

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA PET

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Pet** e por escolher a Seguros Unimed para ser a Seguradora que irá proteger você e seus beneficiários.

É com muita satisfação que disponibilizamos o manual dos serviços de assistência e ressaltamos a importância da leitura e compreensão das cláusulas que regem os serviços.

A equipe da Seguros Unimed está à disposição para atendê-lo caso tenha qualquer dúvida em relação ao serviço contratado.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Para nós é uma honra tê-lo como cliente, por isso colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

Ouvidoria: 0800 001 2565 ou acesse: www.segurosunimed.com.br/ouvidoria



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS AO ANIMAL.....	4
3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA NÃO EMERGENCIAIS AO ANIMAL.....	7
4. ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	10
5. EXCLUSÕES GERAIS	11
6. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	12
7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	13

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Segurado** é o titular da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed desde que tenha residência habitual no Brasil.
- 1.2. **Animal Assistido** são somente cães e gatos indicados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Segurado em sua residência habitual e portadores de carteira de vacinação.
- 1.3. **Doenças Preexistentes** são doenças ou lesões decorrentes de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação do atendimento

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS AO ANIMAL

- 2.1. O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.
- 2.2. Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento, pelo telefone **0800 055 5430**, informando nome, CPF, dados do Animal Assistido (nome, raça, cor), bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.
- 2.3. Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.

2.4. Transporte Veterinário Emergencial

- 2.4.1. Em caso de lesão resultante de acidente sofrido pelo Animal Assistido, e desde que o Segurado não tenha condições físicas para fazê-lo, Assistência Pet se responsabilizará pelo transporte do Animal Assistido até a clínica veterinária mais próxima do local do evento.
- 2.4.2. Caso a condição de impossibilidade do Segurado perdure até o momento da alta do Animal Assistido, concedida pelo veterinário responsável e, não haja outro responsável indicado pelo Segurado que possa buscar o Animal Assistido, Assistência Pet efetuará o transporte do Animal Assistido até a residência do Segurado.
- 2.4.3. O meio de transporte mais adequado será definido pela Assistência Pet.
- 2.4.4. Limite: Até R\$ 100,00 (Cem reais) por evento limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro.

2.5. Assistência Veterinária Emergencial

- 2.5.1. Em caso de doença ou lesão decorrente de acidente sofrido pelo Animal Assistido, Assistência Pet dará assistência veterinária relacionada a cirurgias e medicamentos utilizados nos procedimentos.

2.5.2. Limite: Até R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais) por evento limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

2.6. Exclusões Específicas

Além das exclusões gerais constantes neste manual, estarão excluídos atendimentos a doenças preexistentes.

2.7. Informações sobre Vacinas

2.7.1. Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Pet fornecerá informações por telefone referentes à:

- a) Vacinas necessárias ao Animal Assistido;
- b) Período de aplicação;
- c) Locais e datas de vacinação pública.

2.7.2. Será de responsabilidade do Segurado, dizer ao profissional as informações de todas as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

2.7.3. Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

2.7.4. Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h e sábado, exceto feriados, das 09h às 13h, através de agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

2.8. Aplicação de Vacina em Domicílio

2.8.1. Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Pet acionará a sua rede credenciada, para que um profissional possa se dirigir a Residência Assistida para aplicar a vacina especificada pelo Segurado no Animal Assistido.

2.8.2. O custo da vacina será de responsabilidade do Segurado, devendo este ser pago diretamente ao profissional na data e local do evento.

2.8.3. A solicitação do serviço deverá ser realizada através agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

2.8.4. Limite: Até 03 (três) intervenções durante a vigência da apólice de seguro.

2.8.5. Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h e sábado, exceto feriados, das 09h às 13h, através de agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

2.9. Implantação de Chip

2.9.1. Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Pet indicará clínica veterinária para implantação de um microchip de identificação no Animal Assistido.

