



I- CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE

APRESENTAÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Gerais da Assistência Concierge, que estabelecem as normas de funcionamento das garantias contratadas.

Para os devidos fins e efeitos, serão consideradas somente as condições correspondentes às garantias aqui previstas, contratadas e discriminadas, desprezando-se quaisquer outras.

Mediante a contratação da Assistência, o beneficiário aceita explicitamente as cláusulas limitativas que se encontram no texto das Condições Contratuais.

Para os casos não previstos nestas condições, serão aplicadas as leis que regulamentam no Brasil.

OBJETIVO

Mediante ligação à Central de Atendimento, o associado poderá receber informações sobre diversos tipos de serviços.

DEFINIÇÕES

ASSOCIADO: é o titular do cartão de crédito **CETELEM**, com residência habitual no Brasil, que adquiriu o serviço **SERVICE CLUB**.

RESIDÊNCIA HABITUAL: é o bem imóvel e designado como residência regular e permanente do cliente no Brasil, de posse direta do cliente e por ele devidamente indicado e identificado como sua moradia.

LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento e a residência do associado; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a cobertura do serviço.

Limite: 5 (cinco) solicitações / ano.

Limites não funcionam como crédito para acionamento de serviços posteriores.

COBERTURAS ASSISTÊNCIA CONCIERGE:

- a. Informações de viagens - moedas, vistos, vacinas, dicas, alimentação, passeios.

- b. Informações sobre reservas de restaurantes, shows, hotéis, cinemas, teatros, exposições.
- c. Informações sobre envio de flores e presentes.
- d. Organização e envio de profissionais prestadores de serviços de assistência domiciliar.
- e. Acionamento de táxis.
- f. Indicação de locadoras de veículos com ou sem motorista.
- g. Indicação de tradutores.
- h. Informações sobre telefones de emergência, concessionárias de rodovias e órgãos públicos.
- i. Informações sobre casa de câmbio e conversão de moedas.
- j. Indicação de terapias, spas, massagistas, nutricionistas.
- k. Indicação de estabelecimentos PET.

EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE

Os SERVIÇOS DE CONCIERGE têm caráter exclusivamente informativo e de indicação de profissionais, sendo que todas as despesas decorrentes dos serviços prestados são de exclusiva responsabilidade do associado. Qualquer reclamação quanto à qualidade dos serviços prestados pelos estabelecimentos e profissionais, deverá ser encaminhada e resolvida diretamente com os envolvidos, ficando a Central de Atendimento isenta de qualquer responsabilidade.

II - CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS

APRESENTAÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Gerais da Assistência Residencial 24hs, que estabelecem as normas de funcionamento das garantias contratadas.

Para os devidos fins e efeitos, serão consideradas somente as condições correspondentes às garantias aqui previstas, contratadas e discriminadas, desprezando-se quaisquer outras.

Mediante a contratação da Assistência, o associado aceita explicitamente as cláusulas limitativas que se encontram no texto das Condições Contratuais.

Para os casos não previstos nestas condições, serão aplicadas as leis que regulamentam no Brasil.

OBJETIVO:

O serviço de ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL é destinado a atender o bem imóvel e designado como domicílio do associado no Brasil em situações consideradas emergenciais.

Limite de eventos: 2 (dois) eventos por cobertura / 12 (doze) meses.

DEFINIÇÕES

ASSOCIADO: é o titular do cartão de crédito **CETEM ou SUBMARINO**, com residência habitual no Brasil, que adquiriu o serviço **SERVICE CLUB**.

RESIDÊNCIA ASSISTIDA: é o bem imóvel e designado como residência regular e permanente do cliente no Brasil, de posse direta do associado e por ele devidamente indicado e identificado como de sua propriedade, sendo excluídos os imóveis destinados para fins comerciais.

EVENTO: é o advento de natureza súbita, involuntária e imprevista, tais como: o vazamento, curto-circuito, danos por água, furto ou roubo, vendaval, incêndio, desmoronamento, desastre aéreo e acidente corporal decorrente de um dos eventos acima.

