



**CONDIÇÕES GERAIS  
PROTEÇÃO PET  
2442**

**MAG**  
SEGUROS

GRUPO MONGERAL  EGON



## CONDIÇÕES GERAIS – PROTEÇÃO PET

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS .....	5
2. OBJETO E DEFINIÇÕES .....	6
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	7
4. DESCRIÇÃO DO PROTEÇÃO PET .....	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



**CONDIÇÕES GERAIS – PROTEÇÃO PET**

**1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

<b>PROTEÇÃO PET</b>			
<b>Serviço</b>	<b>Tipo de Evento</b>	<b>Limite de Utilização</b>	<b>Limite Serviços</b>
TRANSPORTE EMERGENCIAL PET	Acidente ou alta médica do animal doméstico	01 (um) acionamento por evento	Até 02 (dois) acionamentos por ano; 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 ano; 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 ano; 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 ano;
ASSIST MEDICA PET (Agendamento de consultas)	A pedido do Segurado	01 (um) acionamento por evento	Até 01 (um) acionamento por ano;
INFORMAÇÕES SOBRE PET	A pedido do Segurado	01 (um) acionamento por evento	Até 03 (três) acionamentos por ano;
LEVA E TRAZ PET	Transporte do animal doméstico	01 (um) acionamento por evento	Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por ano; 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 ano; 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 ano; 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	Pedido do Segurado	01 (um) acionamento porevento	Até 01 (um) acionamento por ano; Limitado a 40 km (quarenta quilômetros) do domicílio doSegurado; Custo da ração é de responsabilidade do Segurado
----------------	--------------------	-------------------------------	--

PROTEÇÃO PET			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
DESP MED CIRURGICA E HOSPIT PET (Cirurgia Emergencial)	Acidente ou doença súbita	01 (um) acionamento porevento	Até 01 (um) acionamento por ano; Até R\$1.000,00 (um mil reais)
DESP MED CIRURGICA E HOSPIT PET (Internação PET)	Impossibilidade do Segurado de acompanhar o tratamento do animal doméstico em sua residência.	01 (um) acionamento porevento	Até 01 (um) acionamento por ano; Até R\$1.000,00 (um mil reais)
APOIO PSICOLOGICO	Falecimento do animal doméstico	01 (um) acionamento porevento	Até 01 (um) acionamento por ano; 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 porevento	Até 01 (um) acionamento por ano; Limitado a 1 (um) animal; Limitado até 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Segurado.

A Proteção 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 Segurado; 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.

## 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Proteção Pet têm por objetivo auxiliar o Segurado 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) Proteção Pet: é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados 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 Segurado 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 Segurados, 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 Proteção Pet, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- h) Condições Gerais: é o documento, onde constam os Serviços da Proteção Pet, seus limites e condições.
- i) Disponibilidade da Central de Assistência: horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- j) Disponibilidade dos Prestadores: horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Proteção Pet solicitada.
- k) Domicílio: é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, residencial informado por este na ocasião de contratação da Proteção Pet, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.
- o) Evento: É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Proteção Pet pelo Segurado, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da Proteção Pet contratada e descritos nestas Condições Gerais.
- p) Segurado: é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pela Seguradora na ocasião da contratação da Proteção Pet através do Cadastro, doravante denominado simplesmente “Segurados”.
- q) 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.
- r) Prestadores: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Proteção Pet para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

### **3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS**

O Segurado terá direito ao Serviço de Proteção Pet nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Segurado 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 Segurado, 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;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Nome completo e número do CPF/MF do Segurado;
  - 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 Segurado das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

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

O Segurado 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 DO PROTEÇÃO PET**

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 Proteção Pet.

Todos os serviços previstos na Proteção 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 Segurado sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado 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 Segurado 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 Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não os descritos nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

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

Proteção 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 Segurado quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is).

A Proteção 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 Proteção 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 Segurado 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 Proteção 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 Segurado, 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 Segurado, desde que dentro do limite do município.

O meio de transporte mais adequado será definido a único e exclusivo critério da Proteção Pet.

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

### **ATENDIMENTO EMERGENCIAL – CONSULTA VETERINÁRIA**

Em caso de Acidente ou Doença do Animal Doméstico assistido, a Proteção 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 Proteção Pet contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## **VACINAS – APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO**

A pedido do Segurado, a Proteção 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 Proteção Pet pelo pagamento da (s) vacina (s).

O serviço será prestado conforme a infraestrutura da cidade onde o Segurado 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 Proteção Pet contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## **VACINAS – INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS**

A pedido do Segurado, a Proteção 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 Proteção Pet pelo pagamento da (s) vacina (s).

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

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

## **ASSISTÊNCIA MÉDICA PET – AGENDAMENTO DE CONSULTAS**

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

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

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

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

## **INFORMAÇÕES SOBRE PET**

Através de atendimento telefônico, a Proteção 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 Proteção Pet pelo pagamento de qualquer despesa ou serviço prestado pelos estabelecimentos ou profissionais indicados.

