

Seja bem-vindo à Blue Service Assistance, a opção mais vantajosa em assistência e clube de vantagens.

É uma enorme satisfação ter você como nosso associado.

A Blue Service Assistance está cada vez mais empenhado em oferecer produtos e serviços de assistência que se encaixam em suas necessidades e expectativas.

Este documento contém todas as condições contratuais e informações necessárias para você usufruir dos nossos serviços. Leia-o atentamente, guarde-o em local de fácil acesso e confira em seu certificado os benefícios exclusivos de ser um associado Blue Service Assistance.

- Para solicitar serviços ou informações ligue para **0800 600 1816**.
- No site www.bservice.com.br você encontrará todas as informações sobre o produto contratado e também sobre o Blue Service Assistance.

Blue Service Assistance

1. DEFINIÇÕES

Para interpretação do presente instrumento aplicam-se as definições das seguintes nomenclaturas abaixo relacionadas:

1.1. Objetivo da Assistência.

O Pet Club Assistencial, devidamente registrado no CRMV – Conselho Regional de Medicina Veterinária do Paraná, sob o número PR-19553/PJ, tem como principal objetivo, garantir o pagamento de reembolso ao proprietário do Animal Assistido na ocorrência de algum dos eventos relacionados aos riscos cobertos e contratados, descritos nestas Condições Gerais.

1.2. Proprietário

É a pessoa física titular da Assistência, com Domicílio no Brasil e proprietário contratante que possui animal doméstico de estimação.

1.3. Domicílio

É a moradia habitual ou de veraneio do Proprietário no Brasil conforme item 2.7.

1.4. Animal Assistido

É o animal doméstico que reside junto com o Proprietário contratante, limitado a cães e gatos, que possuam peso máximo de até 80 kg, desde que resida no mesmo endereço, com exceção de animais silvestres, não domesticados e os destinados a competições.

1.5. Serviços

Refere-se ao conjunto de serviços de Assistência a Animais prestados 24 horas e aqueles prestados com limitação de horário.

1.6. Acidente

O acontecimento de caráter súbito externo e imprevisível, que provoque lesões corporais nos animais seguros clinicamente constatadas, suscetível de fazer funcionar as garantias do contrato.

1.7. Doença ou Lesão Pré-Existente

Considera-se pré-existente ao contrato de seguro, qualquer doença ou lesão do animal seguro que o Segurado não poderia ignorar ou da qual deveria ter conhecimento pela evidência dos sintomas ou em virtude da qual haja recebido aviso médico-legal ou haja efetuado tratamentos no animal seguro antes da data da celebração do contrato de seguro.

1.8. Sinistro

Evento ou série de eventos resultantes de uma mesma causa, suscetível de fazer funcionar as garantias do contrato.

2. CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS

O Proprietário, ao aderir a Assistência, poderá utilizar-se dos serviços, cujo objeto consiste na prestação e organização de Assistência a Animais Domésticos de Estimação.

2.1. Para que o Proprietário possa usufruir dos serviços contratados, sempre que houver uma situação de emergência ou necessite dos serviços, este deverá acionar um Profissional de sua preferência, sendo hospital, médico veterinário ou pet shop.

2.2. Os serviços serão reembolsados posteriormente aos atendimentos e procedimentos prestados ao Animal Doméstico de Estimação, e com solicitação por escrito ao Pet Club Assistencial juntamente com a documentação de sinistro.

2.3. O formulário de solicitação encontra-se disponível no site da Blue Service Assistance.

ESPECIAL ATENÇÃO SOBRE ESTES ESCLARECIMENTOS, POIS O SEU FIEL CUMPRIMENTO POSSIBILITARÁ A AGILIDADE DOS REEMBOLSOS/PAGAMENTOS.