EVENTOS COBERTOS: roubo ou furto qualificado, danos elétricos, arrombamento de janelas e portas, vendaval, quebra involuntária de vidros, curtos circuitos, tomadas queimadas ou interrupção de energia por problemas na rede de baixa tensão ou dispositivos elétricos, impacto de veículos que impeçam acesso à residência assistida e alagamentos em decorrência de dano acidental interno.

SITUAÇÃO EMERGENCIAL: Serão consideradas situações emergenciais: aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas conseqüências.

LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento e a residência do associado; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a cobertura do serviço.

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços de assistência serão prestados ao associado, em todo Território Brasileiro.

GARANTIAS DA ASSISTENCIA RESIDENCIAL

Este plano de Assistência 24hs oferece um total de 6 (seis) garantias básicas:

- **ELETRICISTA**

Serviços de eletricista caso o domicílio do associado tenha sido danificado em decorrência dos eventos cobertos (falha na distribuição de energia elétrica), a residência ficar sem luz ou ocorrer avaria em suas instalações elétricas, será providenciado o envio de um profissional que fará o reparo emergencial, se possível tecnicamente, para minimizar o problema, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação.

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio, mão-de-obra para o reparo emergencial.

IMPORTANTE: estão excluídos consertos definitivos, bem como a troca de lâmpadas comuns ou fluorescentes, conserto de interruptores, tomadas elétricas, qualquer aparelho elétrico, eletrodoméstico e aparelhos de calefação.

Limite de eventos: 100,00 (cem) reais, 2 (dos) eventos a cada 12 (doze) meses.

- **CHAVEIRO**

Na ocorrência de perda, furto/roubo ou quebra das chaves, ou tenha havido tentativa ou arrombamento de portas e janelas, danificando as fechaduras de acesso tornando a residência vulnerável, a Central de Assistência providenciará o envio de um chaveiro para a abertura das fechaduras e/ou confecção de uma cópia da chave, se possível tecnicamente, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação.

Este serviço contempla abertura de porta principal. Não estão cobertas fechaduras tetra com mais de 05 (cinco) pinos.

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio, mão-de-obra para o reparo emergencial.

IMPORTANTE: estão excluídos reparos em portas internas, guarda-roupas, fechaduras eletrônicas, digitais e de travamento interno.

Limite de eventos: 80,00 (oitenta) reais, 2 (dois) eventos a cada 12 (doze) meses.

- **VIDRACEIRO**

Se em decorrência de evento coberto, quebra ou violação de vidros, a residência se tornar vulnerável, caso ocorra ruptura de vidros de portas e janelas de áreas comuns e externas do domicílio do associado e que comprometa a segurança do mesmo a Central de Assistência enviará um profissional para a troca do vidro ou instalação de uma proteção emergencial para recuperação ou reposição do elemento afetado até a troca definitiva do mesmo.

A premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Serviço disponível em horário comercial.

IMPORTANTE: Não estão cobertos consertos de vidros que façam parte de móveis, decoração ou que não comprometam a segurança da residência

Limite de eventos: 80,00 (oitenta) reais, 2 (dois) eventos a cada 12 (doze) meses.

- **ENCANADOR**

Se em decorrência de vazamento súbito e imprevisto, rompimento de canos ou perfurações acidentais, a residência for alagada ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento).

Será oferecido serviço de encanador no domicílio do associado caso ocorram vazamentos que causem ou possam causar alagamentos internos, ocasionados por problemas hidráulicos em tubulações externas (torneiras, sifões, chuveiros e outros dispositivos hidráulicos aparentes tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

A premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso haja necessidade de quebra de parede/assoalho/teto para realização do serviço emergencial, o conserto/reparo decorrente desta quebra é por conta do associado

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio, mão-de-obra para o reparo emergencial.

IMPORTANTE: estão excluídos consertos definitivos, bem como consertos de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixas d água, bombas hidráulicas, goteiras e desentupimento de banheiros, pias, ralos e desobstrução de cano de esgoto, tubulação cobre (tubulação de água quente) este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixa de gordura.

