

# REGULAMENTO INTERNO

Assistência Pet

2024

Guia completo de  
uso de Assistência  
Pet

# ANTES DE COMEÇARMOS...

## DEFINIÇÕES IMPORTANTES PARA ASSISTÊNCIA PET



### **BENEFICIÁRIO**

#### **Quem é?**

Pessoa física associada e titular do benefício.

#### **Requisito**

Deve ter residência habitual no Brasil.



### **ANIMAL ASSISTIDO**

#### **Quem é?**

Cães e gatos legalmente reconhecidos como domésticos.

#### **Condições:**

- Devem viver com o beneficiário na residência habitual.
- Devem possuir carteirinha de vacinação válida.



### **ACIDENTE ASSISTIDO**

#### **O que é?**

Um evento isolado, involuntário, com local e momento definidos.

# ANTES DE COMEÇARMOS...

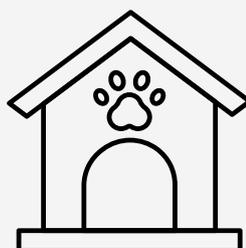
## DEFINIÇÕES IMPORTANTES PARA ASSISTÊNCIA PET



### LESÃO

#### Definição:

Qualquer dano físico sofrido pelo animal assistido em decorrência de um acidente assistido.



### RESIDÊNCIA HABITUAL

#### O que é?

Local fixo onde o beneficiário mora de forma permanente, no Brasil.



### MÉDICO VETERINÁRIO

#### Quem é?

Profissional registrado no Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV).

# ANTES DE COMEÇARMOS...

## DEFINIÇÕES IMPORTANTES PARA ASSISTÊNCIA PET



### REDE CADASTRADA

#### O que é?

Conjunto de profissionais e estabelecimentos que oferecem serviços, como:

- Clínicas veterinárias.
- Hospitais veterinários.
- Laboratórios especializados.



### CLÍNICA VETERINÁRIA

#### O que é?

Estabelecimento destinado ao atendimento de animais para:

- Consultas e tratamentos clínico-cirúrgicos.
- Internações e cirurgias, quando disponíveis.



## QUANTO TEMPO É A DURAÇÃO DO PLANO?

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência da associação do beneficiário, conforme os termos e condições estabelecidos no contrato de adesão.

## MAS E SE PRECISAR USAR?

### COMO FUNCIONA?

#### SOLICITAÇÃO PRÉVIA



- O Beneficiário deve solicitar o serviço antes da execução, conforme as condições deste regulamento.
- A solicitação precisa ser realizada dentro dos limites e regras descritos aqui.

#### PAGAMENTO E RESPONSABILIDADE



- ***Sem Reembolso para Contratação Direta***
- O Beneficiário será responsável por pagar qualquer valor acima do limite estabelecido para cada tipo de serviço descrito neste regulamento.

# MAS E SE PRECISAR USAR?

## COMO FUNCIONA?

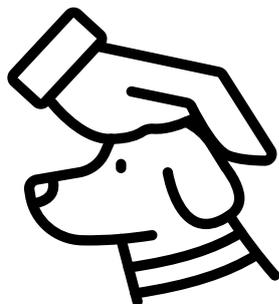
**QUANDO NÃO HÁ  
PRESTADOR  
DISPONÍVEL NA  
REGIÃO?**



### **📍 Alternativa para Prestadores Não Localizados**

- Caso não exista prestador de serviços na localidade solicitada, o Beneficiário pode indicar um prestador de sua escolha.
- A empresa associada pode avaliar e sugerir alternativas de prestadores conforme a necessidade.

## **ASSISTÊNCIA PET**



### **🐾 O que é a Assistência PET?**

Este benefício é dedicado ao atendimento de animais assistidos, com base no regulamento de serviços para cuidados veterinários.

#### **Importante:**

Não será possível obter reembolso para serviços contratados diretamente pelo Beneficiário.

