



Para acionar uma Assistência, ligue 0800-603-2825

2364 - MBM – ASSISTÊNCIA PET – PLANO COMPLETO

2365 - MBM – ASSISTÊNCIA PET – PLANO BÁSICO

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

Usuário: O Usuário do serviço aqui descrito será o próprio titular do seguro.

Local do evento: Local registrado na central para o envio da prestação do serviço.

Central de atendimento: serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG) pertencente à IKÊ, encarregada de tomar as providências necessárias.

Animal doméstico: é o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos.

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.

Acidente pessoal do usuário: é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

Doença súbita do usuário: é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Domicílio do usuário: é o Município de domicílio do usuário, constante do cadastro.

Limites: Os serviços estarão limitados ao número e/ou valores dos eventos contratados durante o período de vigência, sendo o usuário responsável pelo pagamento de qualquer excedente ou serviço especial sempre que este ocorrer.

Certificado: Documento ou arquivo digital entregue ao usuário no momento da compra, onde constam os dados cadastrais do usuário, do animal assistido e o tempo de vigência do plano contratado.

Âmbito geográfico: Os serviços serão prestados no território brasileiro, de acordo com infraestrutura da região.

Prestadores: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e/ou contratadas e acionadas por meio da central de atendimento, para serem enviadas ao local onde se encontra o Usuário, ou colocados à sua disposição, conforme o caso, para a prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Planos de Assistência Pet

PET COMPLETO

Serviços	Limite de utilização
Hospedagem	2 eventos até R\$ 250,00
Leva e Traz	1 evento até R\$ 100,00
Agendamento de Consultas	Ilimitado
Consultas	2 eventos até R\$ 200,00
Funeral/Cremação	1 evento até R\$ 350,00
Informações	Ilimitado
Envio de Ração	2 eventos até R\$ 50,00



Para acionar uma Assistência, ligue 0800-603-2825

PET BÁSICO

Serviços	Limite de utilização
Leva e Traz	1 evento até R\$ 100,00
Agendamento de Consultas	Ilimitado
Consultas	2 eventos até R\$ 200,00
Informações	Ilimitado

Descrição dos Serviços

Assistência Veterinárias Emergencial (Consulta emergencial)

Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) a IKÊ providenciará consulta veterinária emergencial, exames e medicamentos necessários até o limite contratado na rede credenciada da IKÊ, conforme limite, para o animal assistido.

Obs.: Os custos que excederem o limite contratado neste serviço 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.

Evento: Emergência (Acidente ou Doença Súbita do Animal)

Limite: Conforme plano contratado

Carência: 30 (trinta) dias a contar da data de adesão ao plano

Transporte Leva e Traz

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). O usuário deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

A IKE será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas na clínica veterinária, banho e tosa ou hotel.

Evento: Conveniência

Limite: Conforme plano contratado

Hospedagem emergencial

Se, em consequência de acidente ou doença, o usuário estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a IKE arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

Os custos que excederem o limite, 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.

Evento: Emergência com o Imóvel do Usuário ou com o Proprietário do Animal

Limite: Conforme plano contratado

Carência: 30 (trinta) dias a contar da data de adesão ao plano

Assistência Funeral

Na hipótese de óbito do animal assistido, a IKÊ arcará com as despesas de organização do funeral e cremação ou enterro, conforme disponibilidade local.



Para acionar uma Assistência, ligue 0800-603-2825

Obs.: Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

Evento: Morte Natural ou Acidental

Limite: Conforme plano contratado

Carência: 60 (sessenta) dias a contar da data de adesão ao plano

Agendamento de Consultas

Quando necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário. Poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do usuário e depois retornará à ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

Obs.: Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

Evento: Conveniência

Limite: Ilimitado

Envio de Ração

Quando 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 Central anotará a preferência do usuário e depois retornará à ligação confirmando o valor e detalhes para entrega.

Obs.: A IKÊ será responsável apenas pela realização do pedido e agendamento da entrega, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração e taxas de entrega. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

Evento: Conveniência

Limite: Conforme plano contratado

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: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

A IKE não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede IKE e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Ilimitado

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.