coletivo, caso o Cliente queira a cremação individual, o mesmo deverá assumir a diferença do custo.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

HOSPEDAGEM DO PET - POR ACIDENTE PESSOAL, DOENÇA OU AUSÊNCIA DO CLIENTE

Caso o Cliente tenha que ausentar-se de seu Domicílio por motivo de Acidente Pessoal, doença aguda devidamente comprovada pelo mesmo através de documentação médica (atestado, relatório) encaminhada à Central de Assistência ou tenha que ausentar-se de seu domicílio por motivo de viagem, a **Assistência PET** organizará a hospedagem do Animal Doméstico assistido em hotel para animais ou canil mais próximo do Domicílio ou indicado pelo Cliente, sendo este adequado para a prestação do serviço.

Para realização deste serviço, o Animal Doméstico deve estar devidamente vacinado e possuir carteira de saúde comprovando a regularidade das vacinas, pois a **Assistência PET** não se responsabilizará pela não aceitação do animal pelo hotel.

Este serviço refere-se somente a organização e pagamento das diárias de hospedagem do animal doméstico, não responsabilizando a **Assistência PET** pelo fornecimento de ração ou pagamento de despesas extras que por ventura possam ocorrer.

É de responsabilidade do cliente, o envio da ração, medicamentos ao local de hospedagem e despesas extras que possam ocorrer durante a estadia.

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

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

CONSULTA EM DOMICILIO

Caso o Segurado não tenha condições físicas comprovadas de levar ou buscar o Animal de Estimação por meios próprios, e não haja nenhum outro responsável indicado por ele que possa fazê-lo, a **Assistência PET** enviará um profissional qualificado para realizar consultas veterinárias com o Animal Doméstico em Domicílio.

O serviço será prestado conforme a infraestrutura da cidade onde o Cliente reside. Podendo inclusive ser necessário que haja acionamento do serviço de leva e traz.

O serviço será prestado mediante prévio acionamento e agendamento.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

ENVIO DE RAÇÃO

A **Assistência PET** disponibilizará para o Cliente o serviço de envio de ração à Domicílio. Para utilização deste serviço o Cliente deverá especificar com exatidão o tipo e marca de ração solicitada.

O custo do envio será de responsabilidade da **Assistência PET**, porém os custos com a aquisição da ração correrão por conta exclusiva do Cliente.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

DESPESA MÉDICA CIRURGICA E HOSPITALAR PET - CIRURGIA EMERGENCIAL

Em caso de Acidente do Animal Doméstico assistido, que consequentemente cause lesões, ou Doença Súbita que acarretem a necessidade de intervenção cirúrgica, a **Assistência PET** arcará com os gastos referentes a cirurgia, exames e os medicamentos, até o limite contratado.

Exclui-se deste serviço atendimentos a doenças preexistentes, partos, consultas de rotina, vacinas obrigatórias e outros atendimentos que não sejam decorrentes do Acidente ou Doença Súbita do animal doméstico.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

DESPESA MÉDICA CIRURGICA E HOSPITALAR PET - INTERNAÇÃO

Após a comprovação do quadro clínico do animal doméstico, e quando o Cliente não tiver condições de realizar o acompanhamento do tratamento em sua residência, a **Assistência PET** arcará com os gastos referentes a internação para controle do diagnóstico informado pelo veterinário.

Excluem-se deste serviço consultas de rotina e vacinas.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

APOIO PSICOLOGICO FAMILIAR POR TELEFONE

No caso de morte do Animal Doméstico, colocamos a disposição o serviço de apoio psicológico por telefone, para auxiliar o Cliente e seus familiares de primeiro grau (filhos, pais e cônjuge) a superar a perda.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

IDENTIFICADOR DE ANIMAIS DOMESTICOS

A **Assistência PET** ficará disponível registrará informações de animais localizados, desde que sejam animais cadastrados e que estejam portando uma plaqueta de identificação, com nome ou código, que facilite a identificação do animal. Em caso da central de atendimento ser contatada com informações sobre o Animal Doméstico, a **Assistência PET** entrará em contato com o Cliente prestando as informações necessárias sobre a localização do animal.

A **Assistência PET** arcará, caso o animal se perca e seja encontrado, com os custos de um profissional para buscar o animal e levá-lo até a residência do Cliente. Para tanto, é necessário que a pessoa que o localizou entre em contato com a Central de Assistência e informe o número de identificação do animal assistido.

