

Assistência Pet: Esta assistência objetiva prestar assistência ao animal doméstico (cães ou gatos) do Segurado (Titular do Passaporte), limitado a 02 (dois) pets, com os seguintes serviços: transporte emergencial em caso de acidente e o Segurado não tenha condições psicológicas de fazê-lo, veterinário emergencial e despesas com cirurgia e medicamentos aplicados na clínica em consequência de acidente ou doença súbita – limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) e a 02 (duas) utilizações por ano de vigência do seguro; hospedagem, em consequência de acidente ou doença súbita do Segurado; envio de ração; aplicação e informações sobre vacinas; agendamento de leva e traz para clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel – o custo do transporte é de responsabilidade do Segurado; informações sobre vacinas, raças, vendas de filhotes, banho e tosa e informações gerais. Deverão ser observados os limites monetários de utilização constantes no Regulamento completo do serviço.

- **Para acessar essa Assistência basta ligar para 0800 880 1900 – Central de Atendimento** da nossa Parceira **Sabemi Seguradora**.
 - **Ativação:** A partir do 3º dia útil da data de aquisição do Passaporte o cliente já pode começar a utilizar.
 - **Quem tem direito a utilizar:** Apenas os Titulares dos Passaportes.
- Confira no Anexo o **Descritivo e as Condições Gerais** de utilização de todos os **Serviços** que estão incluídos nessa Assistência.
- A Lorde.app contrata e mantém Apólice de Seguro em favor dos seus clientes para o favorecimento de várias Assistenças, dentre elas: **Assistência Pet**.
- Nesse caso, o termo '**Segurado**' se refere ao '**Titular do Passaporte**' e o '**Seguro**' à sua '**Mensalidade do Passaporte**', enquanto a '**Vigência**' é o período em que manter o seu **Passaporte Lorde.app ativo**, que se dá mediante o pagamento em dia da mensalidade.
- Em caso de alguma dificuldade no contato com a nossa parceira envie um e-mail para seguros@lorde.app

DESCRIPTIVO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PET

Para acionar sua assistência basta ligar para 0800 880 1900

Esta assistência é destinada ao Segurado Sabemi e acionado através da informação do seu CPF junto à Central de Atendimento, incluindo os serviços indicados neste regulamento.

Ao acionar o serviço de Assistência PET, através do 0800 880 1900, deverá ser informado o nome do Segurado, CPF, demais informações solicitadas pela Central de Atendimento, bem como comunicar o interesse no acionamento de um dos serviços abaixo apresentados.

Quando do acionamento, a Central de Atendimento tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento solicitado pelo segurado e fará as orientações necessárias.

Para que o Segurado tenha direito aos serviços abaixo descritos, é necessário que o contato com a Central de atendimentos para acionamento dos mesmos seja realizado pelo Segurado e que o mesmo se identifique ao prestador de serviço ao chegar na clínica.

O Segurado, obrigatoriamente, deverá apresentar documento de identificação oficial para o prestador de serviços, caso contrário, perderá o direito de utilização do serviço.

Os serviços de Assistência 24 Horas que poderão ser acionados pelos segurados são os seguintes, observando-se os conceitos abaixo:

Animal assistido: Considera-se o animal doméstico de estimação que reside junto ao Segurado, limitado a cães e gatos por assistência contratada. Não são considerados animais domésticos aqueles destinados a competições e os silvestres.

Assistência PET: É conjunto de serviços descritos neste regulamento, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa de assistência.

Âmbito Territorial: Os serviços possuem abrangência em todo o território brasileiro.

Horário de atendimento: 24 horas, exceto aplicação de vacinas e serviço de leva e traz, que será disponibilizado conforme o horário do estabelecimento.

Limite de utilização: É a quantidade total de vezes em que o Segurado poderá acionar cada um dos serviços, considerando o limite monetário descrito em cada um dos serviços listados neste regulamento.

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

Segurado: É a pessoa física que contrata uma apólice de seguro junto a Sabemi Seguradora com Domicílio permanente no Brasil (Titular do Passaporte Lorde.app).

