

## ASSISTÊNCIA PET

### CONDIÇÕES GERAIS

Os serviços de assistência serão prestados em todo o território nacional pela empresa **USS SOLUÇÕES GERENCIAIS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.979.936/0001-79 e com sede na Av. Andrômeda, nº 200, Alphaville, Barueri - SP, CEP 066473-000.

O contratante deverá solicitar a prestação do serviço por meio da Central de Atendimento do Serviço de Assistência 24 horas: **4020 9359** (Capitais, todos os dias, 24h por dia) ou **0800 770 9359** (em todo o território nacional, todos os dias, 24h por dia).

Os serviços terão prazo de vigência de 12 meses, com renovação automática por igual período.

O contratante pode solicitar o cancelamento a qualquer momento, sem restrições.

Os serviços ficam automaticamente cancelados em caso de falta de pagamento.

**Não será oferecida ao contratante a opção de reembolso de despesas, caso opte por contratar os serviços diretamente de outro prestador de serviço.**

Para consultas, informações gerais, reclamações e cancelamento, ligue para nosso **SAC: 0800 720 0031** (todos os dias, 24h por dia), deficiente auditivo/fala: **0800 722 1722** (todos os dias, 24 hrs por dia). Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a **Ouvidoria: 0800 570 0011** (dias úteis, das 9h às 18h), deficiente auditivo/fala **0800 724 2400** ou Caixa Postal 67.600, CEP 03162-791, São Paulo, SP.

### EXCLUSÕES GERAIS

**A USS não será responsável por gastos do contratante nas seguintes situações:**

- a) **Serviços contratados diretamente pelo contratante sem prévio consentimento da USS;**
- b) **Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo contratante;**
- 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 inclusas no custo da diária**

## DEFINIÇÕES

**CONTRATANTE:** é a pessoa física titular de plano de Assistência a Animais de Estimação - Pet.

**ANIMAL DOMÉSTICO:** é o animal de estimação que reside junto ao contratante, limitado a cães e gatos.

**EMERGÊNCIA:** é a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

**ACIDENTE PESSOAL DO CONTRATANTE:** é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

**DOENÇA SÚBITA DO CONTRATANTE:** é a alteração aguda do estado de saúde do contratante com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

**DOMICÍLIO DO CONTRATANTE:** é o Município de domicílio do contratante, constante do cadastro.

**Importante:** a quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o contratante utilizar a central de atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

**ÂMBITO DE ATENDIMENTO:** Os serviços serão prestados em todo território nacional.

## SERVIÇOS

- **Assistência Veterinária Emergencial**

Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a USS arcará com as despesas para a consulta emergencial até o limite contratado, desde que previamente comunicada por meio da Central de Atendimento. Esses valores são exclusivamente em caso de urgência com o animal, não sendo disponibilizado em caso de consulta de rotina.

Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do contratante. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do contratante ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Limite: até R\$250 e até 1 intervenção/vigência.

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

- **Consultas Veterinárias**

Quando solicitado pelo contratante, será disponibilizado ao animal uma consulta veterinária de rotina em rede credenciada da USS, conforme limite contratado.

A responsabilidade da USS é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do contratante.

Limite: 1 consulta por vigência.

- **Agendamento de Consultas Veterinárias**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O contratante poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do contratante e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta. Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do contratante. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

Caso o contratante necessite cancelar o agendamento da consulta, deverá solicitar com mínimo de antecedência de 24 horas da data e horário agendado

Limite: Sem Limite de solicitações de agendamento para clínicas não-credenciadas. Sendo os custos de cada consulta por conta do contratante, somente nesse caso.

- **Informações sobre Vacinas**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas. A USS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo contratante. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Sem Limite.

- **Aplicação de Vacinas em Domicílio**

Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas em domicílio.

A USS será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do contratante as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas

Limite: Sem limite (custos de vacinas por conta do contratante).

- **Envio de Ração**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o contratante saiba a marca, o tipo e o peso do produto. A USS será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do contratante o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

Limite: Até 1 intervenção/vigência e Taxa de entrega de até R\$50,00.

- **Acionamento e/ ou Agendamento de Leva e Traz**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O contratante devera agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

A USS será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do contratante o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

Limite: Sem limite (custos por conta do contratante).

- **Informação sobre Raças de Cães**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

Limite: Sem Limites.

- **Informação sobre Venda de Filhotes**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Sem Limites.

- **Indicação de Banho e Tosa**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

Limite: Sem Limites.

- **Hospedagem de Animais**

Se, em consequência de acidente ou doença, o contratante estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a USS arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem, dentro de sua rede credenciada.

Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do contratante. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do contratante ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Limite: até R\$50,00 por dia, limitado a 4 diárias e 1 intervenção/vigência.

- **Informações Veterinárias Úteis**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Sem Limites.

- **Assistência Funeral**

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a USS arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local e rede credenciada.

Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do contratante. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

Limite: Até R\$400,00 e até 1 intervenção/vigência.

- **Atendimento Veterinário por Telefone**

O serviço será meramente orientativo, não substitui a visita presencial ao médico veterinário. Não será prestado orientações em caso de atendimento emergencial.

Quando solicitado pelo contratante, a USS prestará por meio de sua rede cadastrada, o serviço de esclarecimento de dúvidas e orientações básicas por telefone sobre o Pet, como:

- a) Orientações em situações de baixa complexidade e Risco, onde o contratante tenha dúvidas sobre alguma situação ou ocorrido.
- b) Informações sobre o histórico de atendimentos telefônicos sobre o pet, em prontuário eletrônico;

Importante: O serviço será prestado por um médico veterinário. Exclusivo para suporte e orientação meramente informativo.

A USS não se responsabiliza por quaisquer despesas com serviços, tais como: consulta com veterinário, exames, vacinas, medicamentos ou qualquer outro tipo de despesa relacionado ao animal(pet). Não fazem parte da prestação do serviço:

- a) Despesas com o animal de estimação;
- b) Indicação de clínicas, veterinários ou hospitais fora do âmbito definido;

Limite: Até 5 atendimentos por vigência.