

**ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICO +
ASSISTÊNCIA PET
CONDIÇÕES GERAIS**



CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICO

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICO			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída) Emergencial e Não-Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos não-emergenciais por vigência. . Até 02 (dois) acionamentos emergenciais por vigência.
Encanador Emergencial	Problemas Hidráulicos	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Eletricista Emergencial	Problemas Elétricos	. 1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Serviço de Informações de Emergência	Informações de Emergência	. 1 (um) acionamento por Evento	. Sem limite de acionamentos por Evento
Transmissão de Mensagens Urgentes	Mensagens urgentes	. Ilimitado	. Sem limite de acionamentos por Evento

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Residencial visam atender ao Usuário em situações de emergência envolvendo o Imóvel, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- a) **Assistência Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

- a) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- b) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- c) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Residencial** através do Cadastro.
- d) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Residencial**, seus limites e condições.
- e) **Contratante: Cardif**
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação do **Assistência Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- g) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- h) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Residencial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Residencial** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado “**Evento Emergencial**” ou “**Evento Não Emergencial**”.
- i) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Residencial** solicitada.
- j) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- l) **Situação Inabitável:** Considera-se inabitável o imóvel que não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança compatíveis com sua utilização mínima e habitual, devido à lama, água, fuligem, etc., decorrente de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- m) **Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

3. EVENTOS PREVISTOS

Os eventos da Assistência Residencial poderão ocorrer, quando contratados os devidos serviços, nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

Eventos Emergenciais, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo o imóvel, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

Eventos Não-Emergenciais: É a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência 24 horas, conforme condições e limites estabelecidos nas condições gerais do pacote de Assistência.

TIPOS DE EVENTOS

- **Sinistro no Imóvel:** É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.
- **À Critério do Usuário** – Mediante solicitação do usuário, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
- **Acidente Pessoal** envolvendo Usuários, 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 urgência do Usuário.
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: cancelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Chaveiro para Acesso ao Domicílio (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao Domicílio;
- **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso à cômodos internos do Imóvel.
- **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de **problemas funcionais*** que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia no Imóvel;

*** Problemas Funcionais: problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.**

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS**, 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 Imóvel, e do Usuário, 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:
 - Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

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

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço de Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário perderá o direito à Assistência

e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Residencial**.

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

O Usuário deverá zelar pelo Imóvel até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de acionamentos, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

A **Assistência Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Domicílio apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Residencial** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Residencial;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item mencionado acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

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 Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Residencial** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que

causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Residencial, 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.
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço para situações emergenciais:** 24 (vinte e quatro) horas.

5. OS SERVIÇOS

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Os custos excedentes serão de responsabilidade do usuário e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

5.1. CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) POR EVENTOS EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta (s) de entrada ou saída), a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Residencial** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

PARA ESTE SERVIÇO, NÃO ESTÁ PREVISTO A TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS, FECHADURAS TETRA OU ELETRÔNICA, OU CONFEÇÃO DE NOVAS CHAVES DO TIPO TETRA OU PONTO.

5.2. ENCANADOR POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

ESTÃO EXCLUÍDOS OS ENTUPIAMENTOS EM TUBULAÇÕES PROVENIENTES DE CAIXA DE INSPEÇÃO DE GORDURA E ESGOTO DO IMÓVEL, VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES DE COBRE, FERRO, CERÂMICA E DE GÁS NOS IMÓVEIS ASSISTIDOS, BEM COMO OS VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES, RELACIONADAS À INSTALAÇÃO DE PISCINAS E BANHEIRAS.

5.3. ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 destas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

5.4. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Na hipótese em que o Usuário precisar de informações sobre telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a **Assistência Residencial** fornecerá o número do telefone disponível no cadastro de seus Prestadores ou sites de consultas telefônicas.

A **Assistência Residencial** se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do Usuário acionar o serviço.

A **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Usuário.

Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores da Assistência Residencial ou à disponibilidade do número de telefone em registros públicos.

5.5. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência se encarregará de transmitir Mensagens Urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

A **Assistência Residencial** se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência 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 usuário 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 Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS AO IMÓVEL, USUÁRIO E/OU TERCEIROS DECORRENTES DO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE O EVENTO E A CHEGADA DO PRESTADOR AO LOCAL.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO DIRETAMENTE DO PRESTADOR, RESTANDO CERTO QUE EVENTUAIS REEMBOLSOS AO USUÁRIO NÃO SERÃO EFETUADOS

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS NO IMÓVEL.

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS:

ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR, E, EM GERAL, TODO E QUALQUER ATO OU CONSEQUÊNCIA

DESSAS OCORRÊNCIAS, BEM COMO NÃO RESPONDERÁ, AINDA, POR PREJUÍZOS DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADOS COM OU PARA OS QUAIS, PRÓXIMA OU REMOTAMENTE, TENHAM CONTRIBUÍDO TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, LOCKOUT, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA, INCLUSIVE OS OCORRIDOS DURANTE OU APÓS O EVENTO;

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.

OS ACIDENTES OU AS SUAS CONSEQUÊNCIAS QUE DERIVEM, DIRETA OU INDIRETAMENTE DE AÇÕES CRIMINAIS DO BENEFICIÁRIO OU AS CONSEQUÊNCIAS ORIGINADAS POR DOLO;

CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM AO IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTOS NOS SERVIÇOS;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;

EXPLOSÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADA PELO CLIENTE;

OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;

PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL;

EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.

IMÓVEIS DE VERANEIO OU QUE NÃO POSSAM SER CARACTERIZADAS COMO HABITUAL OU PERMANENTE DO BENEFICIÁRIO;

DESPESAS DECORRENTES DE DESPEJO, ARROLAMENTO, CONFISCO, EXPROPRIAÇÃO, REQUISIÇÃO DE BENS, OU DANOS CAUSADOS AO IMÓVEL, POR ORDEM DE AUTORIDADES JUDICIAIS, ADMINISTRATIVAS OU MILITARES.

