



# MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

## ASSISTÊNCIA PET

## Introdução

Este manual tem por objetivo descrever ao segurado as assistências e benefícios contratadas do pacote de Assistências disponíveis no Seguro adquirido, que a SulAmérica oferece em parceria com a Mondial.

Entende-se por animal assistido cães e gatos, indicados legalmente como domésticos, que possuam peso máximo de 80kg, e ainda, que convivam com o cliente em sua residência habitual. Deve-se indicar apenas um animal.

## ASSISTÊNCIA PET

Assistência PET
FULL
Assistência Funeral PET
Consulta Veterinária Emergencial
Envio de Ração à Domicílio (apenas taxa de entrega)
Indicação de Hospitais 24 Horas
Informação sobre Raças de Cães
Informações sobre Vacinas
Segunda Opinião Veterinária
TAXI DOG (Ida e Volta do PetShop)
Transporte Emergencial Veterinário (caso o Tutor não possua condições de fazê-lo)
Cirurgia Veterinária
Consulta Veterinária
Limpeza de Cálculos Dentários
Exames de Imagens
Exames Laboratoriais

## **Descritivos**

### **Assistência Funeral PET**

- Em caso de falecimento do Animal Assistido, a Central de Assistência se responsabilizará por todo tramite de cremação e ou sepultamento. Que ocorrerá no local mais próximo ao evento.
- Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o Cliente prefira a cremação individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo.

### **Consulta Veterinária Emergencial**

- Em caso de lesão resultante de acidente e/ou doença do animal assistido, a Central de Assistência providenciará a consulta veterinária na clínica mais próxima do local do evento.
- Doenças preexistentes não estão cobertas.

### **Envio de Ração à Domicílio**

- O Cliente poderá utilizar a Central de Assistência 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.
- Este serviço poderá ser solicitado a Central de Assistência 24 horas por dia, mas o agendamento e o atendimento obedecerão aos horários de funcionamento do prestador de serviço.
- Fica sob responsabilidade do Cliente o pagamento da ração, a assistência só se responsabiliza pelo envio.

### **Indicação de Hospitais 24 Horas**

- Caso o Cliente exceda a quantidade máxima de utilizações do serviço de Consulta Veterinária Emergencial a Central de Assistência indicará o Hospital Veterinário 24 horas mais próximo ao local do evento.
- O custo referente ao atendimento será por conta do Cliente.

### **Informações Sobre Raças**

- Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Assistência para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

## **Informações Sobre Vacinas**

- Informação sobre as vacinas necessárias ao animal, época para aplicação, locais e datas de vacinações públicas.

## **Segunda Opinião Veterinária**

- Caso o Cliente necessite de uma segunda opinião veterinária, uma equipe de médicos veterinários de diversas especialidades dará o seu parecer.
- Para isso será necessário que o Cliente envie todos exames e laudos do Animal Assistido.

## **Taxi Dog**

- Caso o Cliente fique impossibilitado de levar seu animal até o Pet Shop, a Mondial Assistance se responsabilizará pelo transporte de ida de volta até o local.
- A impossibilidade do Segurado deverá ser comprovada através de alguma documentação.

## **Transporte Emergencial ao Veterinário**

- Em caso de lesão resultante de acidente e/ou doença do animal assistido, e uma vez que o Cliente não tenha condições de leva-lo ao veterinário, a Mondial Assistance se responsabilizará pelo transporte até a clínica veterinária mais próxima do local do evento.
- O meio de transporte mais adequado será definido pela Central de Assistência.
- Limite: o Transporte Emergencial ao Veterinário será realizado desde que exista disponibilidade Local e para deslocamentos dentro do Município de residência do Cliente.

## **Cirurgia Veterinária**

- Em caso de Enfermidade ou Acidente, a assistência cobrirá custos com procedimentos cirúrgicos simples até o limite contratado.
- A anestesia e honorários veterinários serão cobertos de acordo com seu plano.
- Excluem-se desta cobertura os atendimentos a doenças preexistentes e partos.

## Consulta Veterinária

- Quando solicitado pelo Cliente, a Central de Assistência agendará consulta veterinária, para que o Animal Assistido receba os cuidados veterinários preventivos.

## Limpeza de cálculos dentais

- A Limpeza de Tártaro somente será atendida quando solicitado por clínico veterinário.
- Serviço realizado mediante agendamento prévio.
- O serviço não cobre nenhum outro tipo de tratamento odontológico.

