



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA PET EM VIAGEM

Produto: PASSAGEIRO TOP

Versão Agosto/2026

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. DEFINIÇÕES	3
3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA	3
4. EVENTOS COBERTOS	3
5. SERVIÇOS	4
6. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO	4
❖ Telemedicina Veterinária	5
7. ELEGIBILIDADE E CONDIÇÕES DE COBERTURA	6
8. TRANSPORTE DO PET	6
9. EVENTOS EXCLUÍDOS	7
10. UTILIZAÇÃO E VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS	7

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Pet (cão ou gato) serviços de assistência, de forma prática e segura, para situações emergenciais decorrentes de acidente ocorrido durante a viagem contratada, de acordo com os limites, condições e exclusões estabelecidos neste Regulamento.

2. DEFINIÇÕES

- **Acidente:** Evento súbito, involuntário, externo e imprevisível, ocorrido durante o período da viagem contratada, que cause lesão física ou falecimento do Pet ou do Segurado/Tutor;
- **Evento:** Ocorrência envolvendo o Pet ou o Segurado/Tutor durante a viagem contratada que resulte na necessidade de utilização de um dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, observadas as condições, limites e exclusões aplicáveis;
- **Pet:** Cão ou gato doméstico de estimação, de propriedade ou sob a guarda e responsabilidade do Segurado/Tutor e comprovadamente vinculado à viagem contratada por meio de passagem, bilhete ou outro documento aceito pela Central de Atendimento da Assistência;
- **Segurado/Tutor:** Pessoa física titular da passagem ou bilhete de viagem que contratou a Assistência e que seja responsável pelo Pet;
- **Sinistro:** Evento decorrente de acidente, ocorrido durante a vigência da Assistência, que atenda às condições de cobertura previstas neste Regulamento e gere direito à prestação dos serviços contratados;
- **Viagem Contratada:** Período compreendido entre o início e o término da viagem descrito nos Bilhetes/Slips e nas passagens do Segurado/Tutor e do seu Pet;

3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional, desde que haja infraestrutura disponível na localidade para atendimento, incluindo clínicas, hospitais veterinários, profissionais ou estabelecimentos aptos a prestar o serviço.

Na hipótese de inexistência de infraestrutura, a Central de Atendimento da Assistência orientará o Segurado/Tutor ou o familiar sobre os procedimentos para o efetivo atendimento.

4. EVENTOS COBERTOS

- **Acidente com o Pet:** Estão cobertos os acidentes sofridos pelo Pet, exclusivamente durante a viagem contratada, desde que o animal esteja acompanhando o Segurado/Tutor no momento do evento.
- **Acidente com o Segurado/Tutor:** Estão cobertos os acidentes sofridos pelo Segurado/Tutor durante a viagem contratada, desde que o Pet esteja acompanhando o Segurado/Tutor no momento da ocorrência.

5. SERVIÇOS

SERVIÇOS	LIMITE DE UTILIZAÇÃO	CONDIÇÕES
• Consulta Emergencial	1 (um) acionamento Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).	Atendimento veterinário de urgência em caso de acidente com o Pet durante a viagem contratada.
• Telemedicina Veterinária	1 (um) acionamento Sem custo.	Orientação veterinária remota <u>durante a viagem contratada</u> , destinada a casos de menor gravidade. <i>Obs.: Este serviço não substitui o atendimento veterinário presencial em casos que exijam avaliação ou intervenção imediata, como hemorragias, fraturas ou outras condições graves.</i>
• Hospedagem do Pet	1 (um) acionamento Até 3 diárias de até R\$ 100,00 cada.	Disponível em caso de impossibilidade de o Segurado/Tutor cuidar do Pet devido a acidente pessoal ocorrido durante a viagem contratada.
• Funeral do Pet	1 (um) acionamento Até R\$ 700,00 (setecentos reais).	Cobertura para cremação coletiva em caso de óbito do Pet por acidente ocorrido durante a viagem contratada. <i>Obs.: Caso o Segurado/Tutor ou familiar opte pela cremação individual ou sepultamento do Pet (se disponível na localidade), a diferença do valor será de sua responsabilidade.</i>

6. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Em caso de necessidade de utilização de qualquer serviço previsto neste Regulamento, o Segurado/Tutor ou familiar deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da Assistência imediatamente após a ocorrência do acidente ou, no máximo, em até 2 (dois) dias corridos contados da data do evento, por meio dos seguintes telefones:

- 0800 291 0148 e 0800 282 1522 (ligação gratuita);
- (21) 3090-1175 e (24) 2491-8901 (ligação tarifada).

Deverão ser fornecidas as informações e os documentos solicitados pela Central de Atendimento, incluindo cópias dos Bilhetes/Slips, passagens ou documentos equivalentes do Segurado/Tutor e do Pet, bem como documentos que comprovem o acidente, tais como boletim de ocorrência, registros fotográficos ou outros documentos pertinentes.

Os serviços são prestados exclusivamente pela Prestadora de Serviços e não haverá reembolso de despesas realizadas sem o prévio conhecimento e autorização expressa da Central de Atendimento da Assistência.