Descrição da Assistência

Todos os serviços previstos neste regulamento 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 Segurado sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado e as eventuais despesas não serão reembolsadas.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução do serviço acionado, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto deste regulamento serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não os descritos neste regulamento, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

SERVIÇOS

TRANSPORTE EMERGENCIAL

Caso o Segurado não tenha condições físicas comprovadas de levar ou buscar o Animal de Estimação assistido por meios próprios, e não haja nenhum outro responsável indicado por ele que possa fazê-lo, a Assistência PET se encarregará da organização e custos de transporte considerando as situações:

* Em caso de Acidente do Animal: será providenciado o transporte do Domicílio até a Clínica Veterinária mais próxima, ou indicada pelo Segurado, desde que dentro do limite de seu município;

* Em caso de Alta do Animal: será providenciado o transporte do Animal Doméstico da Clínica Veterinária até o local indicado pelo Segurado, desde que dentro do limite do município.

O meio de transporte mais adequado será definido a único e exclusivo critério da Central de Atendimento.

Tipo de evento: Acidente ou alta médica do animal doméstico.

Limite de utilização: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (duas) utilizações por ano de vigência seguro.

CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL

Em caso de acidente ou doença do animal assistido, o serviço de assistência arcará com os gastos referentes a consulta veterinária e eventuais procedimentos (cirurgias e medicamentos utilizados diretamente pelo veterinário no atendimento emergencial), até o limite contratado. Excluem-se deste serviço consultas de rotina, vacinas obrigatórias e outros atendimentos que não sejam decorrentes do acidente ou doença súbita ocorridos com o animal doméstico.

Tipo de evento: Acidente ou doença súbita do animal doméstico.

Limite de utilização: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 02 (duas) utilizações por ano de vigência do seguro

APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

A pedido do Segurado, será enviado um profissional qualificado para aplicação de vacina(s) no animal assistido em domicílio.

Este serviço refere-se somente ao envio de um profissional para aplicação da vacina, não se responsabilizando pelo pagamento da(s) vacina(s).

O serviço será prestado conforme a infraestrutura da cidade onde o Segurado reside. Podendo inclusive ser necessário que haja o acionamento do serviço de leva e traz.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite de utilização: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 01 (uma) utilização por ano de vigência do seguro.

INFORMAÇÕES SOBRE VACINA

A pedido do Segurado, a Central de Atendimento prestará as informações necessárias sobre todas as vacinas e épocas de aplicação, além de locais e datas de campanhas de vacinações públicas (postos de vacinação).

Este serviço refere-se somente a informações sobre vacinas, não responsabilizando a pagamento da mesmas.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite de utilização: Serviço ilimitado.

LEVA E TRAZ PET

Quando necessário, o Segurado poderá solicitar à central de atendimento o agendamento do serviço de Leva e Traz do seu animal domésticos até o local necessário (clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis), sendo que serviço deverá ser solicitado com um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

Para este serviço, a Assistência PET se responsabiliza apenas pelo acionamento do serviço de Leva e Traz, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento das demais despesas.

Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

Tipo de evento: Transporte do animal doméstico.

Limite de utilização: Até R\$ 60,00 (sessenta reais) por evento e 02 (duas) utilizações por ano de vigência do seguro.

HOSPEDAGEM POR ACIDENTE OU DOENÇA DO SEGURADO

Caso o Segurado tenha que ausentar-se de seu Domicílio por motivo de acidente pessoal, doença aguda devidamente comprovada pelo mesmo através de documentação médica (atestado, relatório) encaminhada à Central de Assistência ou tenha que ausentar-se de seu domicílio por motivo de viagem, a Central de atendimento organizará a hospedagem do Animal assistido em hotel para animais ou canil mais próximo do Domicílio do Segurado, sendo este adequado para a prestação do serviço.

Para realização deste serviço, o Animal Doméstico deve estar devidamente vacinado e possuir carteira de saúde comprovando a regularidade das vacinas, pois a central de atendimento não se responsabilizará pela não aceitação do animal pelo hotel.