Instrução de Preenchimento de Solicitação de Atendimento de Sinistros:

CVE = Consulta Veterinária Emergencial
SCS = Serviço de Cremação ou Sepultamento
HA = Hospedagem de Animais
AVE = Assistência Veterinária Emergencial
TVE = Transporte Veterinário Emergencial
CR = Consulta por Referência

Documentação necessária para entrada de sinistro:

- a) Formulário de Aviso de Sinistro totalmente preenchido e assinado
- b) Cópia Simples do CPF e RG do Proprietário;
- c) Cópia Simples do Comprovante de residência do Proprietário;
- d) Cópia Simples da Carteira de Vacinação do Animal;
- e) Laudo ou Declaração Original do Médico Veterinário responsável pelo atendimento;
- f) Cópia Simples de Receitas Médicas referente ao tratamento do animal;
- g) Nota Fiscal Original com serviços e procedimentos discriminados;
- h) Laudos e Exames anteriores, caso necessário.

2.4. Na solicitação dos serviços, o Proprietário do Animal Assistido compromete-se a:

- a) Seguir as instruções do Médico Veterinário e tomar as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das consequências da ocorrência;
- b) Atender sempre que necessário ao Pet Club Assistencial às solicitações de informações e documentos, para agilidade na finalização do processo de sinistro.
- c) Recolher e facultar à Assistência os elementos relevantes para a efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso;
- d) Manter as mensalidades do Pet Club Assistencial quitadas e em dia com os seus vencimentos.

2.5. O Proprietário deverá sempre observar as orientações nas Condições Gerais, uma vez que não serão ressarcidos sinistros sem a documentação completa.

2.6. Após o pagamento aos prestadores, o Pet Club Assistencial fica sub-rogado nos correspondentes direitos do Proprietário contra aqueles que, por ato, fato ou omissão tenha causado prejuízo ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o mesmo a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

2.7. É limitado o número de Animais Domésticos de Estimação por adesão, sendo 03 (três) ao todo entre cães e gatos, tendo o Proprietário que comprovar através da Carteira de Vacinação e declaração do Prestador a veracidade de sua responsabilidade pelo animal. Caso o animal possua microchip de identificação, o número também deverá ser informado.

2.8. Nota Geral

a) A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais domésticos de estimação é exclusiva do Profissional ou estabelecimento Prestador de Serviços: Clínicas, Hospitais, Pet Shop e Médicos Veterinários.

b) O Pet Club Assistencial exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos ao Animal Assistido, bem como a qualidade de produtos, medicamentos e serviços por estes prestadores.

3. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

3.1. Poderão ser aceitos todos os animais Domésticos de Estimação solicitados na inclusão mediante preenchimento via site ou assinatura da Proposta de Adesão, desde que estejam em condições normais de saúde, e com as vacinas devidamente em dia, servindo como comprovante a Carteira de Vacinação do animal, sendo obrigatórias as vacinas POLIVALENTES (óctupla ou déctupla), vacina contra a raiva canina e vacina da gripe canina.

3.2. O Pet Club Assistencial reserva-se o direito de aceitar ou não a contratação da Assistência, com base na declaração constata na Proposta de Adesão, podendo a mesma solicitar informações complementares ou recusá-lo. No caso de recusa, o Proprietário será comunicado por escrito e, caso tenha pago algum valor, este será restituído sendo corrigido com base na Taxa Referencial – TR ou outro índice que vier a substituí-lo.

4. PERÍODO DE VIGÊNCIA

4.1. A vigência do contrato do Pet Club Assistencial iniciará a partir das 00:00 (zero) hora do dia posterior a data de quitação da primeira parcela, desde que a Proposta de Adesão seja aceita.

4.2. O período de vigência é de 12 (doze) meses, e sua renovação será automaticamente por igual período, caso não haja expressado desistência do Proprietário do(s) animal(is) Domésticos de Estimação cobertos ou da Assistência até 30 (trinta) dias antes do final de vigência.