# E QUAIS ATENDIMENTOS REALIZAMOS?

## ASSISTÊNCIA FUNERAL AO ANIMAL ASSISTIDO



### Serviço:

Em caso de falecimento do animal, o usuário pode solicitar o serviço de assistência funeral, com opções de cremação coletiva ou enterro, dependendo da infraestrutura local.



### Limitação:

O limite de cobertura é de até R\$ 2.000,00 por evento, com direito a uma intervenção anual.



### Exclusões:

A assistência não cobre casos de morte ou sacrifício induzido causado pelo segurado.



### Disponibilidade:

24 horas por dia, todos os dias da semana.

# E QUAIS ATENDIMENTOS REALIZAMOS?

## AGENDAMENTO DE CONSULTA VETERINÁRIA



### **Serviço:**

O canal de atendimento realiza o agendamento de consultas veterinárias em clínicas indicadas pelo usuário.



### **Limitação:**

Não há limite monetário, mas a assistência está limitada a 2 intervenções anuais.



### **Responsabilidade:**

Os custos do atendimento veterinário são de responsabilidade do usuário.



### **Disponibilidade:**

Consultas podem ser agendadas de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados.

# E QUAIS ATENDIMENTOS REALIZAMOS?

## INFORMAÇÕES DE SERVIÇOS VETERINÁRIOS ÚTEIS



### **Serviço:**

Fornecimento de contatos e informações de serviços como clínicas, pronto-socorros, pet shops, laboratórios, etc.



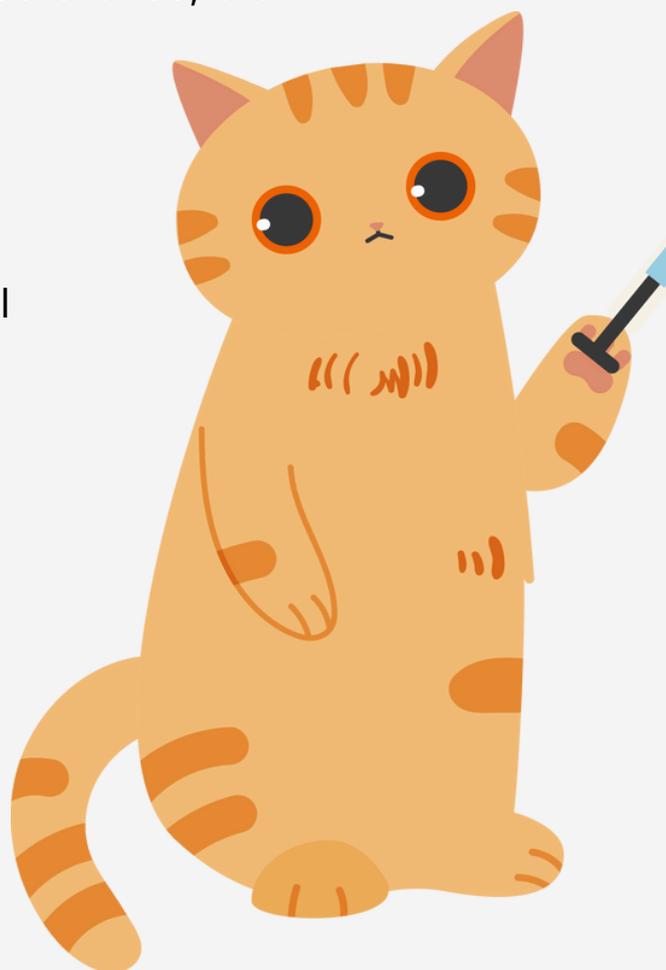
### **Limitação:**

Não há limite monetário ou de uso anual para este serviço.



### **Disponibilidade:**

Consultas podem ser agendadas de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados.



# E QUAIS ATENDIMENTOS REALIZAMOS?

## INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS E EXPOSIÇÕES DE ANIMAIS



### **Serviço:**

O canal de atendimento fornece informações sobre eventos e exposições de animais, como datas, locais e preços de inscrição.



### **Limitação:**

Informações são limitadas a eventos regulamentados e do calendário oficial de exposições.



### **Disponibilidade:**

24 horas por dia, todos os dias da semana.