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

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da Proteção 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 Segurado, a Proteção 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 Segurado.

b) **INDICAÇÃO DE CLÍNICAS VETERINÁRIAS E PET SHOPS**

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

c) **INDICAÇÃO DE FARMÁCIAS PARA PET**

De acordo com a necessidade e localização do Segurado, e a pedido deste, a Proteção Pet fará a indicação de farmácias para medicamentos pet, próximas a sua localização.

d) **INFORMAÇÃO SOBRE VENDA E ADOÇÃO DE FILHOTES**

A pedido do Segurado, Proteção Pet indicará pontos de venda e adoção de filhotes de Animais Domésticos.

e) **ORIENTAÇÃO PARA TRANSPORTE AÉREO DE ANIMAIS**

O Segurado poderá entrar em contato com a Proteção 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 Segurado, a Proteção 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 Segurado, a Proteção 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 Segurado, a Proteção 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 Proteção 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 Proteção 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 Proteção Pet contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## **FUNERAL OU CREMAÇÃO DO PET**

Em caso de falecimento do Animal Doméstico assistido, a Proteção 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: O serviço de cremação é sempre coletivo, caso o Segurado queira a cremação individual, o mesmo deverá assumir a diferença do custo.**

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

## **HOSPEDAGEM DO PET - POR ACIDENTE PESSOAL, DOENÇA OU AUSÊNCIA DO SEGURADO**

Caso o Segurado 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 Proteção Pet organizará a hospedagem do Animal Doméstico assistido em hotel para animais ou canil mais próximo do Domicílio ou indicado pelo Segurado, 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 Proteção 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 Proteção Pet pelo fornecimento de ração ou pagamento de despesas extras que por ventura possam ocorrer.

É de responsabilidade do Segurado, 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 Segurado.

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

## **CONSULTA EM DOMICÍLIO**

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

O serviço será prestado conforme infraestrutura da cidade onde o Segurado reside, podendo inclusive ser necessário que haja o serviço de leva e traz.

O serviço será prestado mediante acionamento e agendamento prévio.

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

### **ENVIO DE RAÇÃO**

A Proteção Pet disponibilizará ao Segurado o serviço de envio de ração em Domicílio. Para utilização deste serviço, o Segurado deverá especificar com exatidão o tipo e marca de ração solicitada.

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

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da Proteção 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 conseqüentemente cause lesões, ou Doença Súbita que acarretem a necessidade de intervenção cirúrgica, a Proteção Pet arcará com os gastos referentes a cirurgia 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 Proteção 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 Segurado não tiver condições de realizar o acompanhamento do tratamento em sua residência, a Proteção 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 Proteção 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 Segurado 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 Proteção Pet contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### **IDENTIFICADOR DE ANIMAIS DOMÉSTICOS**

A Proteção Pet ficará disponível para registrar 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 Proteção Pet entrará em contato com o Segurado prestando as informações necessárias sobre a localização do animal.

A Proteção 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 Segurado. Para tanto, é necessário que a pessoa que o localizou entre em contato com a Proteção Pet 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 Proteção Pet contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## **6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

O prazo de vigência da Proteção Pet vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado e a Seguradora vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo.

Em complemento ao disposto no item mencionado acima, a Proteção Pet será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Segurado:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Segurado com a Seguradora que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos os limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Segurado 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 Proteção Pet cessará automaticamente na data em que o Segurado 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 as 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 PROTEÇÃO PET, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

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

REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO SEGURADO 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 AQUISIÇÃO DE PRÓTESES, BEM COMO DESPESAS DE ASSISTÊNCIA POR GRAVIDEZ OU PARTO DO ANIMAL DOMÉSTICO;

ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÃO DE CARÁTER PROFISIONAL/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 SEGURADO PARA CASOS DE DOENÇAS DE BASE OU DOENÇA CRÔNICA, MESMO TENDO O SEGURADO QUE ASENTAR-SE DE SEU DOMICÍLIO POR PERÍODOS ELEVADOS.

A SEGURADORA 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	<a href="https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx">https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

A Proteção Pet atenderá a todas as solicitações do Segurado relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

A Proteção 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 Segurado ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A Proteção 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 alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

A Proteção Pet se empenhará durante todo o tempo para usar prestadores que sejam profissionalmente reconhecidos e confiáveis pela experiência da Proteção Pet; em casos onde um serviço requisitado só possa ser fornecido por um prestador que não se encaixa nos critérios da Proteção Pet, a Central de Assistência informará ao Segurado dos riscos potenciais. Se mesmo assim, o Segurado ainda quiser utilizar os serviços de tal prestador, a Proteção 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 Proteção Pet não aceita nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Segurado.

A Proteção 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 Segurado 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.

# 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](mailto: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](mailto:ouvidoria@mag.com.br) ou Cx. Postal 40994 – CEP 20270-971 - Rio de Janeiro/RJ.