## Exames de Imagens

- Caso o animal assistido tenha utilizado os serviços de Consulta Veterinária Emergencial o Cliente poderá acionar Central de Assistência e solicitar 1 (um) dos exames relacionados no próximo item
- Os exames cobertos são: Radiografia, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Pressão Arterial e/ou tomografia computadorizada.
  - Radiografia: Raio-X Simples do Abdômen, Tórax, Membros, Crânio, Coluna e/ou Articulações. Não estão cobertos Raio X Contrastados.
  - Ultrassonografia: Para a realização de exame ultrassonográfico adequado deve-se fazer a preparação do animal, com jejum alimentar de 8 horas, tosa da região a ser examinada e evitar que o animal urine uma hora antes do exame.
  - Ecocardiograma: permite obter informações sobre o tamanho e a função das câmaras cardíacas, espessura das paredes, integridade valvar, padrões de fluxo sanguíneo e alguns indicadores da função ventricular, auxiliando de maneira decisiva no diagnóstico e no tratamento de cardiopatias. O exame tem duração de aproximadamente 1 hora.
  - Eletrocardiograma: o veterinário registra a atividade elétrica do coração em relação ao tempo. É de fácil execução e proporciona informações úteis ao diagnóstico e ao controle de doenças cardíacas e sistêmicas. O exame dura aproximadamente dez minutos e é indolor.
  - Pressão Arterial: O exame dura alguns minutos e é indolor, causando pequeno desconforto. Deve-se realizar uma pequena tosa na região do "pulso" e o animal deve estar calmo. A mensuração pode ficar prejudicada em animais muito agitados ou agressivos, com hipotensão severa e animais obesos.
  - Tomografia Computadorizada: Todos os exames solicitados pelo veterinário deverão ser entregues ao anestesista e ao radiologista antes do início da tomografia. Solicita-se jejum total (água e comida) de 8 horas, prévio ao exame.
- Esse serviço será limitado de acordo com o valor contratado.

## **Exames Laboratoriais**

- Caso o animal assistido tenha utilizado os serviços de Consulta Veterinária Emergencial o Cliente poderá acionar Central de Assistência e solicitar os exames de acordo com guia médica.
- Esse serviço será limitado de acordo com o valor contratado.

## ASSISTÊNCIA PET – FULL

Essa assistência é ideal para o segurado da SulAmérica que tem um animal de estimação. O PET e seu dono estarão cobertos com serviços como consulta veterinária, informações sobre vacinas e outros serviços descritos abaixo:

Serviço	Quantidade na vigência	Limite em moeda
Assistência FUNERAL PET	1	R\$ 500,00
Cirurgia Veterinária	1	R\$ 5.000,00
Consulta Veterinária	1	R\$ 200,00
Consulta Veterinária Emergencial	2	R\$ 200,00
Envio de Ração à Domicílio (apenas taxa de entrega)	1	R\$ 80,00
Exames de Imagens	1	R\$ 350,00
Exames Laboratoriais	1	R\$ 350,00
Indicação de Hospitais 24 Horas	Ilimitado	
Informação sobre Raças de Cães	Ilimitado	
Informações sobre Vacinas	Ilimitado	
Limpeza de Cálcus Dentários	1	R\$ 350,00
Segunda Opinião Veterinária (por telefone)	1	
TAXIDOG (ida e Volta do PetShop)	1	R\$ 80,00
Transporte Emergencial Veterinário (caso o Tutor não possua condições de fazer-b)	2	R\$ 120,00

### Risco excluído:

- Ataques praticados pelo Animal Assistido assim como por qualquer despesa decorrente deste ataque.
- Qualquer despesa causada pelo Animal Assistido e que não esteja contida no serviço.
- Situações como: serviços solicitados sem prévio conhecimento da Seguradora; despesas pagas pelo Cliente antes de seu contrato com o Seguro; doenças preexistentes; qualquer consequência de atividades criminosas ou dolosas do Cliente; assistência derivada da morte por sacrifício induzido; enfermidades causadas por medicamentos proibidos e/ou adquiridos sem recomendação veterinária; aquisição de próteses ou despesas oriunda de parto assistido; despesas decorrentes de tratamento de doenças nervosas, neuroses e psicoses; despesas derivada de práticas desportivas de caráter profissional/amador; despesas extras de estadia.
- Prestações de serviços derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior (desordem pública, atividade de forças armadas ou eventos decorrentes de desastres ou fenômenos da natureza).
- Aplicação de vacina em domicílio.
- PET Home.
- Animais silvestres, não domesticados e destinados a competições.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

- Para tirar dúvidas, acionar as assistências e pedir mais informações sobre os serviços descritos nesse manual, a SulAmérica disponibiliza uma central preparada para lhe prestar o melhor atendimento.

-

- Assistência 24 horas
- 4090 1073 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- 0800 778 1073 (Demais localidades)
- 55 11 4126 9317 (Exterior)

-

- Central de Serviços
- 4004 4935 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- 0800 726 4935 (Demais localidades)

-

- SAC
- 0800 725 1894
- 0800 702 2242 (portadores de necessidades especiais)

-

- Ouvidoria  
0800 725 3374

-

- Site

[sulamerica.com.br](http://sulamerica.com.br)





