

ASSISTÊNCIA PET BÁSICO

MANUAL DE SERVIÇO



ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO – PET – PLANO BÁSICO

O objetivo é a cobertura de custos dos serviços de assistência médica veterinária em caso de problemas de saúde do animal doméstico (Pet) decorrente de enfermidade ou acidente emergenciais do animal assistido, dentro das limitações da respectiva assistência.

Definições: Animal Doméstico: É o animal de estimação que reside junto ao Segurado, limitado a cães e gatos. A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o Segurado utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

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.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de atendimento 0800 717 3333, comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: O serviço de Assistência a Animais de Estimação – Pet possui abrangência em todo o território brasileiro. Esse serviço será prestado nas principais capitais brasileiras e em cidades da Grande São Paulo e Grande Rio de Janeiro. Nas cidades onde não houver infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Responsabilidade: A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A Prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação. Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à Prestadora, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

Central de Atendimento

- Ligação gratuita, para acionamento dos serviços contratados, através do 0800 717 3333.
- Para obter Atendimento só precisa ligar para nossa central. O consultor identifica que o Cliente através do número do CPF.
- No atendimento inicial de consulta de urgência e emergência e atendimento ambulatorial, o cliente poderá se dirigir a qualquer clínica, passar pela consulta e solicitar o reembolso com a apresentação de NF e Laudo. Ou poderá acionar o 0800 717 3333 para receber as devidas orientações.
- Para os demais procedimentos, provenientes do atendimento de urgência, o cliente deverá entrar em contato com a central – 0800 717 3333 e a partir deste momento, seguir as orientações de nossos atendentes.
- Atendimento 24 horas, sete dias da semana, para Serviços Emergenciais;
- Caso não haja uma clínica cadastrada na região do cliente, faremos o convênio imediato ou o devido reembolso.

Modelos de Clínicas e atendimento

- **Clínicas:** Uma das grandes vantagens de ser um cliente Somar Pet é que você poderá utilizar qualquer clínica no Brasil, mesmo que ela ainda não tenha relacionamento conosco. Isto é possível porque o Somar Pet trabalha com um modelo diferente do tradicional, com a realização de pré-pagamentos e reembolsos. Contamos ainda com uma rede credenciada e indicações de nossos clientes.
- **Credenciadas:** O Somar Pet já possui um relacionamento bem estabelecido. Estão destacadas em verde em nosso geolocalizador.
- **Indicadas (Pré-Pagamento):** O Somar Pet ainda não possui um relacionamento estabelecido. São clínicas indicadas por distribuidores e clientes. Muitas vezes essas clínicas não conhecem o Somar Pet, mas isso não impede que os nossos clientes possam utilizá-las. Na prática, a partir do momento que nossa central é acionada, o cliente poderá optar por ter atendimento em quaisquer das clínicas da nossa relação, seja ela indicada ou credenciada. Estão destacadas em vermelho em nosso geolocalizador.
- **Reembolso:** O cliente ainda poderá optar por efetuar o pagamento direto a clínica de sua preferência e solicitar reembolso, com apresentação de NF e laudo veterinário.

- **LINK GEOLOCALIZAR:** <http://amigoopet.com.br/clinicas>

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Consulta Veterinária Descrição:** Consultas veterinárias de urgência emergência, na rede Somar Pet. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800 717 3333 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo. Descrição do Evento: Acidente ou Enfermidade. O valor dessa cobertura está limitado em R\$ 100,00 (cem reais). A carência da cobertura é de 48 horas e está limitado a 01 (uma) utilização por ano.

- **Atendimento Ambulatorial Descrição:** Procedimentos veterinários de Atendimento Ambulatorial, como suturas, aplicação de medicamentos, imobilização, entre outros na rede Somar Pet. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800 717 3333 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo. Descrição do Evento: Acidente ou Enfermidade. O valor dessa cobertura está limitado em R\$ 200,00 (duzentos reais). A carência da cobertura é de 48 horas e está limitado a 01 (uma) utilização por ano.