# E QUAIS ATENDIMENTOS REALIZAMOS?

## ENVIO DE RAÇÃO EM DOMICÍLIO



### **Serviço:**

Envio de ração para o animal de estimação diretamente na residência do usuário.



### **Limitação:**

A distância máxima para a entrega é de 50 km, com direito a uma intervenção por ano.



### **Responsabilidade:**

O custo da ração é de responsabilidade do usuário.



### **Disponibilidade:**

O envio ocorre durante o horário comercial (8h às 20h) e depende da disponibilidade local.

# E QUAIS ATENDIMENTOS REALIZAMOS?

## SERVIÇO DE LEVA E TRAZ



### **Serviço:**

Transporte do animal até o local indicado pelo usuário, como clínicas veterinárias, banho e tosa, etc.



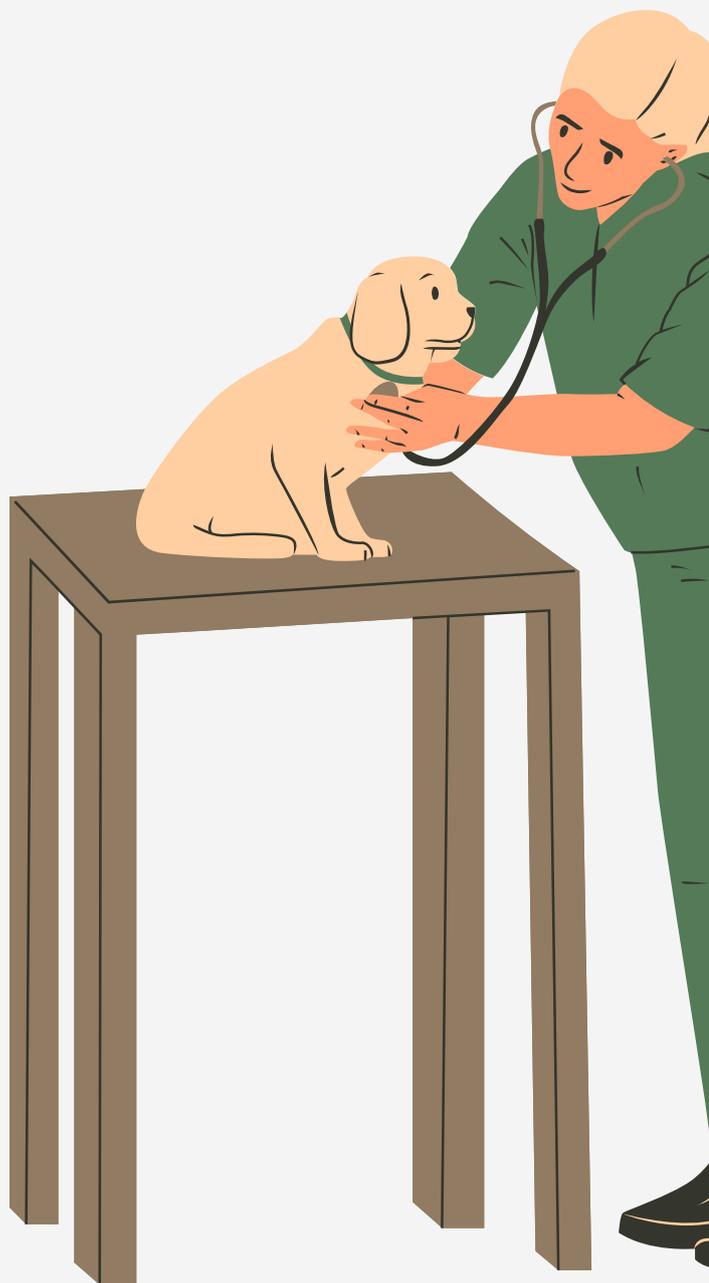
### **Disponibilidade:**

Disponível de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados.



### **Limitação:**

A cobertura é de até R\$ 200,00 por evento, com limite de 2 intervenções anuais.