Este serviço refere-se somente a organização e pagamento das diárias de hospedagem do animal doméstico, não se responsabilizando pelo fornecimento de ração ou pagamento de despesas extras que por ventura possam ocorrer.

É de responsabilidade do Segurado, o envio da ração, medicamentos ao local de hospedagem e despesas extras que possam ocorrer durante a estadia.

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

Tipo de evento: Acidente pessoal ou doença do Segurado ou sua ausência.

Limite de utilização: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) e 02 (duas) utilizações por ano de vigência do seguro.

INFORMAÇÕES SOBRE PET

Através de atendimento telefônico, a central proporcionará ao Segurado, serviços de orientações veterinárias ou informações para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos seguintes assuntos:

Informação sobre raças

De acordo com a necessidade e a pedido do Segurado, a Assistência PET poderá fazer uma pesquisa e orientação sobre o tipo de raça com a raça do animal desejado, bem como informar custos da raça ao Segurado.

Indicação de Clínicas veterinárias e Pet shops

De acordo com a necessidade e localização do Segurado, a central fará a indicação de Clínicas Veterinárias e Pet Shops mais próximas. Como diferencial, a central se compromete em realizar cotações e indicar os preços obtidos ao Segurado.

Indicação de farmácias para pet

De acordo com a necessidade e localização do Segurado, a central fará a indicação de farmácias para medicamentos pet, próximas ao segurado.

Informação sobre venda e adoção de filhotes

A central indicará pontos de venda e adoção de filhotes de Animais Domésticos.

Este serviço refere-se somente a informações ou indicações, não se responsabilizando pelo pagamento de qualquer despesa ou serviço prestado pelos estabelecimentos ou profissionais indicados.

Orientação para transporte aéreo de animais

O Segurado poderá entrar em contato com a central para esclarecer dúvidas como:

* Reservas, Check-in, Tipos de Animais Permitidos, Animais Viajando na Cabine, Animais Viajando como Bagagem Despachada, Restrições de Temperatura, Taxas, Restrições de Idade e Saúde, Sedação, Restrições para Destinos Específicos.

Indicação de hotéis Petfriendly e Spa para Pet

A central indicará hotéis e SPA que aceitam hospedar animais domésticos com seus respectivos donos ou responsáveis.

Informações sobre Adestramento de animal

A central indicará locais ou profissionais para realizar o adestramento de animais, bem como fornecerá informações sobre esta modalidade.

Indicação de sites para busca de animais perdidos

A pedido do Segurado, a central indicará sites para publicação e cadastro de dados para busca de animais perdidos.

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite de utilização: Serviço ilimitado.

ENVIO DE RAÇÃO

A central disponibilizará o serviço de envio de ração ao Domicílio do Segurado. Para utilização deste serviço, o Segurado deverá especificar com exatidão o tipo e marca de ração solicitada.

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

Tipo de evento: A pedido do Segurado.

Limite de utilização: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por evento e 02 (duas) utilizações por ano de vigência do seguro.

Solicitação das assistências

Para utilização dos serviços relacionados neste Regulamento o Segurado deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, 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;

b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de atendimento providencie o acionamento do serviço.

Após o fornecimento pelo Segurado das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

Exclusões

Estão excluídos do escopo dos serviços listados neste regulamento:

- Execução de qualquer serviço que não esteja relacionado neste regulamento;
- Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas neste regulamento, sejam de responsabilidade da assistência pet, ou ainda contratados diretamente pelo Segurado, sem prévia autorização da central de assistência;
- Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da assistência pet;
- Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Segurado sem prévia autorização da central de assistência;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento;
- 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;
- Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo com o animal doméstico;
- 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;
- Despesas com aquisição de próteses, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do animal doméstico;
- Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do animal doméstico;
- Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel;
- Serviço de hospedagem em caso de acidente ou doença aguda do Segurado para casos de doenças de base ou doença crônica, mesmo tendo o Segurado que ausentar-se de seu domicílio por períodos elevados.