- 2.9.2.** Este serviço inclui ainda o cadastro dos dados do Animal Assistido no banco de dados universal (Sistema de Identificação e Registro de Animais da América Latina).
- 2.9.3.** O custo do microchip e da implantação no Animal Assistido será de responsabilidade da Assistência Pet.
- 2.9.4.** A solicitação do serviço deverá ser realizada através de agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.
- 2.9.5.** Limite: Até R\$ 100,00 (Cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro.
- 2.9.6.** Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h, através agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

2.10. Serviço de Apoio à Localização do Pet

- 2.10.1.** Caso a Assistência Pet seja comunicada por um terceiro sobre a localização do Animal Assistido e realizada sua identificação em uma clínica veterinária através dos dados cadastrados no microchip implantado no mesmo, Assistência Pet comunicará imediatamente o Segurado sobre a sua localização.
- 2.10.2.** Este serviço só poderá ser acionado caso o Segurado informe a Assistência Pet previamente o desaparecimento do Animal Assistido.
- 2.10.3.** Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

2.11. Transporte do Animal Assistido

- 2.11.1.** Após utilizar o Serviço de Apoio à Localização do Pet, Assistência Pet, disponibilizará um meio de transporte para o Segurado ou pessoa por ele indicada, de onde se encontrar até o local em que esteja o Animal Assistido, desde que a distância seja até 50 km.
- 2.11.2.** O meio de transporte mais adequado será definido pela Assistência Pet.
- 2.11.3.** Limite: Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro.

2.12. Transporte e Estadia em Hotel

- 2.12.1.** Em caso de lesão ou doença do Segurado, devidamente atestado através de laudo médico que o impeça de cuidar do Animal Assistido, Assistência Pet será responsável pelo transporte de ida e volta e estadia do Animal Assistido até um hotel para animais mais próximo do local do evento, e que esteja adequado para prestação deste serviço.
- 2.12.2.** Limite: Até 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro, sendo:
 - a) Transporte: Ida e Volta com raio de até 50 km da residência
 - b) Estadia: Até 4 (quatro) diárias limitado a R\$ 200,00 (Duzentos reais) por toda a estadia do animal Assistido.

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

2.13. Orientação Jurídica

2.13.1. Assistência Pet proporcionará ao Segurado, o serviço de Orientação Jurídica não contenciosa, por telefone, para esclarecer dúvidas e fornecer orientação verbal preventiva.

2.13.2. O conteúdo da orientação jurídica versará sobre qualquer questão legal suscitada pelo Segurado nos diferentes âmbitos do direito, desde que relacionada ao Animal Assistido.

2.13.3. A solicitação do serviço deverá ser realizada através agendamento prévio de no mínimo 48 horas de antecedência.

2.13.4. Limite: Até 02 (duas) consultas durante a vigência da apólice de seguro.

2.13.5. Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h e sábado, exceto feriados, das 09h às 13h.

2.14. Assistência Funeral ao Animal Assistido

2.14.1. Em caso de falecimento do Animal Assistido, Assistência Pet será responsável pela realização da cremação ou sepultamento do Animal Assistido (desde que disponível no município da ocorrência) no local mais próximo do evento.

2.14.2. O tipo de serviço a ser realizado está vinculado à disponibilidade e condições regionais de oferecimento dos serviços.

2.14.3. Limite: Até R\$ 1.000,00 (mil reais) limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência da apólice de seguro.

3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA NÃO EMERGENCIAIS AO ANIMAL

3.1. Orientação Veterinária por Telefone

3.1.1. Através de atendimento telefônico, Assistência Pet proporcionará ao Segurado, o serviço de Orientação Veterinária, para esclarecer dúvidas e fornecer orientação verbal relacionado aos seguintes assuntos:

- a) Dúvidas veterinárias gerais, inclusive a necessidade de levar ou não o animal ao veterinário;
- b) Primeiros socorros básicos no caso de pequenos acidentes domésticos e como proceder até o atendimento veterinário efetivo;
- c) Dúvidas comportamentais (Ex. mudança de comportamento, urina em local inadequado, coprofagia, etc.);
- d) Cuidados com a pelagem do animal;