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 REGULACOES 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://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
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

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Residencial**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

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

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

Os Serviços da Assistência Residencial não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 0, acima.

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

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário 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 ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.



ASSISTÊNCIA PET
CONDIÇÕES GERAIS



CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA PET

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 01 (um) acionamentos por vigência; . Até R\$100,00 (cem reais) ou até 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Usuário.
ATENDIMENTO EMERGENCIAL (Consulta Veterinária)	Acidente ou doença súbita do animal doméstico	. 01 (um) acionamento por evento	. Até 02 (dois) acionamentos por vigência; . Até R\$200,00 (duzentos) por evento.
ENVIO DE RAÇÃO	A pedido do Usuário	. 01 (um) acionamento por evento.	. Até 01 (um) acionamento por vigência; . Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por evento; . Até 05Kg (cinco quilos) de ração por evento.
ATENDIMENTO AGENDADO (Consulta Eletiva)	A pedido do Usuário	. 01 (um) acionamento por evento	. Até 01 (um) acionamento por vigência; . Até R\$50,00 (cinquenta reais) por evento;
FUNERAL PET	Falecimento do animal doméstico	. 01 (um) acionamento por evento	. Até 01 (um) acionamento por vigência; . Até R\$ 540,00 (quinhentos e quarenta reais).
HOSPEDAGEM PET	Acidente Pessoal ou Doença do Usuário	. 01 (um) acionamento por evento	. Até 01 (um) acionamento por vigência; . Até R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento.
ASSIST. MÉDICA PET (Agendamento de consultas – Concierge)	A pedido do Usuário	. 01 (um) acionamento por evento	. Sem limite de acionamentos por Vigência; . Serviço informativo.

AGENDAMENTO LEVA E TRAZ PET	Transporte do animal doméstico	. 01 (um) acionamento por evento	. Custos por conta do usuário; . Sem limite de acionamentos por Vigência.
VACINAS (organização de aplicação de vacinas em domicílio)	A pedido do Usuário	. 01 (um) acionamento por evento	. Sem limite de acionamentos por Vigência; . Os custos com a aquisição da vacina são de responsabilidade do Usuário.
VACINAS OU VERMÍFUGOS (Informações gerais – Concierge)	A pedido do Usuário	. 01 (um) acionamento por evento	. Sem limite de acionamentos por Vigência; . Serviço informativo.
INFORMAÇÕES SOBRE PET (Concierge)	A pedido do Usuário	. 01 (um) acionamento por evento	. Serviço informativo . Sem limite de acionamentos por Vigência;

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

***As despesas decorrentes dos serviços serão assumidas pela Empresa de Assistência até o limite informado para cada um dos serviços conforme o quadro acima durante a vigência da apólice. Caso o valor do serviço ultrapasse o valor do limite contratado, será de responsabilidade do Segurado (tutor) o valor excedente.**

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 Europ Assistance Brasil, 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) **Veterinário Generalista:** O veterinário generalista é o profissional que se graduou em Medicina Veterinária. O médico atua na prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças em animais de diferentes espécies, limitando-se, nessas Condições Gerais, apenas a cães e gatos.
- f) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- g) **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.
- h) **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.
- i) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência PET** através do Cadastro, doravante denominado simplesmente “Cliente” ou “Usuário”.
- j) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência PET**, seus limites e condições.
- k) **Contratante: Cardif**
- l) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- m) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência PET** solicitada.
- n) **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.

- o) **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.
- 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) **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”.
- 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) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320/356, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- t) **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.
- u) **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.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento.
- e) 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

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

5.1. 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**.

5.2. 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.

EXLUEM-SE DESTE SERVIÇO CONSULTAS DE ROTINA, VACINAS OBRIGATÓRIAS E OUTROS ATENDIMENTOS QUE NÃO SEJAM DECORRENTES DO ACIDENTE E DOENÇAS DO ANIMAL DOMÉSTICO.

5.3. ENVIO DE RAÇÃO EM DOMICÍLIO

A pedido do Usuário, a **Assistência PET** disponibilizará o serviço de envio de ração à Domicílio. Para utilização deste serviço, o Usuário deverá especificar com exatidão o tipo e marca de ração solicitada.

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

5.4. ATENDIMENTO AGENDADO – CONSULTA ELETIVA

O segurado terá a sua disposição consulta veterinária na rede credenciada da Assistência, com veterinário generalista, para atendimento preventivo e rotineiro ao seu animal de estimação. A responsabilidade da Assistência é pelo custo da consulta.

EXLUEM-SE DESTE SERVIÇO QUALQUER DESPESA COM MEDICAMENTOS, VACINAS OU TRATAMENTO DO ANIMAL DOMÉSTICO QUE DEVERÃO SER DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO SEGURADO.

5.5. 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.

5.6. 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 porventura 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, elas serão de responsabilidade do Cliente.

5.7. 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.

5.8. AGENDAMENTO LEVA E TRAZ PET

Quando necessário, o usuário 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 usuário o pagamento das demais despesas.

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

5.9. 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.

5.10. VACINAS - INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS (VACINAS E VERMÍFUGOS)

A pedido do Cliente, a **Assistência PET** prestará as informações necessárias sobre todas as vacinas e/ou vermífugos 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.

5.11. INFORMAÇÕES SOBRE PET

Através de atendimento telefônico, a **Assistência PET** proporcionará ao usuário, 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.

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.

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 perdurar.

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 Usuário 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 DE FORMA PARTICULAR PELO CLIENTE SEM O PRÉVIO ACIONAMENTO E 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 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 REGULACOES 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://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
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.