5. PRAZOS

5.1. O prazo estabelecido para reembolso dos sinistros será de até 15 (quinze) dias úteis a contar da data de protocolo no Pet Club Assistencial, desde que a documentação esteja completa.

5.2. O prazo para entrada no processo de sinistro será de até 12 meses a contar da data do evento, após esse período o Cliente perderá o direito de reembolso dos serviços e garantias oferecidas pelo Pet Club Assistencial.

6. CLÁUSULA ESPECIAL PARA INCLUSÃO DE ANIMAIS DOMÉSTICOS DE ESTIMAÇÃO NO DECORRER DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

As Cláusulas Especiais, descritas a seguir, somente serão adotadas na Assistência se forem contratadas e constarem nas Condições Gerais desta.

6.1. Inclusão Facultativa de Animal Doméstico de Estimação.

a) Pela presente cláusula, poderão fazer parte do grupo de animais Domésticos de Estimação, desde que estes pertençam ao Proprietário titular do contrato de Assistência, que estejam em condições normais de saúde.

b) O(s) Animal(is) Doméstico(s) de Estimação em decorrência da aquisição do Proprietário poderão ser inclusos desde que solicitado pelo mesmo mediante o preenchimento da Proposta de Adesão e da Declaração de Saúde, assumindo total responsabilidade com relação às condições normais de saúde do(s) Animal(is) Doméstico(s) de Estimação.

c) O Pet Club Assistencial reserva-se o direito de aceitar ou não novas inclusões na decorrência do contrato, com base na declaração constante na Proposta de Adesão, tendo para isso o prazo de 15 (quinze) dias após seu recebimento. Expirado este prazo, sem que haja manifestação expressa por parte da Assistência, os riscos estarão automaticamente aceitos.

7. ÂMBITO TERRITORIAL

A execução dos serviços estará limitada as regiões e cidades brasileiras que possuam infraestrutura para os atendimentos dos serviços conforme dispostos nestas Condições Gerais.

8. COBRANÇA DOS PRÊMIOS/PARCELAS

8.1. A Assistência poderá delegar ao Proprietário, sob sua exclusiva responsabilidade os pagamentos das parcelas nos prazos contratuais das respectivas cobranças podendo ser através de boleto bancário, débito automático ou cartão de crédito conforme estipulado e definido pelo Proprietário no momento da assinatura da Proposta de Adesão.

8.2. A falta de pagamento das parcelas até o seu vencimento causará a suspensão automática da cobertura do risco individual de cada animal Doméstico de Estimação incluso na Proposta de Adesão, cujos direitos serão reabilitados a partir da data de sua quitação, desde que efetivados dentro do limite de inadimplência, se estiver nas Condições Gerais.

9. SERVIÇOS COM GARANTIAS - RISCO COBERTOS PARA REEMBOLSO**9.1. Consulta Veterinária Emergencial:**

Cobertura para consulta emergencial caracterizada como acidente ou doença súbita do Animal Assistido, onde o atendimento não necessite de internamento, acompanhamento ou observações, o Pet Club Assistencial ressarcirá as despesas até o limite contratado. O Animal Assistido terá direito a reembolso de no máximo R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ano por proposta de adesão.

Em caso de medicação e/ou exames serão cobertos pela Assistência, somente os utilizadas no momento da consulta, sem cobertura para tratamentos futuros.

9.2. Consulta por Referência

O Animal Assistido terá direito ao reembolso a Consulta de Referência caso o Proprietário necessite obter uma segunda opinião Médica Veterinária a um determinado caso clínico, como cirurgias, tratamentos e medicações. É obrigatório que o Proprietário do Animal Assistido esteja acompanhado de exames realizados e carteira de vacinação rigorosamente em dia.

Limite: Até R\$ 90,00 (noventa reais) por ano por proposta de adesão.