Limite de eventos: 150,00 (cento e cinquenta) reais, 2 (dois) eventos a cada 12 (doze) meses.

- **INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS**

A pedido do associado a Central de Atendimento poderá indicar profissionais para realizar atendimento e orçamentos de manutenção domiciliar, os custos de mão de obra e material correm por conta do associado. Indicação de profissionais para realização de serviços no segmento domiciliar tais como: Bombeiro hidráulico, electricista, vidraceiro, motorista, faxineira etc.

- **TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

Em caso de evento coberto, a **CENTRAL DE ATENDIMENTO** auxiliará o usuário na transmissão de todas as mensagens de caráter emergencial, desde que o mesmo esteja impossibilitado de fazê-lo. Sem limite de utilização.

EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Os serviços de ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL não se aplicarão se for descaracterizada situação de emergência e se houver acionamento direto dos prestadores de serviço pelo associado, sem prévio consentimento da Central de Atendimento. Os limites não funcionam como crédito para acionamento de serviços posteriores. Também estão excluídos:

- a) Estão excluídas pela Central de Assistência, as prestações de serviços não decorrentes de suas instruções e solicitações ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo cliente como antecipação, extensão ou realização do serviço;
- b) Residência de veraneio ou que não possa ser caracterizada como habitual e permanente do associado;
- c) Residência com parte utilizada para fins comerciais seja pelo cliente ou por terceiros;
- d) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo;
- e) Serviços não caracterizados como emergenciais;
- f) Fechaduras de portas e janelas internas e de guarda-roupas;
- g) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- h) Consertos definitivos em geral;
- i) Reparação de goteiras por causa de má impermeabilização;
- j) Reparo ou substituição de lâmpadas, interruptores, tomada, bomba elétrica ou chuveiro;
- k) Ruptura de vidro de porta ou janela que não comprometam a segurança da residência;
- l) Qualquer custo contraído diretamente pelo cliente;
- m) Estão excluídos os custos com materiais e conserto definitivos de qualquer espécie;

- n) Custo do vidro ou quaisquer outros materiais não serão de responsabilidade da Central de Assistência;
- o) Caso seja constatada de má fé por parte do cliente na utilização dos serviços emergenciais de assistência;
- p) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do associado;
- q) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- r) Atos ou omissões dolosas do associado ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- s) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- t) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- u) Assistência técnica especializada para elevadores, portões automáticos, elétricos e eletrônicos e equipamentos de segurança;
- v) Reparação de goteiras decorrentes de má impermeabilização;
- w) Troca de lâmpadas, conserto de interruptores, tomadas elétricas e eletrodomésticos;
- x) Assistência a imóveis em construção, reconstrução ou reforma;
- y) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza: furacões, inundações, maremotos, queda de corpos siderais e similares.

Riscos Excluídos:

Estão expressamente excluídos da cobertura deste produto de Assistência 24hs Residencial os eventos ocorridos em consequência de ou resultante de: uso de material nuclear para quaisquer fins; atos ou operações de guerra ou outras perturbações da ordem pública; quaisquer convulsões da natureza; atos terroristas, revoltas populares, greves.

III - CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA HELP DESK

Apresentamos a seguir as Condições Gerais da Assistência **HELP DESK**, que estabelecem as normas de funcionamento das garantias contratadas.

Para os devidos fins e efeitos, serão consideradas somente as condições correspondentes às garantias aqui previstas, contratadas e discriminadas, desprezando-se quaisquer outras.

Mediante a contratação da Assistência, o associado aceita explicitamente as cláusulas limitativas que se encontram no texto das Condições Contratuais.

Para os casos não previstos nestas condições, serão aplicadas as leis que regulamentam no Brasil.

OBJETIVO:

O associado poderá acionar a Central de Atendimento 24hs, para identificar e resolver problemas emergenciais. O técnico poderá ou não auxiliar o associado dependendo do problema e do grau do conhecimento do usuário.