# E QUAIS ATENDIMENTOS REALIZAMOS?

## INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS E EXPOSIÇÕES DE ANIMAIS



### Serviço:

O canal de atendimento fornece informações sobre eventos e exposições de animais, como datas, locais e preços de inscrição.



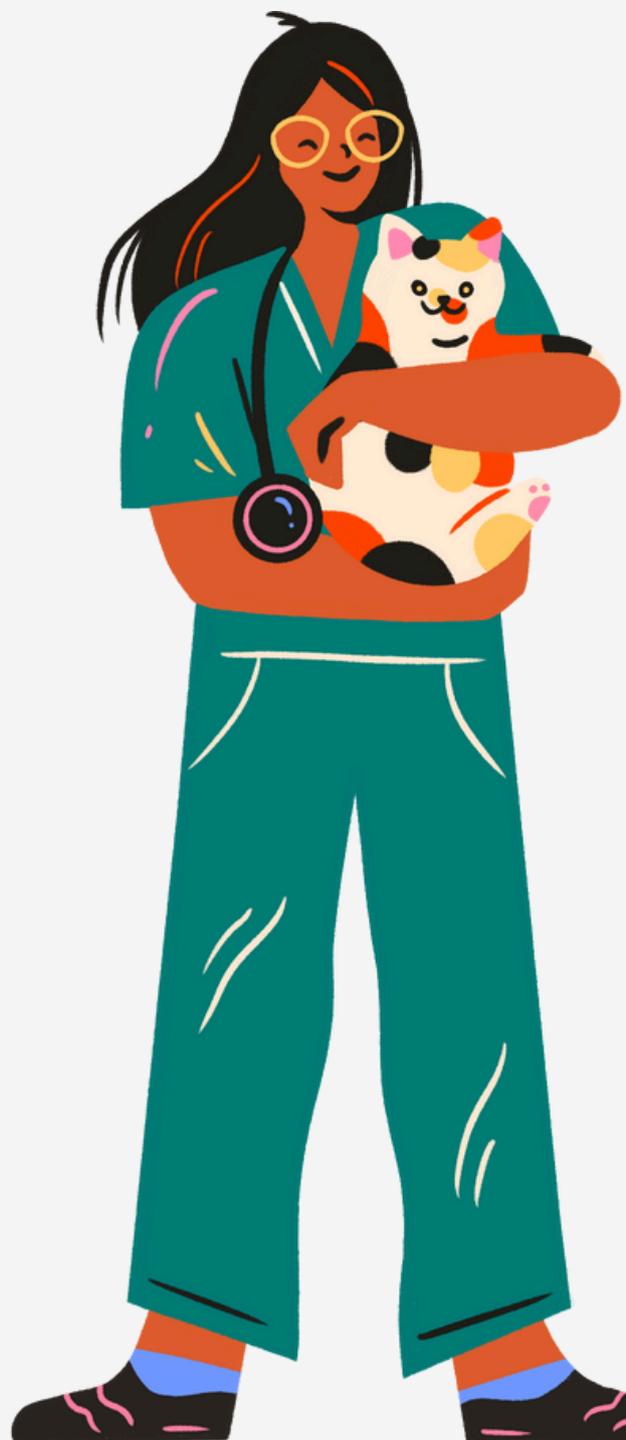
### Limitação:

Informações são limitadas a eventos regulamentados e do calendário oficial de exposições.



### Disponibilidade:

24 horas por dia, todos os dias da semana.



# INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

Disponibilidade de informações sobre vacinas necessárias e locais de vacinação pública.



## Responsabilidade

O usuário deve informar sobre as vacinas já aplicadas no animal.



24 horas por dia para informações, com horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, e aos sábados, das 09h às 13h.

## APLICAÇÃO DE VACINA EM DOMICÍLIO

### > SERVIÇO

A aplicação da vacina em domicílio por um médico veterinário da rede credenciada.

### > LIMITAÇÃO

A taxa de deslocamento do profissional é coberta até R\$ 80,00, com limite de 3 intervenções anuais.

