

CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

RESIDENCIAL PLANOS 21 e 22

1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL INTERMEDIÁRIO		
ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
6.1	Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Externos	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (hum) acionamento(s) por Evento; • Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.2	Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Emergenciais	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (hum) acionamento(s) por Evento; • Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência; • Execução de até 1 (uma) cópias de chaves por Evento.
6.3	Limpeza Residencial	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento; • 1 (hum) acionamento(s) por Evento; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.4	Transporte e Guarda de Mobiliário	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; • 1 (hum) acionamento(s) por Evento; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência; • O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do Domicílio do Cliente.
6.5	Encanador por Evento Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento • 1 (hum) acionamento(s) por Evento • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência
6.6	Encanador por Evento Emergencial	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; • 1 (hum) acionamento(s) por Evento; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.



6.7	Eletricista por Evento Externo	<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento;• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.8	Eletricista por Evento Emergencial	<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento;• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.9	Vidraceiro	<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento;• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.10	Cobertura Provisória de Telhados	<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.11	Fixação de Antenas	<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.12	Transmissão de Mensagens Urgentes	<ul style="list-style-type: none">• Limitado a custos de ligação local ou interestadual.
6.13	Serviço de Informações	<ul style="list-style-type: none">• Sem limite de acionamentos por Evento.
6.14	Serviço de Indicação Médica	<ul style="list-style-type: none">• Sem limite de acionamentos por Evento.
6.15	Serviço de Envio de Medicamentos	<ul style="list-style-type: none">• Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) em custo com Prestador por Evento;• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.16	Limpeza de Caixa d'Água e Calhas – Serviço Exclusivo para Casas	<ul style="list-style-type: none">• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;• Até, no máximo, 1 (hum) acionamentos por vigência.
6.17	Proteção Urgente	<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento;• Até 2 (dois) dias de proteção por Evento;• 1 (hum) acionamento(s) por Evento;• Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.



ASSISTÊNCIA PET		
ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
6.18	Remoção Emergencial	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 (um) acionamento(s) por vigência• Até R\$ 100,00 (cem Reais) por acionamento
6.19	Envio de ração em domicilio	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 (um) acionamento(s) por vigência• Até R\$ 50,00 (cinquenta Reais) por acionamento• Até 5 kg (cinco quilogramas) de ração por acionamento
6.20	Acionamento e/ou agendamento de leva e traz	<ul style="list-style-type: none">• Sem Limite de utilização• Custos por conta do beneficiário
6.21	Consulta Veterinária	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 (um) acionamento(s) por vigência• Até R\$ 50,00 (cinquenta Reais) por acionamento
6.22	Agendamento de consultas	<ul style="list-style-type: none">• Sem Limite de utilização
6.23	Indicação de Banho e Tosa	<ul style="list-style-type: none">• Sem Limite de utilização
6.24	Informações sobre vacinas	<ul style="list-style-type: none">• Sem Limite de utilização
6.25	Informações sobre Raças de Cães	<ul style="list-style-type: none">• Sem Limite de utilização
6.26	Informações sobre venda de filhotes	<ul style="list-style-type: none">• Sem Limite de utilização
6.27	Atendimento e organização de funeral do PET	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 (um) acionamento(s) por vigência• Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por acionamento
6.28	Informações Veterinárias Úteis	<ul style="list-style-type: none">• Sem Limite de utilização
6.29	Aplicação de vacinas em domicilio	<ul style="list-style-type: none">• Sem Limite de utilização• Custos por conta do usuário
6.30	Gastos com Veterinário por Acidente (reembolso)	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 (um) acionamento(s) por vigência• Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por acionamento
6.31	Veterinário Emergencial (reembolso)	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 (um) acionamento(s) por vigência• Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por acionamento
6.32	Hospedagem do PET por acidente ou doença do Cliente	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 (um) acionamento(s) por vigência• Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por acionamento

1.1 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 (hum) animal por Cliente.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

2.1 Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência visam atender ao Usuário em situações de emergência envolvendo a Residência e 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 modalidade de assistência.