DEFINIÇÕES

ASSOCIADO: é o titular do cartão de crédito **CETELEM** ou **SUBMARINO**, com residência habitual no Brasil, que adquiriu o serviço **SERVICE CLUB**.

RESIDÊNCIA ASSISTIDA: é o bem imóvel e designado como residência regular e permanente

do cliente no Brasil, de posse direta do associado e por ele devidamente indicado e identificado como de sua propriedade, sendo excluídos os imóveis destinados para fins comerciais.

EVENTO: é o advento de natureza súbita, involuntária e imprevista, caracterizado com situação emergencial.

SITUAÇÃO EMERGENCIAL: Serão consideradas situações emergenciais: aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas conseqüências.

LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento e a residência do associado; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a cobertura do serviço.

Limite de eventos: 5 (cinco) eventos / 12 (doze) meses.

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços de assistência serão prestados ao associado, em todo Território Brasileiro.

GARANTIAS DA ASSISTENCIA HELP DESK

Este plano de Assistência 24hs oferece um total de 1 (uma) garantia básica:

- **ATENDIMENTO REMOTO** (Atendimento telefônico)

A **CENTRAL DE ATENDIMENTO** fornecera orientação verbal por telefone na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas relacionados ao sistema operacional, hardware, periféricos e aplicativos (*) comumente utilizados do microcomputador de propriedade do Associado.

- O Sistema operacional compreende: Windows 95, 98, 2000, Me e XP.
- O Hardware compreende: peças do computador (parte física)
- Os Periféricos compreendem: equipamentos ligados ao computador
- Os aplicativos compreendem: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as suas versões (95, 97, 2000 e XP).
- (*) A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.

Orientação de utilização de computador, acessos à internet, pacote Office, etc.
Serviço disponível em horário comercial.

EXCLUSÃO

- a) Evento decorrente por mau uso do equipamento por parte do Associado.
- b) Auxílio ou instrução na utilização avançada de Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos supra.
- c) Dados causados ao computador devido à utilização de programas "piratas".
- d) Serviços solicitados diretamente pelo Associado, sem prévio consentimento da Central de Atendimento da Assistência Informática, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- e) Excluem-se ainda das prestações e serviços de Assistência Informática, as derivadas dos seguintes fatos:

- Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

IV. Excluem-se deste serviço:

Auxílio ou instrução na utilização avançada de Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos supra. Qualquer suporte à plataforma não Windows (Mac, Linux, etc) Hardwares, tais como: Placas de qualquer tipo, impressoras, monitores, leitores e/ou gravadores de CD/DVD, modem, fax modem, webcam, scanners, e/ou qualquer outro periférico que seja caracterizado como hardware.

- O Associado será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não uma orientação passada pelo analista.

IV - CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA PET

APRESENTAÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Gerais da Assistência PET, que estabelecem as normas de funcionamento das garantias contratadas.

Para os devidos fins e efeitos, serão consideradas somente as condições correspondentes às garantias aqui previstas, contratadas e discriminadas, desprezando-se quaisquer outras.

Mediante a contratação da Assistência, o associado aceita explicitamente as cláusulas limitativas que se encontram no texto das Condições Contratuais.

Para os casos não previstos nestas condições, serão aplicadas as leis que regulamentam no Brasil.

OBJETIVO

O objetivo da Assistência **PET** consiste na prestação e organização de Assistência Animais Domésticos.

DEFINIÇÕES

ANIMAL DOMÉSTICO: Considera-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao **associado**, limitados a aves, cachorros, gatos, coelhos, tartarugas e hamsters, excetuando-se os animais silvestres, não domesticados e destinados a competições, desde que convivam com o Associado em sua residência.

SERVIÇO: designa a organização e disponibilidade, pela CENTRAL DE ASSISTENCIA, de um conjunto de modalidades de assistência a Animais Domésticos, as quais se encontram definidas e delimitadas neste instrumento. A CENTRAL ASSISTENCIA se responsabilizará pela gestão dos serviços declinados, de forma que estes sejam colocados à disposição dos associados dentro das condições de tempo e qualidade requeridos pela modalidade de assistência mais adequada.