- e) Banhos (como dar banho corretamente, frequência adequada, os cuidados na hora do banho, etc.);
 - f) Vermifugação;
 - g) Tratamento anti-pulgas;
 - h) Vacinas do animal;
 - i) Dúvidas sobre doenças (Ex: parvovirose, cinomose, leptospirose, leishmaniose, verminoses, zoonoses de modo geral);
 - j) Principais problemas que podem ocorrer ao conviver com o animal.
- 3.1.2.** A prestação deste serviço não excluída responsabilidade do Segurado levar o animal assistido ao veterinário, ficando a Assistência Pet isenta de responsabilidade relacionada a qualquer tipo de indenização por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença do animal assistido.
- 3.1.3.** Limite: Até 02 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.
- 3.1.4.** Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e sábado, exceto feriados, das 09h às 13h.

3.2. Agendamento de Serviços Veterinários

- 3.2.1.** Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Pet realizará o agendamento de consulta veterinária para o Animal Assistido, por meio da rede de atendimento credenciada ou outra indicada pelo Segurado.
- 3.2.2.** Assistência Pet poderá também acionar o serviço de leva e traz através da rede credenciada ou outra indicada pelo Segurado, para transportar o Animal Assistido até clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis.
- 3.2.3.** O horário agendado para a consulta veterinária dependerá da disponibilidade da clínica veterinária.
- 3.2.4.** Os custos com o atendimento veterinário serão de responsabilidade do Segurado.
- 3.2.5.** Não será de responsabilidade da Assistência Pet qualquer tipo de indenização por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença causada por profissionais, bem como clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis.
- 3.2.6.** Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

3.3. Informações de Serviços Veterinários Úteis

- 3.3.1.** Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Pet indicará telefones de serviços veterinários úteis como:
- a) Clínicas veterinárias;
 - b) Prontos-socorros de animais;

- c) Adestramento de cães;
- d) Pet shop;
- e) Banho e tosa;
- f) Hotéis para animais;
- g) SPA canino;
- h) Reiki;
- i) Laboratórios veterinários;
- j) Farmácia;
- k) Convênios de saúde veterinária;
- l) Associações de animais;
- m) Serviço de transporte de animais
- n) Informações sobre Registro Geral do Animal (documentação para retirada, endereços, etc.).

3.3.2. Os custos para utilização dos serviços serão de responsabilidade do Segurado.

3.3.3. Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

3.4. Informações sobre Eventos e Exposições de Animais

3.4.1. Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Pet disponibilizará, através de consulta telefônica, informações referentes a eventos e exposições de animais que estejam ocorrendo em qualquer localidade em território nacional.

3.4.2. As informações serão relacionadas a endereços, telefones de contato, horário de funcionamento e preços de inscrição para os eventos consultados.

3.4.3. Só serão fornecidas informações de eventos regulamentados e pertencentes ao calendário oficial de exposições.

3.4.4. Assistência Pet não se responsabilizará por qualquer mudança de horários, valores, etc., efetuadas pelos organizadores do evento e que não sejam previamente comunicadas.

3.4.5. Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

3.5. Envio de Ração em Domicílio

3.5.1. O Segurado poderá solicitar a Assistência Pet o envio de ração à sua residência para seu o Animal Assistido.

3.5.2. É necessário que no momento do atendimento o Segurado informe a marca, tipo e peso do produto.

3.5.3. Os custos com a ração serão de responsabilidade do Segurado.

3.5.4. Limite: Até 01 (Uma) intervenção durante a vigência da apólice de seguro.

3.5.5. Horário de Atendimento: O horário de entrega poderá ser realizado em dias úteis das 8h às 20h e a compra da ração dependerá da disponibilidade local.

