



## CONDIÇÕES GERAIS

### OBJETO

O presente **Condições Gerais** tem como objeto estabelecer, em grau de detalhe, os termos, as condições, os direitos e as obrigações que deverão pautar as relações entre o IDEAL PET CARE, representado pela **ADMINISTRADORA**, e o **ASSOCIADO**, no que diz respeito à disponibilização, acesso e utilização dos Benefícios.

A acesso às coberturas do IDEAL PET CARE é precedida pelo preenchimento da Proposta de Inscrição, pelo interessado, em qualquer Canal de Promoção, tornando-se efetiva após a confirmação, pela ADMINISTRADORA, do pagamento da primeira contribuição mensal.

### **DAS COBERTURAS:**

O acionamento é realizado através da central de atendimento 24hs no telefone 0800 700 27 27 que irá indicar o profissional mais próximo ou de acordo com a cobertura necessária fará o acionamento do serviço.

### **REMOÇÃO EMERGENCIAL**

Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), for necessário o transporte de Animal de Estimação para atendimento médico-veterinário (e desde que o Usuário não tenha condições físicas de fazê-lo), a Ideal Pet Care 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 Ideal Pet Care efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado. O meio de transporte será definido pela Ideal Pet Care e os custos que excederem o limite 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.

**Limite de Utilização:** 2 eventos por vigência, limitado a R\$ 100,00 por evento.

### **CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL**

Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita do Animal de Estimação), forem necessários cuidados médico-veterinários, a Ideal Pet Care arcará com as despesas da consulta, até o limite contratado. 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.

**Limite de Utilização:** 1 evento por vigência, limitado a R\$ 200,00 por evento.



**Exclusão:** Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos.

### **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, o horário e o preço da consulta. Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

### **Serviço Sem Limite de Utilização**

### **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. A Ideal Pet Care não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Credenciada e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

**Observações:** serão de responsabilidade do Usuário a contratação e pagamento dos serviços se acionados.

### **Sem Limite de Utilização**

### **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, o tipo e o peso do produto. A Ideal Pet Care será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do Usuário o pagamento da ração.

**Limite de Utilização:** 2 eventos por vigência, limitado a R\$ 50,00 por evento.

### **TRANSPORTE LEVA E TRAZ PET**

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, etc). O usuário deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência. A Ideal PET Care 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.

### **Sem Limite de Utilização**



### **HOSPEDAGEM DE ANIMAIS**

Se, em consequência de acidente ou doença, o Usuário estiver impossibilitado de cuidar do seu Animal de Estimação, a Ideal PET Care arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem. Os custos que excederem o limite abaixo, 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.

**Limite de Utilização:** 1 evento por vigência, limitado a R\$ 250,00 por evento.

### **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: pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros. A Ideal Pet Care não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Ideal Pet Care e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

**Sem Limite de Utilização**

### **ASSISTÊNCIA FUNERAL DO ANIMAL**

Na hipótese de óbito do Animal de Estimação, a Ideal Pet Care arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro. Os custos que excederem o limite abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

**Limite de Utilização:** 1 evento por vigência, limitado a R\$ 500,00 por evento.

#### **Exclusões:**

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má-fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

#### **ÂMBITO GEOGRÁFICO:**

Os serviços serão prestados no território nacional.



**CARÊNCIA PARA ACIONAMENTO DA ASSISTÊNCIA:**  
30 dias a partir da adesão do Produto.

São Paulo, 01 de janeiro de 2018