2.2 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”.

(b) **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”.

(c) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.

(d) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

(e) **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 Alameda Tocantins, n° 125, 3° , 5° ao 8° andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob n° 01.020.029/0001-06.

(f) **Contratante:** Cardif DO BRASIL Seguros E GARANTIAS S/A.

(g) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência**, seus limites e condições.

(h) **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 “**Residência**”.

(i) **Animal Doméstico:** o animal de estimação que reside junto ao Cliente no Domicílio indicado, limitados a animais de pequeno porte, como exemplo: aves, cachorros, gatos, coelhos, tartarugas, e hamster. Excluindo animais silvestres, não domesticados e destinados a competições e animais domésticos com peso superior a 70 kg (setenta quilogramas).

(j) **Situação Inabitável:** quando a Residência não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança ou conforto, compatíveis com sua utilização normal, devido à lama, água, fuligem, etc, decorrente de **Eventos** previstos nestas Condições Gerais.

- (k) **Evento Garantido:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência** pelo usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado simplesmente “**Evento**” ou “**Evento Garantido**”.
- (l) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- (m) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência** através do Cadastro.
- (n) **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.
- (o) **Contratante:** Cardif Seguros
- (p) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência PET para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- (q) **Acidente com Animal Doméstico:** 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.
- (r) **Acidente Pessoal:** 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 do Cliente.
- (s) **Doença Aguda:** é a doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia ocorrida com o Cliente.
- (t) **Doença Pré-existente ou Crônica:** Por doenças crônicas entendem-se aquelas de curso prolongado (maior do que três meses) e evolução gradual dos sintomas, potencialmente incapacitante, que afeta, de forma significativa, as funções psicológicas, orgânicas ou anatômicas e, por doenças pré-existentes considera-se a patologia que o Usuário sofra antes da contratação da Assistência PET, e conhecimento ou não do mesmo, cita-se, mas não limitadamente as seguintes: Diabetes, doenças cardiovasculares (insuficiência coronariana, insuficiência cardíaca, valvulopatia), hipertensão, cálculo renal, insuficiência renal crônica, cálculo biliar, pancreatite crônica, hepatopatias crônicas, doença diverticular do cólon, úlcera péptica gastroduodenal, hérnia, doença pulmonar obstrutiva crônica, asma brônquica, neoplasias malignas e benignas, doenças vasculares periféricas, epilepsia, anemia crônica, plaquetopenia crônica, doenças sexualmente.
- (u) **Doença de Base:** é a disfunção de qualquer órgão do Cliente que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.
- (v) **Horário de Atendimento/ Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- (w) **Horário de Acionamento/ Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Residencial solicitada.

3. EVENTOS GARANTIDOS

3.1 A Assistência Residencial ocorrerá nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

3.1.1 **Eventos Emergenciais**, doravante denominados **Situações Emergenciais**, envolvendo a Residência, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo à Residência, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências nas situações elencadas abaixo:

- **Problemas Hidráulicos:** vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da Residência;
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fca, 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 na Residência;
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Chaveiro para Acesso ao Domicílio:** quebra da chave na fechadura, esquecimento, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio;

3.1.2 **Eventos Externos** envolvendo a Residência serão aqueles considerados súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais na Residência ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **Explosão** - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- **Incêndio acidental ou provocado por terceiros** - combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- **Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes** atingindo direta ou indiretamente a Residência do Cliente;
- **Tremores de Terra;**
- **Danos elétricos** - Avarias na rede elétrica interna da Residência devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- **Queda de raios** - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o Domicílio;
- **Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados**, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na Residência, desde que registrados às autoridades por meio de Boletim de Ocorrência;
- **Queda de aeronaves** – choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- **Alagamento em decorrência de acidente interno acidental** - Danos por água provenientes súbita e imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- **Arrombamento de portas ou janelas;**
- **Impacto de veículos terrestres ou animais**, desde que não conduzidos pelo Usuário, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- **Derrame súbito de óleo** de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;

- **Quebra de vidros**, incluindo espelhos desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 mm (quatro milímetros) e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;
- **Quebra ou queda de antenas exteriores** de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar** destinados à utilização do Cliente salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Vazamento de Gás.**

3.1.3 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.