### > DISPONIBILIDADE

Agendamento prévio de no mínimo 48 horas, com horários de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, e aos sábados, das 09h às 13h.

# IMPLANTAÇÃO DE CHIP

Implantação de um microchip de identificação e cadastro no sistema SIRAA.

O custo do microchip e a implantação são cobertos até R\$ 200,00, com limite de 1 intervenção anual.

Agendamento prévio de no mínimo 48 horas.



## LOCALIZAÇÃO DO PET

### **Serviço:**

Caso o animal seja encontrado e identificado através do microchip, o canal de atendimento comunicará o usuário.

### **Limitação:**

Sem limite monetário ou de uso anual.

### **Disponibilidade:**

24 horas por dia, todos os dias da semana.



### TRANSPORTE DO ANIMAL ASSISTIDO

- **Serviço:** Disponibilidade de transporte para o usuário ou pessoa indicada, para recuperar o animal localizado.
- **Limitação:** Até R\$ 150,00 por evento, com limite de 2 intervenções anuais, dentro de um raio de 50 km.
- **Disponibilidade:** 24 horas por dia, todos os dias da semana.



### TRANSPORTE E ESTADIA EM HOTEL

- **Serviço:** Caso o usuário seja hospitalizado, o transporte e a estadia do animal em um hotel veterinário credenciado são cobertos.
- **Limitação:** O transporte e estadia são cobertos conforme as condições especificadas, com custos extras sendo de responsabilidade do usuário.
- **Disponibilidade:** O serviço está disponível conforme necessidade, mediante a apresentação de laudo médico.

# EXCLUSÕES

As exclusões gerais de serviços no regulamento de assistência pet detalham diversas situações em que os serviços não serão prestados. Abaixo, segue um resumo das condições listadas:

- **Ataques a terceiros:** Não haverá cobertura para ataques feitos pelo animal assistido a terceiros, nem despesas relacionadas a isso com outros estabelecimentos.
- **Serviços sem consentimento prévio:** Caso o usuário solicite um serviço diretamente, sem prévia autorização da Central de Assistência, o serviço não será coberto.
- **Despesas anteriores ao contato com a Central:** Despesas com atendimentos veterinários realizados antes de entrar em contato com a Central de Assistência não serão reembolsadas.
- **Limpeza de tártaro:** A limpeza de tártaro não será coberta.
- **Consequências de atividades criminosas ou dolosas:** Não haverá cobertura para lesões ou morte causadas por atividades criminosas ou dolosas.

# EXCLUSÕES

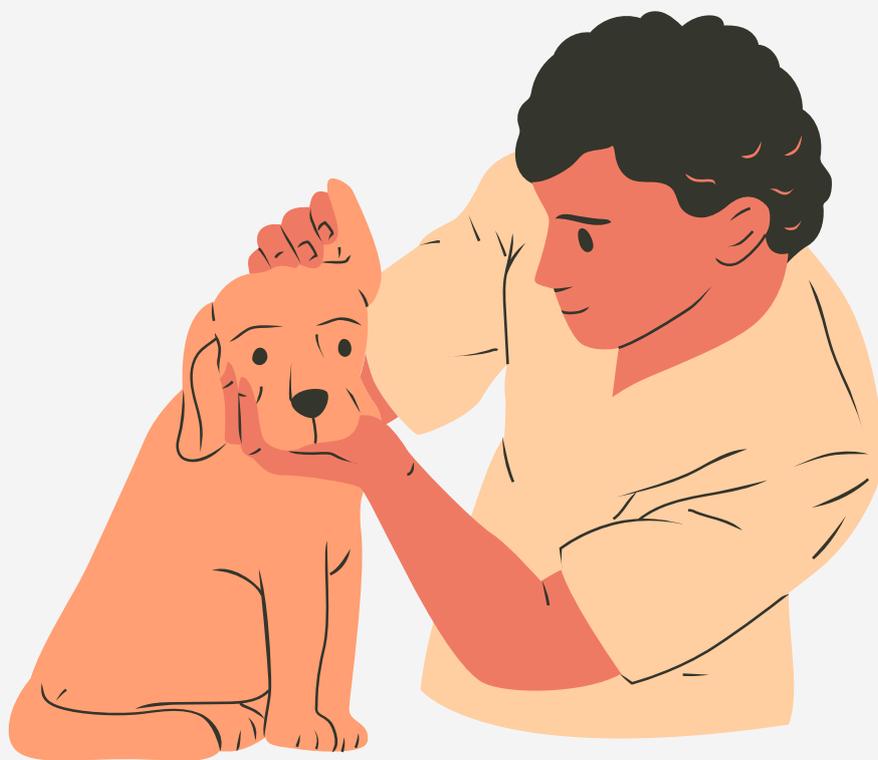
As exclusões gerais de serviços no regulamento de assistência pet detalham diversas situações em que os serviços não serão prestados. Abaixo, segue um resumo das condições listadas:

