

➤ **DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO - PET**

DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física titular de plano de Assistência a Animais de Estimação - Pet, contratado junto à Contratante.

Animal Doméstico: é o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos.

Emergência: é a situação em que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar uma situação em que a vida do animal está em risco, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

Acidente Pessoal do Usuário: 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.

Doença Súbita do Usuário: é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato a vida excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário, constante do cadastro.

Importante: A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o usuário utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço terá prazo de vigência de acordo com as condições gerais emitidas pela contratante.

A prestação de serviços fica automaticamente cancelada nos casos de falta de pagamento.

RESPONSABILIDADE

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A USS exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para tratamento do animal de estimação.

RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à USS, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

ABRANGÊNCIA

Esse serviço será prestado nas principais capitais brasileiras e em cidades da Grande São Paulo e Grande Rio de Janeiro.

Importante: A USS está preparada para atender de acordo com as condições do produto nas cidades mencionadas, através de rede credenciada. Nas cidades que não tenham infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

EXPANSÃO

Caso haja necessidade de ampliação dos estabelecimentos credenciados, a USS poderá ampliar a rede credenciada nas capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não preencham este requisito, sem alterações no escopo contratual. Essa ampliação será após negociação entre a USS e a contratante, através da elaboração de cronograma com prazos para eventual expansão e disponibilidade da infra-estrutura local, além do interesse do parceiro potencial.

SERVIÇOS

1. Transporte Veterinário Emergencial

Se em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o usuário não tenha condições físicas de fazê-lo, a USS providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.

Caso o usuário não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a USS efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

Limite: R\$100,00 (cem reais) – 1 intervenção/ano;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observações: O meio de transporte será definido pela USS. Os custos que excederem o limite do quadro acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso o usuário utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

2. Assistência Veterinária Emergencial

Se em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, a USS arcará com as despesas referentes a gastos com cirurgias e medicamentos até o limite.

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) – 1 intervenção/ano;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observações: Os custos que excederem o limite do quadro acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Exclusão: Excluem-se deste serviço os casos de doenças pré-existentes e partos.

3. Agendamento de Consultas Veterinárias

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O usuário poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do usuário e depois retornará a ligação confirmando o dia, horário e preço da consulta.

Limite: Sem limite (custos da consulta por conta do usuário);

Horário de Atendimento: 24 horas

Observação: Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

4. Informações sobre Vacinas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

Limite: Sem limite;

Horário de Atendimento: 24 horas

Observação: A USS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

5. Aplicação de Vacinas em Domicílio

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

Limite: Sem limite (custos por conta do usuário);

Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária

Observações: A USS será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

6. Envio de Ração

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, tipo e peso do produto.

Limite: Taxa de entrega até R\$50,00 (cinquenta reais) – 1 intervenção/ ano;

Horário de Atendimento: Conforme horário do Pet Shop

Observações: A USS será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

7. Acionamento ou Agendamento de Leva e Traz

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O usuário deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

Limite: Sem limite (custos por conta do usuário);

Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento

Observações: A USS será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

8. Informação sobre Venda de Filhotes

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

Limite: Sem limite;

Horário de Atendimento: 24 horas

Observações: A USS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

9. Indicação de Banho e Tosa

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

Limite: Sem limite (custos por conta do usuário);

Horário de Atendimento: 24 horas

10. Hospedagem de Animais

Em consequência de viagem com o usuário que o impeça de cuidar do seu animal, a USS arcará com as despesas de envio e hospedagem de seu animal, ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

Limite: R\$50/ dia até 10 diárias para 1 animal - 1 intervenção/ano.

Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

Observações: Os custos que excederem o limite do quadro acima, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

11. Informações Veterinárias Úteis

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como, locais de pet shop, spa canino,

hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias entre outros.

Limite: Sem limite;

Horário de Atendimento: 24 horas

Observações: A USS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

12. Assistência Funeral

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a USS arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local.

Limite: R\$500,00 (quinhentos reais) – 1 intervenção/ ano;

Horário de Atendimento: 24 horas

Observações: Os custos que excederem o limite do quadro acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

> EXCLUSÕES

A USS não será responsável pelos reembolsos por gastos do usuário nas seguintes situações:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo usuário sem prévio consentimento da USS;
- b) toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má fé;
- c) acontecimentos ou conseqüências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causado pelo usuário;
- d) danos sofridos pelo usuário em conseqüência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;
- e) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como conseqüência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento.
- f) despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- g) despesas com fisioterapia;
- h) despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.