9.3. Serviço de Cremação ou Sepultamento

Na hipótese de óbito do Animal Doméstico de Estimação decorrente de Morte Acidental ou Causas Naturais, o Pet Club Assistencial ressarcirá as despesas de cremação ou sepultamento até o limite contratado, após análise pericial baseando se no porte do animal, considerando como principal características seu peso e altura.

Limite: Até R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) por ano por proposta de adesão.

a) O tipo de serviço a ser realizado está vinculado à disponibilidade e condições regionais do oferecimento de serviços.

Incluí-se o serviço de remoção leva e traz que compreende a coleta de animais mortos em domicílio, clínicas, pet shop e hospitais veterinários.

Observações: Todos os custos que excederem o limite contratado serão de responsabilidade exclusiva do Proprietário.

9.4. Hospedagem de Animais

Em caso de lesão corporal, muscular ou doença comprovada do Proprietário que o impeça de cuidar do Animal Assistido, o Pet Club Assistencial reembolsará os custos com a estadia do Animal Assistido em Hospedagem para Animais (hotel para animais ou canil, adequado para prestação deste serviço). Em situações de necessidade de um número maior de estadias, as despesas correrão por conta do Proprietário, juntamente com medicamentos, curativos, rações e despesas extras. Para realização deste serviço, o Animal Assistido deverá ser devidamente

vacinado e possuir carteira de saúde comprovando sua regularidade, pois a Assistência não se responsabilizará pela recusa do animal para prestação deste serviço.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por proposta de adesão.

9.5. Assistência Veterinária Emergencial

Em consequência de uma emergência em razão de acidentes ou doenças súbitas, onde o Animal necessite de internamento ou observação do caso clínico, o Pet Club Assistencial ressarcirá despesas de cirurgias, exames, procedimentos e medicamentos enquanto o animal permanecer na clínica ou hospital.

Os custos que excederem o limite estipulado neste serviço serão de responsabilidade exclusiva do Proprietário do Animal Assistido. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do Proprietário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Limite: Até R\$ 600,00 (seiscentos reais) ano por proposta de adesão.

9.6. Transporte Veterinário Emergencial

Em situações de emergência acidental ou doença súbita, o Proprietário do Animal Assistido poderá utilizar de transportes Táxi Dog ou Táxi Comum, que o Pet Club Assistencial ressarcirá as despesas quanto à remoção até um Prestador de Serviços, sendo Hospital Veterinário ou Clínica Veterinária, até o limite contratado.

Os custos que excederem o limite contratado serão de responsabilidade exclusiva do Proprietário. A apresentação do Laudo do Médico Veterinário e a Nota Fiscal referente à despesa do transporte são obrigatórias para reembolso do sinistro.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) ano por proposta de adesão.

10. EXCLUSÕES

10.1. O Pet Club Assistencial não se responsabiliza por ataques indevidos a terceiros pelos Animais Assistidos, assim como por qualquer despesa incorrida pelos mesmos junto a estabelecimentos que os estiverem atendendo.

10.2. Além das exclusões já particularizadas nestas Condições Gerais, não serão concedidas as prestações seguintes:

- I. Serviços prestados por profissionais não capacitados e/ou não legalizados para a prestação de serviço;
- II. Despesas correspondentes a assistências veterinárias realizadas não previstas nestas Condições Gerais;
- III. Assistência e Transporte Emergenciais por lesões e doenças que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento;