4. ÂMBITO GEOGRÁFICO

4.1. O âmbito de atendimento, para os serviços descritos abaixo, será em Território Nacional para as cidades de:

- **SP** – Araraquara, Araras, Barueri, Bauru, Campinas, Cotia, Diadema, Franca, Guarujá, Guarulhos, Indaiatuba, Itaquaquecetuba, Itú, Jacareí, Jundiaí, Limeira, Marília, Mogi das Cruzes, Mogi Guaçu, Osasco, Ribeirão Preto, Rio Claro, Santana de Parnaíba, Santo André, Santos, São Bernardo do Campo, São Carlos, São José dos Campos, São Paulo, São Vicente, Sorocaba, Sumaré, Suzano, Taboão da Serra, Taubaté;
- **RJ** – Nilópolis, Niterói, Petrópolis, Resende, Rio de Janeiro, Teresópolis;
- **AC** – Rio Branco; **AL** – Maceió;
- **AM** – Manaus;
- **AP** – Macapá;
- **BA** – Feira de Santana, Salvador, Vitória da Conquista;
- **CE** – Fortaleza;
- **DF** – Brasília;
- **ES** – Serra, Vila Velha, Vitória;
- **GO** – Anápolis, Goiânia;
- **MA** – São Luis;
- **MG** – Belo Horizonte, Betim, Contagem, Divinópolis, Governador Valadares, Ipatinga, Juiz de Fora, Montes Claros, Poços de Caldas, Uberaba, Uberlândia;
- **MS** – Campo Grande;
- **MT** – Cuiabá;
- **PA** – Belém;
- **PB** – João Pessoa;
- **PE** – Recife, Olinda;
- **PI** – Teresina;
- **PR** – Cascavel, Curitiba, Londrina, Maringá, Ponta Grossa, São José dos Pinhais;
- **RN** – Mossoró, Natal;

- **RO** – Porto Velho;
- **RR** – Boa Vista;
- **RS** – Canoas, Caxias do Sul, Novo Hamburgo, Porto Alegre;
- **SC** – Balneário Camboriú, Florianópolis, Itajaí, Joinville, São José;
- **SE** – Aracaju;
- **TO** – Palmas.

4.1.1. Serviços Emergenciais:

- a) Transporte Veterinário Emergencial;
- b) Assistência Veterinária Emergencial;
- c) Aplicação de Vacina em Domicílio;
- d) Implantação de chip;
- e) Serviço de apoio à localização do Pet;
- f) Transporte e Estadia em Hotel;
- g) Assistência Funeral ao Animal Assistido.

4.1.2. Serviços Não-Emergenciais:

- a) Envio de ração ao domicílio.

4.2. O âmbito de atendimento, para os serviços descritos abaixo, será em todo o Território Nacional.

4.2.1. Serviços Emergenciais:

- a) Informações sobre Vacina;
- b) Transporte do Animal Assistido;
- c) Orientação Jurídica;
- d) Orientação Veterinária por Telefone

4.2.2. Serviços Não-Emergenciais:

- a) Agendamento de Serviços Veterinários;
- b) Informações sobre serviços veterinários úteis;
- c) Informação sobre eventos e exposição de animais.

5. EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste manual, não serão prestados os serviços quando:

- 5.1. Ataques indevidos do animal assistido a terceiros, assim como por qualquer despesa incorrida por eles junto a estabelecimentos que os estiverem atendendo;
 - 5.2. Serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da Assistência Pet;
 - 5.3. Despesas correspondentes a assistências veterinárias despendidas pelo Segurado antes de seu contato com Assistência Pet;
 - 5.4. Doenças preexistentes;
 - 5.5. Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas;
 - 5.6. Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo;
 - 5.7. Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária;
 - 5.8. Despesas com aquisição de próteses, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do animal assistido;
 - 5.9. Despesas com o animal assistido, decorrentes de tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia, por parte do Segurado;
 - 5.10. Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do animal assistido;
 - 5.11. Despesas extras da estadia como: refeições, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.
6. **CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 6.1. Assistência Pet se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que o Segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

- **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

- **FALE CONOSCO**

[www.segurosunimed.com.br /faleconosco](http://www.segurosunimed.com.br/faleconosco)

- **OUIDORIA**

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

Como e onde recorrer:

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- **Pelo site:** www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/ e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** ouvidoria@segurosunimed.com.br
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- **Presencial,** com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901



Unimed Seguradora S.A. | CNPJ/MF 92.863.505/0001-06 | Reg. SUSEP 694-7
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo – SP
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD*) 4000-163 |
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD*) 4000-1611 |
Ouvidoria: (0XXDDD*) 4000-1285 [*DDD da capital do estado do segurado] ou acesse
www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br