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

4.2 Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM A RESIDÊNCIA 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, da Residência, 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.

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

4.4 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) o Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do Serviço.

4.5 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, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência**.

4.6 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.

5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

5.1 Assistência Residencial:

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

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

5.1.3 A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por quaisquer danos à Residência, Usuário e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.

5.1.4 A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência.

5.1.5 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.

5.1.6 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 na Residência.

5.1.7 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.

5.1.8 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.

5.1.8.1 Na hipótese do item 5.1.8 acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

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

5.1.10 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.

5.1.11 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.

5.1.12 A **Assistência Residencial** não se aplica 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.

5.2 **Assistência PET**

5.2.1 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 acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência PET**.

5.2.2 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 não serão reembolsadas as despesas.

5.2.3 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.

5.2.4 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 o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Cliente diretamente do Prestador.

5.2.5 Quando 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.

5.2.6 **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) profissionais (is) indicados;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

5.2.7 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.

6 . OS SERVIÇOS

6.1 **Serviço de Chaveiro Para Acesso ao Domicílio por Eventos Externos**

6.1.1 Se, em consequência de Eventos Externos envolvendo roubo ou furto qualificado, a Residência ficar vulnerável (porta(s) de entrada ao Domicílio) e for necessário o conserto de fechaduras, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realizar reparo provisório ou, se possível, o reparo definitivo.

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

6.1.3 Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.

6.1.4 A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

6.1.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.2 Serviço de Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Emergenciais

6.2.1 Se, em consequência de Situação Emergencial, de perda, esquecimento, quebra de chaves na fechadura e roubo ou furto de chaves que impeça o acesso à Residência (porta(s) de entrada ao Domicílio), a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave conforme limites especificados nestas Condições Gerais.

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

6.2.3 Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.

6.2.4 A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

6.2.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.3 Serviço de Limpeza Residencial

6.3.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos ou Problema Hidráulico Emergencial, que dificulte a utilização da Residência, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Usuário, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

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

6.3.3 A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Cliente.

6.3.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.4 Serviço de Transporte e Guarda de Mobiliário

6.4.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos ou Problema Hidráulico Emergencial, a Residência ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por nossos Prestadores em algum dos serviços contemplados na **Assistência Residencial** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo da Residência, a **Assistência Residencial** se encarregará, conforme limites especificados a seguir, da:

- a) Mudança até local provisório indicado pelo Cliente para a guarda dos objetos;
- b) Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos na Residência.

6.4.2 O local para guarda de objetos e bens é de escolha do Cliente, desde que observado as limitações estabelecidas nas Condições Gerais.

6.4.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais) observando-se tanto a limitação financeira, quanto de distância (km) entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.

6.4.4 Para ter direito a esse serviço o Cliente deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou sua Residência inabitável.

6.4.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.5 Serviço de Encanador por Eventos Externos

6.5.1 Se, em consequência dos Eventos Externos, em que a Residência estiver alagada ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custo de mão de obra de um Prestador para conter provisoriamente a situação de alagamento, considerando os limites especificados a seguir.

6.5.2 O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

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

6.5.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.6 Encanador por Eventos Emergenciais

6.6.1 Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas hidráulicos, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **Assistência Residencial** arcará com o custo de mão de obra do Prestador para a contenção emergencial, considerando os limites especificados a seguir.

6.6.2 O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

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

6.6.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.7 Eletricista por Evento Externo

6.7.1 Se, em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas da Residência, que provoquem a falta de energia no Domicílio ou em alguma de suas dependências ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio e custo de mão de obra do Prestador para controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica, considerando os limites especificados a seguir.