- **Morte ou lesões devido a sacrifício induzido:**  
Assistência não será fornecida para situações de morte ou lesões causadas por sacrifício induzido, ou tentativas disso.
- **Doenças devido ao consumo de substâncias:**  
Despesas decorrentes de doenças causadas por consumo de drogas, produtos tóxicos ou medicamentos proibidos, ou sem recomendação veterinária, não serão cobertas.
- **Aquisição de próteses:** Despesas com próteses não são cobertas.
- **Gravidez e parto:** Despesas relacionadas à gravidez, parto normal ou cesariana do animal não são cobertas.
- **Doenças nervosas:** Despesas com tratamentos relacionados a doenças nervosas não são cobertas.
- **Castração:** Não há cobertura para despesas com castração.

# EXCLUSÕES

As exclusões gerais de serviços no regulamento de assistência pet detalham diversas situações em que os serviços não serão prestados. Abaixo, segue um resumo das condições listadas:

- **Práticas desportivas em competição:** Assistência não será fornecida para lesões decorrentes de práticas esportivas em competição, seja de caráter profissional ou amador.
- **Despesas extras de estadia:** Despesas com alimentação e outros custos não inclusos na diária do hotel não serão cobertos.

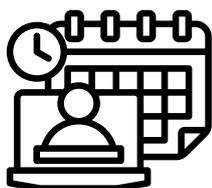


# CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS



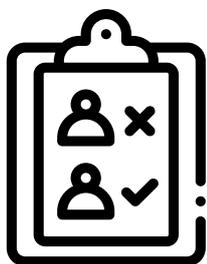
## **Práticas desportivas em competição**

Assistência não será fornecida para lesões decorrentes de práticas esportivas em competição, seja de caráter profissional ou amador.



## **Agendamento Previamente Definido**

O atendimento será realizado somente após agendamento prévio com o Canal de Atendimento de Assistência.



## **Ausência do Usuário**

Se, após o agendamento, o usuário não comparecer no local conforme orientação do Canal de Atendimento de Assistência, o atendimento será considerado como realizado.

# ACIONAMENTO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento pelo telefone abaixo, informando:

- **Nome completo**
- **CPF**
- **Número do benefício**



**Canais de atendimento**  
0800 323 5069



**Whatsapp**  
(11) 93346-5914

# CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A prestação de serviços será automaticamente cancelada (sem notificação prévia) nas seguintes situações:

- Se o Usuário provocar intencionalmente a necessidade de prestação de serviços descritos neste regulamento.
- Se o Usuário omitir ou fornecer informações falsas.
- Se o contrato de seguro for cancelado.



---

## MASTER PREV - CLUBE DE BENEFÍCIOS

### CNPJ - 43.012.440/0001-71

---

**ENDEREÇO:** SBN QUADRA 1 BLOCO F - 17º ANDAR BRASÍLIA-DF -  
CEP: 70040-908 – BRASIL - SALA 1712 - 1714

**TELEFONE:** 0800 202 0125

**WHATSAPP:** (11) 99801-0217

**E-MAIL:** [INFO@MASTERPREV.ORG](mailto:INFO@MASTERPREV.ORG)

---

[masterprev.org](http://masterprev.org)

---