- **Exames de Imagem e Laboratoriais Descrição:** Com base em diagnóstico e laudo comprobatório, esta cobertura garante a realização de exames de imagem e laboratoriais, como Raio-X, Hemograma, entre outros, em caso de acidente ou enfermidade em uma clínica na rede Somar Pet. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800 717 3333 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo. Descrição do Evento: Acidente ou Enfermidade. O valor dessa cobertura está limitado em R\$ 300,00 (trezentos reais). A carência da cobertura é de 48 horas e está limitado a 01 (uma) utilização por ano.



- **Assistência Funeral Descrição:** Despesas com organização do funeral, cremação ou enterro do Pet, conforme disponibilidade local, em uma clínica na rede Somar Pet. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800 717 3333 e solicitar o acionamento. Em casos específicos, caso não haja uma clínica cadastrada em local próximo ao cliente, será liberado o reembolso com apresentação de NF e laudo. Descrição do Evento: Qualquer Causa. O valor dessa cobertura está limitado em R\$ 300,00 (trezentos reais). A carência da cobertura é de 48 horas e está limitado a 01 (uma) utilização por ano.



- **Transporte Animal para Veterinário Descrição:** Esta cobertura garante o transporte do pet até uma clínica da rede Somar Pet ou de Preferência do cliente, em casos de urgência e emergência. Para utilização o cliente deverá acionar a central de atendimento 0800 717 3333 e solicitar o acionamento. Descrição do Evento: Acidente ou Enfermidade. O valor dessa cobertura está limitado em R\$ 100,00 (cem reais). A carência da cobertura é de 48 horas e está limitado a 01 (uma) utilização por ano.



Exclusões: A Prestadora não será responsável pelos reembolsos por gastos do Segurado nas seguintes situações:

- Acionamentos apresentados fora do prazo de vigência do contrato;
- Acionamentos apresentados dentro do período de carência do serviço;
- Fato gerador de acionamentos ocorrido em período anterior a contratação do plano;
- Acionamentos oriundos de emissão de receitas ou atestados ilegíveis, ou sem assinatura;
- Pedidos de reembolso de valores que não sejam originados de um acidente ou enfermidade;
- Reclamação de responsabilidade civil apresentada contra o cliente por terceiros;
- Danos morais;
- Tratamentos odontológicos ou tartarectomia;
- Procedimentos realizados por veterinário sem registro crmv vigente;
- Acionamentos decorrentes de tratamentos experimentais, ou de emagrecimento;
- Acionamentos decorrentes de procedimentos estéticos;
- Acionamentos decorrentes de transplantes, implantes e correlatos, exceto acidente;
- Acionamentos decorrentes de próteses e órteses, exceto e acidente;
- Pedidos de despesas com acompanhantes;
- Acionamentos decorrentes de medicamentos domiciliar, sem administração assistida;
- Acionamentos decorrentes de hemodiálise e diálise;
- Acionamentos decorrentes de radioterapia;
- Acionamentos decorrentes de criocirurgia;
- Acionamentos decorrentes de ortodontia / aparelhos ortodônticos;
- Acionamentos decorrentes de inseminação artificial;
- Acionamentos decorrentes de bolsa para transfusão de sangue, exceto acidente;
- Pedidos de segunda opinião médica sem solicitação / autorização prévia da Somar Pet;
- Acionamentos decorrentes de qualquer alimento, incluindo os prescritos por veterinário;
- Doenças causadas pela falta de vacinação;
- Enfermidades oncológicas e de comportamento;
- Acidente intencional causada pelo cliente, parente ou pessoa que viva na mesma residência;
- Custos e despesas de banhos, tosa e higiene animal;
- Custos com controle de parasitas (pulgas, carrapatos, outros);
- Custos e despesas de necropsia;
- Custos e despesas de eutanásia e correlatos exceto se autorizados pela Somar Pet.
- Doenças e males preexistentes, neste caso a carência será de 12 meses.
- Obstetrícia: (1) parto normal; (2) pré-natal; pós-parto (medicações e complicações pós-parto);
- Tratamento de leishmaniose;
- Consultas com especialistas em nutrição (nutrologia);
- Histopatológico trans cirúrgico;
- Tratamento de doenças crônicas;
- Consultas veterinárias de rotina, exceto para os planos que contemplem esta cobertura;
- Gastos veterinários em consequência de participação do pet em rinhas.



BIS

INTEGRAÇÃO DE NEGÓCIOS

31 4042.9828

contato@bissolucoes.com.br

www.bissolucoes.com.br