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

6.7.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.8 Eletricista por Evento Emergencial

6.8.1 Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas elétricos, destas Condições Gerais, casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa na Residência, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio e custo do Prestador para conter a Situação Emergencial, desde que possível tecnicamente, conforme limites especificados a seguir.

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

6.8.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.9 Serviço de Vidraceiro

6.9.1 Se, em consequência de Situação Emergencial, de quebra de vidros por acidente, ou quebra dos vidros das portas ou janelas externas da Residência, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio de um Prestador para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário: canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura, conforme limites mencionados a seguir.

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

6.9.3 A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da **Assistência Residencial**, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação, portanto, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da Residência. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Residencial** fornecerá a colocação de tapume; neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

6.9.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.10 Serviço de Cobertura Provisória de Telhados

6.10.1 Se, em consequência de Evento Garantido, ocorrer destelhamento parcial na Residência e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos prestadores envolvidos) a cobertura provisória do telhado para a proteção do interior da Residência, a **Assistência Residencial** providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado a fim de proteger provisoriamente o Domicílio, até os limites mencionados a seguir.

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

6.10.3 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

6.10.4 Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

6.10.5 A **Assistência Residencial** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Prestador, cabendo ao Usuário arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

6.10.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.11 Serviço de Fixação de Antenas

6.11.1 Se, em consequência de Eventos Externos, a saber, granizo, ciclone, furacão, tornado, vendaval, impacto de veículos e queda de aeronaves, ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a **Assistência Residencial** arcará com o envio e custo de mão de obra um Prestador para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns da Residência, desde que tecnicamente possível, até os limites mencionados abaixo.

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

6.11.3 Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

6.11.4 A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A **Assistência Residencial** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

6.11.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.12 Transmissão de Mensagens Urgentes

6.12.1 Quando o Usuário entender necessário e solicitar, terá à sua disposição a Central de Assistência para a transmissão de Mensagens Urgentes, a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

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

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

6.12.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.13 Serviço de Informações

6.13.1 Na hipótese em que o Usuário solicitar informação sobre telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), dedetizadoras, lavanderias e limpeza, a **Assistência Residencial** fornecerá o número de telefone disponível no cadastro de seus Prestadores ou sites de consultas telefônicas.

6.13.2 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.

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

6.13.4 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.

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

6.13.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.14 Serviço de Indicação Médica

6.14.1 Caso solicitado pelo Usuário, a **Assistência Residencial** indicará clínicas e hospitais na região de interesse do Usuário.

6.14.2 A Assistência não se responsabiliza pelos serviços prestados pelos estabelecimentos indicados, assim como eventuais despesas decorrentes.

6.15 Serviço de Envio de Medicamentos

6.15.1 Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Residencial** providenciará a entrega em Domicílio de medicamentos livres de prescrição médica e liberados pela ANVISA.

6.15.2 A responsabilidade da **Assistência Residencial** está limitada às despesas havidas exclusivamente com a entrega dos itens conforme limites estabelecidos por estas Condições Gerais, sendo de responsabilidade do Usuário as despesas de compra dos itens solicitados.

6.15.3 Os itens solicitados ficarão sujeitos à disponibilidade e preço do estabelecimento determinado exclusivamente pela **Assistência Residencial**.

6.15.4 O prazo de entrega dos itens solicitados pelo Usuário poderá variar de acordo com a região, restando certo que a Assistência envidará seus melhores esforços para que sejam entregues em até de 24 horas após a solicitação. Em casos excepcionais, quando houver dificuldades para a prestação da Assistência, a Central de Assistência informará a estimativa de horário possível para a entrega ou confirmará a impossibilidade da prestação da Assistência, se for o caso.

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

6.15.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.16 Limpeza de Caixa D'Água e Calhas – Serviço Exclusivo para Casas

6.16.1 A **Assistência Residencial** providenciará a limpeza de caixa d'água e/ou calhas, Serviço este que será prestado apenas em casas.