- IV. Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas praticadas pelo proprietário do Animal Assistido;
- V. Tratamento de doenças, lesões, deformações ou anomalias congênitas ou pré-existentes à data de início do seguro;
- VI. Cirurgia estética ou plástica destinada a atenuar ou corrigir anomalias, doenças e malformações congênitas, assim como para fins de natureza estética sem objetivos terapêuticos, designadamente amputações de presunhos e caudas e cortes de unhas;
- VII. Doenças causadas pelo não cumprimento dos programas de vacinação próprios da espécie, designadamente: raiva, cinomose, parvovirose, leptospirose, adenovírus, parainfluenza e coronavírus caninos e rinotraqueíte, calicivirose e panleucopenia felina.
- VIII. Tratamentos do foro da medicina dentária;
- IX. Doenças epidêmicas quando em situação de epidemia declarada;
- X. Produtos dietéticos e alimentares;
- XI. Medicamentos e tratamentos para fins estéticos, cosméticos e de higiene;
- XII. Eutanásia ainda que prescrita e atestada por médico veterinário;
- XIII. Esterilização, castração, ovariectomia ou testes de infertilidade;
- XIV. Sinistros resultantes da utilização dos animais seguros em competições desportivas, experiências científicas ou espetáculos circenses;
- XV. Banhos e tosas ainda que prescritos por médico veterinário;
- XVI. Desparasitantes;
- XVII. Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo;
- XVIII. Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária;
- XIX. Despesas com aquisição de próteses, órteses, assistência por gravidez ou parto do Animal Assistido;
- XX. Despesas ou tratamentos de doenças nervosas, neuroses, psicoses, traumática ou puerperal, causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, acupuntura ou sonoterapia
- XXI. Assistência derivada de práticas desportivas em competição de carácter profissional ou amador por parte do Animal Assistido;
- XXII. Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, rações e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel ou canil;
- XXIII. Despesas com tratamentos futuros ao atendimento emergencial, bem como, medicações, fisioterapias, exames de diagnósticos, cirurgias pré agendadas entre outros.
- XXIV. Serviços Coletivo de funeral, cremação ou sepultamento.
- XXV. O reembolso não será efetuado na falta da carteira de vacinação ou se o animal estiver em atraso com as vacinas.
- XXVI. Despesas decorrentes de tratamentos periodontais, ocasionando doenças inerentes a falta de profilaxia (limpeza de tártaro dentário), desencadeando outras doenças graves como: Cardíaca, Hepática ou Renal.
- XXVII. Tratamentos inerentes ao processo de doenças terminais do animal, bem como, Quimioterapia, Radioterapia e Eutanásia.

11. CONDIÇÕES GERAIS

11.1. Os Serviços serão colocados à disposição do Proprietário a partir do início de vigência do contrato conforme item 4 até seu formal desligamento da Assistência ou cancelamento do contrato.

11.2. O direito à utilização dos Serviços se extinguirá automaticamente na data em que o Proprietário deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

12. RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade de produtos, de serviços ou atendimento recebidos pelo Animal Assistido, deverão ser imediatamente comunicadas ao Pet Club Assistencial, através do e-mail vipclub@vipclubassistance.com.br ou carta, datada e assinada pelo responsável do Animal Assistido, de modo que possam ser analisadas e tomadas as providências necessárias.

13. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA

O Pet Club Assistencial será cancelado:

a) Em qualquer época, desde que a parte interessada comunique à outra, por escrito e de modo expresso, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

b) Automaticamente, independente de notificação, interpelação judicial ou extrajudicial, nas seguintes situações:

b.1 – Omissão, falsidade, inexatidão ou erro nas declarações constantes na Proposta de Adesão, que tenha influenciado na aceitação da Assistência.

b.2 – Tentativa de impedir ou dificultar quaisquer exames ou diligências necessárias a resguardar os direitos do Pet Club Assistencial.

c) No caso de inadimplência por parte do Proprietário, na forma prevista na Cláusula 8 destas Condições Gerais.

14. TRANSFERÊNCIA

O presente contrato de Assistência não poderá ser transferido, cedido ou onerado por qualquer forma.

15. PREVALÊNCIA DE CLÁUSULAS

Prevalecem sobre as cláusulas destas Condições Gerais, as previstas de comum acordo entre Pet Club Assistencial e o Proprietário.

16. FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas sobre estas Condições Gerais fica eleito o Foro da Comarca de Curitiba sobre prevalência de qualquer outro.