IMPORTANTE: Serviço disponível somente para cães e gatos

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência PET** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo.

Em complemento ao disposto no item mencionado acima, a **Assistência PET** será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;

c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;

d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência PET** cessará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro, em todas cidades onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA PET, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO CLIENTE, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA PET;

REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO CLIENTE SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

TRATAMENTO DE DOENÇAS OU LESÕES QUE SE PRODUZAM COMO CONSEQUÊNCIA DE DOENÇA CRÔNICA OU DIAGNOSTICADA ANTERIORMENTE A SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO;

ASSISTÊNCIA A TODA E QUALQUER CONSEQUÊNCIA RESULTANTE DE MORTE OU

LESÕES CAUSADAS, DIRETA OU INDIRETAMENTE POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS DO DONO DO ANIMAL DOMÉSTICO;

ASSISTÊNCIA DERIVADA DA MORTE POR SACRIFÍCIO INDUZIDO, E/OU LESÕES E CONSEQUÊNCIAS DECORRENTES DE TENTATIVAS DO MESMO COM O ANIMAL DOMÉSTICO;

ASSISTÊNCIA POR DOENÇAS OU ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE ÁLCOOL, DROGAS, VENENO, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS E OU ADQUIRIDOS SEM RECOMENDAÇÃO VETERINÁRIA;

DESPESAS COM CASTRAÇÃO, AQUISIÇÃO DE PRÓTESES, BEM COMO DESPESAS DE ASSISTÊNCIA POR GRAVIDEZ OU PARTO DO ANIMAL DOMÉSTICO;

ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÃO DE CARÁTER PROFISSIONAL/AMADOR POR PARTE DO ANIMAL DOMÉSTICO;

DESPESAS EXTRAS DA ESTADIA COMO: REFEIÇÕES, BEBIDAS, E TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA DO HOTEL;

SERVIÇO DE HOSPEDAGEM EM CASO DE ACIDENTE OU DOENÇA AGUDA DO CLIENTE PARA CASOS DE DOENÇAS DE BASE OU DOENÇA CRÔNICA, MESMO TENDO O CLIENTE QUE AUSENTAR-SE DE SEU DOMICÍLIO POR PERÍODOS ELEVADOS.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://www.treasury.gov/resource- center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/ information

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência PET** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

A **Assistência PET** atenderá a todas as solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

A **Assistência PET** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A **Assistência PET** se reserva o direito de recusar ou parar de trabalhar em um pedido a qualquer tempo e não será responsável por quaisquer consequências. Se um pedido for recusado, o Atendente o alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

A **Assistência PET** se empenhará durante todo o tempo para usar prestadores que sejam profissionalmente reconhecidos e confiáveis pela experiência da **Assistência PET**; em casos onde um serviço requisitado só possa ser fornecido por um prestador que não se encaixa nos critérios da **Assistência PET**, a Central de Assistência informará ao Cliente dos riscos potenciais. Se mesmo assim, o Cliente ainda quiser utilizar os serviços de tal prestador, a **Assistência PET** não aceita nenhuma responsabilidade, qualquer que seja, para os riscos tomados, consequências que surgirem ou a resolução de qualquer disputa com o serviço fornecido.

A **Assistência PET** não aceita nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Cliente.

A **Assistência PET** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.

O Cliente poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

Os eventuais reembolsos de despesas previamente autorizados pela Central de Assistência deverão, obrigatoriamente, obedecer aos procedimentos necessários que serão informados pela Central de Assistência quando da autorização.

Setembro/2022

MAG
SEGUROS

GRUPO MONGERAL AEGON

Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A ■ CNPJ 33.608.308/0001-73
Central de Relacionamento: 4003-3355 (capitais e regiões metropolitanas), 0800 881 3355 (todas as localidades), 0800 771 5472 (deficientes auditivos ou de fala) ou sac@mag.com.br; Ouvidoria – essa é uma instância superior à qual você pode recorrer caso sua questão não tenha sido resolvida pelos outros canais – 0800 725 7550, ouvidoria@mag.com.br ou Cx. Postal 40994 – CEP 20270-971 - Rio de Janeiro/RJ.