6.16.2 Serviço está limitado a (1) uma caixa d'água com até 1000 (mil) litros por acionamento.

6.16.3 A limpeza de caixa d'água e/ou calhas será executada desde que seja possível o acesso à caixa d'água através de uma com comprimento máximo de 6 (seis) metros.

6.16.4 Para a prestação do serviço em questão, é necessário que o Usuário tenha desligado o registro há 24 horas. Caso o Usuário não tenha seguido a orientação, o Prestador de Serviços não realizará o procedimento, sendo contabilizado como uma visita efetivamente realizada, para fins de computo dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

6.16.5 O serviço de limpeza de calhas consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos, limitado a 50 (cinquenta) metros lineares de calhas, não contemplando a limpeza de coletores de água.

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

6.16.7 Para estes serviços, 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.

6.17 Serviço de Proteção Urgente da Residência

6.17.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos nestas Condições Gerais, a Residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à Residência, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de 01 (um) Prestador que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

6.17.2 O Usuário será responsável por garantir condições mínimas ao Prestador, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

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

6.17.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.18 Remoção Emergencial

6.18.1 Caso o Cliente não tenha condições físicas comprovadas de levar ou buscar o Animal de Estimação por meios próprios, devidamente comprovada pelo mesmo através de documentação médica (atestado, relatório), e não haja nenhum outro responsável indicado por ele que possa fazê-lo, a Assistência se encarregará da organização e custos de transporte considerando:

- a) Em caso de Acidente do Animal Doméstico – providenciar o transporte do Animal Doméstico do Domicílio até Clínica Veterinária mais próxima, ou indicada pelo Cliente, desde que dentro do limite de seu município;
- b) Em caso de Alta do Veterinário responsável pelo Animal Doméstico – providenciar o transporte do Animal Doméstico da Clínica Veterinária até o Domicílio, desde que dentro do limite de seu município.

6.18.2 O meio de transporte mais adequado será definido a único e exclusivo critério da **Assistência PET**.

6.18.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.18.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.19 Envio de Ração em Domicílio

6.19.1 A Assistência disponibilizará para o Cliente o serviço de envio de ração à Domicílio. Para utilização deste serviço o Cliente deverá especificar com exatidão o tipo e marca de ração solicitada.

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

6.19.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência PET contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.19.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.20 Acionamento e/ou Agendamento de Leva e Traz

6.20.1 A pedido do Cliente, a Assistência acionará e/ou agendará o serviço de Leva e Traz de Animais Domésticos para clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis, sendo que serviço deverá ser solicitado com um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

6.20.2 Para este serviço, a responsabilidade da **Assistência PET** se limita à organização do serviço aqui estabelecido, sendo que não será, em qualquer hipótese, responsável por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Cliente, tais como, mas não se limitando aos custos do profissional encaminhado pela Assistência, ou custos dos serviços utilizados na clínica veterinária.

6.20.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.20.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.21 Consulta Veterinária

6.21.1 Caso solicitado pelo Usuário, a **Assistência PET** indicará uma clínica credenciadas para a realização de consulta veterinária e arcará com os custos referentes aos gastos com a consulta.

6.21.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.21.3 Para este serviço, a responsabilidade da **Assistência PET** se limita ao reembolso da consulta veterinária, sendo que não será, em qualquer hipótese, responsável por quaisquer despesas extras decorrentes da solicitação do Cliente, tais como medicamentos utilizados pelo veterinário, etc.

6.21.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.21.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.22 Agendamento de Consultas

6.22.1 A Assistência, a pedido do Cliente agendará consultas para os Animais Domésticos, seja com veterinários indicados pelo Cliente, ou com veterinários credenciados à rede de prestadores da Assistência.