ASSOCIADO: é o titular do cartão de crédito **CETELM** ou **SUBMARINO**, com residência habitual no Brasil, que adquiriu o serviço **SERVICE CLUB**.

RESIDÊNCIA ASSISTIDA: é o bem imóvel e designado como residência regular e permanente do cliente no Brasil, de posse direta do associado e por ele devidamente indicado e identificado como de sua propriedade, sendo excluídos os imóveis destinados para fins comerciais.

EVENTO: é o advento de natureza súbita, involuntária e imprevista, caracterizado com situação emergencial.

SITUAÇÃO EMERGENCIAL: Serão consideradas situações emergenciais: aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas conseqüências.

LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento e a residência do associado; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a cobertura do serviço.

Os serviços disponíveis na cobertura PET são exclusivos para 1 (um) animal por associado.

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços de assistência serão prestados ao associado, em todo Território Brasileiro.

GARANTIAS E LIMITES - ASSISTÊNCIA A PET

Os SERVIÇOS não organizados e/ou não autorizados pela **CENTRAL DE ASSISTENCIA 24HS**, não darão direito a posterior reembolso nem a indenização compensatória.

Será condição indispensável para que a **CENTRAL DE ASSISTENCIA 24HS** assumas suas obrigações, que o associado, após contatar a Central de Atendimento avise de imediato, por telefone, indicando todos os dados a seguir indicados:

- a) o seu nome completo
- b) endereço domiciliar
- c) CPF do titular do cartão
- d) motivo da chamada;
- e) dados do seu animal doméstico;

Quando excepcionalmente o **SERVIÇO** tiver que ser pago pelo **associado** para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento **ASSISTENCIA 24HS**, uma vez que não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e não aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

O direito à utilização dos **SERVIÇOS** caducará automaticamente na data em que o **associado** deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

Este plano de Assistência 24hs oferece um total de 8 (oito) garantias básicas:

- **Envio de ração**

A **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** disponibilizará para o **associado** o serviço de envio de ração à **RESIDÊNCIA**. Para utilização deste serviço o **associado** deverá especificar com exatidão o tipo e marca de ração solicitada, a quantidade mínima é de 5 (cinco) kg.

O custo do envio será da **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil**, porém os custos com a aquisição da ração correrão por conta, exclusiva, do **associado**. Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade do serviço, destacando-se as cidades Rio de Janeiro e São Paulo.

Limite: sem limite de utilização

- **Ambulância**

Em caso de emergências e desde que o **associado** não tenha condições físicas de fazê-lo, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** encarrega-se de providenciar a remoção do Animal Doméstico, para uma Clínica Veterinária mais próxima, ou indicada pelo **associado**, correndo o custo deste transporte, por conta da **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil**. O meio de transporte mais adequado será definido pela **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil**.

Caso o **associado** não tenha condições comprovadas de buscá-lo, e não haja nenhum outro responsável indicado pelo Associado que possa fazê-lo, após alta do veterinário responsável, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** efetuará o transporte do Animal Assistido até a residência do Associado.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado ao máximo de 02 (duas) solicitações por ano.

- **Agendamento de consultas/Indicação de profissionais**

A **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil**, a pedido do associado marcará e agendará consultas para os **ANIMAIS DOMÉSTICOS**, seja com médicos indicados pelo associado, ou com médicos credenciados à **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil**.

O custo da consulta será previamente informado pela **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** e correrá por conta do associado.

Este serviço poderá ser solicitado 24 horas por dia e, de acordo com a disponibilidade local, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** retornará o contato com o associado prestando as informações sobre a consulta agendada como: local, data, hora, nome do médico veterinário e preço da consulta.

Indicação de Clínicas Veterinárias "De acordo com a necessidade e localização do **associado**, e a pedido deste, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** fará a indicação de Clínicas Veterinárias mais próximas de sua **RESIDÊNCIA**.

Indicação de Pet Shops "De acordo com a necessidade e localização do **associado**, e a pedido deste, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** fará a indicação de Pet Shops. Além disso, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** se compromete em realizar cotações e indicar os preços obtidos ao associado.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade do serviço.

Limite: sem limite de utilização

- **Leva-e-traz**

Por solicitação do **associado**, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** acionará e/ou agendará o serviço de Leva e Traz de **ANIMAIS DOMÉSTICOS** para clínicas veterinárias, banho, tosa e hotéis, sendo que serviço deverá ser solicitado com um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

O **associado** arcará com custo do profissional encaminhado pela **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil**, como também com os custos dos serviços utilizados na clínica veterinária.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade do serviço.

Limite: sem limite de utilização

- **Informações técnicas sobre vacinas**

Por solicitação do **associado**, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** prestará as informações necessárias sobre todas as vacinas e épocas de aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas (postos de vacinação).

Limite: sem limite de utilização

- **Hospedagem**

Em caso de lesão ou doença do **associado**, que o impeça de cuidar do animal assistido, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** será responsável pelo transporte de ida e volta e estadia do animal assistido até um hotel para animais ou canil mais próximo do local do evento e que adequado para prestação deste serviço.

O período de estadia será de até 04 (quatro) dias, limitando o máximo R\$ 100,00 (cem reais) por todo estadia, 02 eventos / ano.

Em caso de necessidade de um número maior de dias de estadia, as mesmas correrão por conta do **associado**.

Precisando o **associado** ausentar-se de sua **RESIDÊNCIA**, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** organizará a hospedagem de seus **ANIMAIS DOMÉSTICOS** pelo período solicitado.

O **associado** se responsabilizará pelas despesas decorrentes da hospedagem, medicamentos, rações e despesas extras.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade do serviço.

- **Aplicação de vacinas e compra de filhotes**

Por solicitação do **associado**, a **Central de Atendimento IKÊ Assistência Brasil** enviará um profissional qualificado para vacinação do **ANIMAL DOMÉSTICO** na **RESIDÊNCIA** do associado.

Os custos deste serviço serão arcados pelo **associado**.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade do serviço.
Limite: sem limite de utilização.

- **Consultas Veterinárias**

Diante de uma situação emergencial a pedido do associado a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas poderá disponibilizar o agendamento de Consultas veterinárias na Rede Credenciada.
Limite: 1 (uma) consulta/ano

EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES

3.1. Os serviços disponíveis na cobertura PET são exclusivos para 1 (um) animal por associado.

3.2 Quando excepcionalmente o **SERVIÇO** tiver que ser pago pelo **associado** para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento, uma vez que não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e não aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

3.3 O direito à utilização dos **SERVIÇOS** caducará automaticamente na data em que o **associado** deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

3.4 A execução dos **SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ANIMAIS DOMÉSTICOS**, constante nestas Condições Gerais, estender-se-á aos fatos geradores de assistência, ocorrido com o **ANIMAL DOMÉSTICO** no Brasil.

3.5 Em se tratando do Serviço Atendimento e Organização de Hospedagem e Ambulância, o serviço será prestado somente nas Capitais e Grandes centros urbanos, com população mínima de 200mil (duzentos mil) habitantes.

Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) A.Serviços solicitados diretamente pelo Associado, sem prévio consentimento da CENTRAL DE ATENDIMENTO;
- b) Despesas correspondentes a assistências veterinárias realizadas pelo Associado antes de seu contato junto a CENTRAL DE ATENDIMENTO;
- c) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento;
- d) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do dono do Animal Assistido;
- e) Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo;
- f) 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;
- g) Despesas com aquisição de próteses, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do Animal Assistido;
- h) Despesas e/ou tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia;

- i) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de carácter profissional/amador por parte do Animal Assistido;
- j) Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.

EXCLUSÕES GERAIS:

Excluem-se ainda das prestações e serviços, as derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- d) Eventos decorrentes de fenómenos da natureza, de carácter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclónicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

Os eventuais reembolsos de despesas previamente autorizados pela CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão, obrigatoriamente, obedecer aos procedimentos necessários que serão informados pela Central de Atendimento.