6.22.2 O custo da consulta será previamente informado pela Assistência e correrá por conta do exclusiva do Cliente.

6.22.3 Para este serviço, a responsabilidade da **Assistência PET** se limita à organização do serviço aqui estabelecido, sendo que não será, em qualquer hipótese, responsável por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Cliente, tais como, mas não se limitando ao custo da consulta, medicamentos utilizados pelo veterinário, etc. Depois de solicitadas o acionamento, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.22.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.22.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.23 Indicação de Banho e Tosa

6.23.1 De acordo com a necessidade e localização do Cliente, e a pedido deste, a Assistência fará a indicação de locais para realização de Banho e Tosa. Como diferencial, a Assistência se compromete em realizar cotações e indicar os preços obtidos ao Cliente.

6.23.2 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil. Exceto para indicação de clínicas veterinárias, para esse serviço, o retorno é dado imediatamente após a solicitação do Cliente.

6.23.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.23.4 Este serviço refere-se somente a indicação da clínica, não responsabilizando a Assistência PET pelo pagamento de qualquer despesa, ou pelo serviço prestado pelos estabelecimentos e profissionais indicados.

6.23.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.24 Informações sobre Vacinas

6.24.1 A pedido do Cliente, a Assistência prestará as informações necessárias sobre todas as vacinas e épocas de aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas (postos de vacinação).

6.24.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.24.3 Este serviço refere-se somente a indicação das vacinas, não responsabilizando a Assistência PET pelo pagamento das vacinas.

6.24.4 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.24.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.25 Informação sobre Raças de Cães

6.25.1 A Assistência, a pedido do Usuário, fornecerá informações sobre raças de cães.

6.25.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.25.3 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.25.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.26 Informação sobre Venda de Filhotes

6.26.1 A Assistência, a pedido do Usuário, indicará pontos de venda de filhotes de Animais Domésticos, de acordo com a raça desejada pelo Cliente.

6.26.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a Assistência PET contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.26.3 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.26.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.27 Atendimento e Organização de Funeral do Pet

6.27.1 Em caso de falecimento do Animal Doméstico, a Assistência encarregar-se-á de organizar o funeral ou cremação deste, no local mais próximo ao Evento.

6.27.2 O tipo de serviço a ser realizado está vinculado à disponibilidade e condições regionais de oferecimento de serviços: o serviço de sepultamento estará disponível para as Capitais: São Paulo, Rio de Janeiro e Curitiba; nas demais localidades será disponibilizado apenas o serviço de cremação.

6.27.3 Será de responsabilidade da Assistência a organização do funeral ou cremação e as despesas diretamente ligadas a esta prestação, ficando as demais despesas como com jazigos e manutenção, de responsabilidade do Cliente.

- **IMPORTANTE SOBRE A CREMAÇÃO:** O serviço de cremação é sempre coletiva, caso o Cliente queira a cremação individual, o mesmo deverá assumir a diferença do valor.

6.27.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.27.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.28 Informações Veterinárias Úteis

6.28.1 De acordo com a necessidade e localização do Cliente, e a pedido deste, a Assistência proverá informações sobre Pet Shops, Spas, Hotéis, Adestramento, Reiki, Laboratórios, Convênios, Produtos Veterinários, Farmácias, entre outros.

6.28.2 Depois de solicitadas as informações, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

6.28.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.28.4 Este serviço refere-se somente a prover informações, não responsabilizando a **Assistência PET** pelo pagamento de qualquer despesa, ou pelo serviço prestado pelos estabelecimentos e profissionais indicados.

6.28.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.29 Aplicações de Vacinas em Domicílio

6.29.1 A pedido do Cliente, a Assistência enviará um profissional qualificado para vacinação do Animal Doméstico em Domicílio.

6.29.2 Os custos deste serviço serão arcados pelo Cliente.

6.29.3 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.

6.29.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.29.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (São Paulo e Rio de Janeiro) (exceto feriados).

6.30 Gastos com Veterinário por Acidente

6.30.1 Em caso de Acidente com o Animal Doméstico, a **Assistência PET** arcará com os custos referentes a gastos com consulta veterinária e eventuais procedimentos (cirurgias e medicamentos utilizados diretamente pelo veterinário no atendimento emergencial) até o limite contratado.

6.30.2 Excluem-se desta Assistência os atendimentos a doenças preexistentes ou não, consultas de rotina, vacinas obrigatórias e outros atendimentos que não sejam decorrentes de acidente com o Animal Doméstico.

6.30.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.30.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.31 Veterinário Emergencial

6.31.1 Em caso de evento súbito, imprevisível e involuntário com o animal doméstico e que exija o atendimento imediato, a **Assistência PET** arcará com os custos referentes a gastos com consulta veterinária e eventuais procedimentos* de caráter reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

6.31.2 Excluem-se desta Assistência os atendimentos à doenças preexistentes, consultas de rotina, procedimentos relacionados à gestação, vacinas obrigatórias e outros atendimentos não relacionados o item 6.21.1.

6.31.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.31.4 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.32 Hospedagem do Pet por Acidente ou Doença Aguda do Cliente

6.32.1 Precisando o Cliente ausentar-se de seu Domicílio por motivo de Acidente Pessoal ou Doença Aguda devidamente comprovada pelo mesmo através de documentação médica (atestado, relatório) encaminhado à Central de Assistência, a Assistência organizará a hospedagem de seu Animal Doméstico em hotel para animais ou canil mais próximo do Domicílio, adequado para a prestação deste serviço.

6.32.2 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.

6.32.3 O Cliente se responsabilizará pelo envio da ração ao local de hospedagem, assim como pelas despesas decorrentes de medicamentos e despesas extras que por ventura possam ocorrer.

6.32.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do acordado com a **Assistência PET** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.32.5 Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

7.1 O prazo de vigência da **Assistência Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 7.2 abaixo.

7.2 Em complemento ao disposto no item 7.1 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.

8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

8.1 O direito à utilização da Assistência PET caducará 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.

8.2 A execução dos Serviços previstos na Assistência PET, constante nestas Condições Gerais, estender-se-á aos fatos geradores de assistência, ocorrido com o Animal Doméstico no Brasil.

8.3 O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

8.4 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.

8.5 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.

9. EXCLUSÕES

9.1 A Assistência não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:

- a) Imóveis, todas ou em parte, utilizadas para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros;
- b) 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;
- c) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Usuário ou Representante Legal.

- d) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem a Residência do Usuário por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;
- f) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da Assistência, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;
- g) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência ou que caracterizem falta de manutenção da Residência;
- h) 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;
- i) 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 a Residência indicada pelo Cliente;
- j) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
- k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- l) 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;
- m) Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.
- n) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
- o) Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Usuário sem prévia autorização da Central de Assistência;
- p) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento;
- q) 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;
- r) Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo com o Animal Doméstico;
- s) 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;
- t) Despesas com aquisição de próteses, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do Animal Doméstico;
- u) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do Animal Doméstico;
- v) Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel;
- w) 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.

10 . DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 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.

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

10.3 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.

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

10.5 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.

10.6 Os Serviços da **Assistência Residencial e Assistência PET** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 5.1.12 **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, acima.

10.6.1 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.
- d) Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.

10.6.2 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.

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.

10.7 Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

10.8 Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;

b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

10.9 Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

10.10 Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

10.11 O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

10.12 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.

10.13 **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.

10.14 Quando os bens ou serviços são comprados em nome do Cliente:

- Os itens serão comprados ou entregues de acordo com os regulamentos nacionais;
- O Cliente é, em todos os momentos, responsável pela alfândega e pagamento de taxas e formalidades;
- A Assistência PET recomenda que eles sejam segurados para serem enviados por correio e despachados e não aceita nenhuma responsabilidade por atrasos, perda, danos ou consequências resultantes.

10.15 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.

10.16 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, 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.

10.17 A **Assistência PET** não aceita nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Cliente.

10.18 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.