❖ **Telemedicina Veterinária****Segurado/Tutor ou familiar**

- Liga para a Central de Atendimento da Assistência.

Central de Atendimento da Assistência

- Valida as informações e documentos;
- Faz o cadastro do Segurado/Tutor e do Pet;
- Envia o link por SMS e/ou WhatsApp para acessar a plataforma digital.

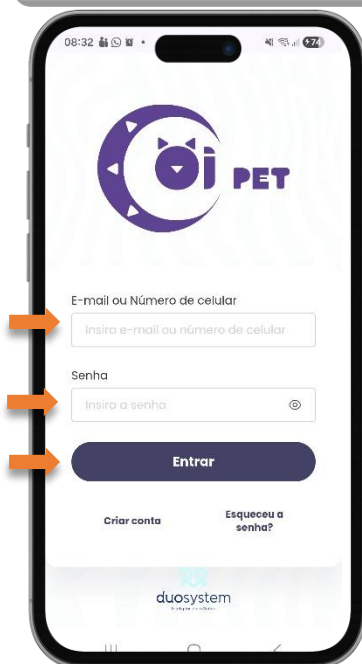
Acesse a plataforma www.teleoipet24h.com.br de seu dispositivo (celular, tablet, notebook) e siga as orientações:

1

Clique em “Área do Tutor”.

**2**

Preencha seu e-mail ou seu celular (com DDD), digite sua senha e clique em “Entrar”.

**3**

Na tela principal (Home), clique em “Atendimento emergencial”.

**4**

Selecione seu pet e clique em “confirmar”.



Aguarde na fila.
Em poucos minutos,
um Médico-Veterinário
irá atendê-lo(a).





Durante a teleconsulta, você pode compartilhar arquivos com o médico-veterinário, como exames.

O profissional poderá prescrever medicamentos, solicitar exames e emitir encaminhamentos, quando considerar clinicamente adequado. Os envios são feitos pela plataforma MEVO para o seu e-mail e celular cadastrados (SMS e/ou WhatsApp).

7. ELEGIBILIDADE E CONDIÇÕES DE COBERTURA

Para utilização dos serviços desta Assistência, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) O Segurado/Tutor e o Pet devem possuir passagens ou bilhetes de viagem válidos para o período da solicitação;
- b) O PET deverá estar efetivamente presente e acompanhando o Segurado/Tutor durante a viagem contratada;
- c) O evento deverá ocorrer dentro do período de vigência da viagem contratada.

8. TRANSPORTE DO PET

O Segurado/Tutor deverá observar a legislação aplicável ao transporte de seu Pet, sendo de sua responsabilidade verificar previamente as condições exigidas para o embarque e transporte do Pet, incluindo, quando aplicável:

- a) documentação veterinária;
- b) comprovante(s) de vacinação;
- c) utilização de caixa ou equipamento de transporte adequado, em conformidade com as especificações da empresa de ônibus;
- d) restrições relativas à espécie, raça, porte, peso, idade, condições de saúde ou comportamento do animal;
- e) demais requisitos definidos pela empresa de ônibus ou pelas autoridades competentes.

O descumprimento das regras estabelecidas pela empresa de ônibus ou pela legislação vigente poderá resultar na recusa do embarque do Pet, sem qualquer responsabilidade da Prestadora de Serviços ou da CAPEMISA Seguradora.

9. EVENTOS EXCLUÍDOS

Estão excluídos desta Assistência os eventos decorrentes de:

- a) Doenças, lesões, condições médicas ou veterinárias preexistentes ao início da viagem;
- b) Consultas de rotina, procedimentos preventivos, vacinação, vermifugação, exames periódicos, castração e quaisquer procedimentos eletivos;
- c) Eventos ocorridos antes do início ou após o término da vigência da viagem contratada;
- d) Eventuais despesas não autorizadas previamente pela Central de Assistência;
- e) Acidentes ocorridos quando o Pet não estiver acompanhando o Segurado/Tutor durante a viagem;
- f) Acidentes ocorridos quando o Segurado/Tutor não estiver acompanhado do Pet durante a viagem;
- g) Atos dolosos praticados pelo Segurado/Tutor, por familiares ou por terceiros sob sua responsabilidade;
- h) Eventos decorrentes de guerra, invasão, hostilidades, atos de terrorismo, revoluções, tumultos, greves, motins ou perturbações da ordem pública;
- i) Eventos causados direta ou indiretamente por radiações ionizantes, contaminação nuclear, radioatividade, fusão ou fissão nuclear;
- j) Danos decorrentes de explosões, materiais explosivos ou incendiários;
- k) Eventos ocorridos em desacordo com a legislação aplicável ao transporte de animais.

10. UTILIZAÇÃO E VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

A utilização dos serviços da Assistência Pet Viagem está assegurada nos casos de sinistros ocorridos durante a viagem contratada, desde que:

- a contratação e o pagamento tenham sido realizados antes do início da viagem;
- respeitadas as condições, limites e exclusões previstos neste Regulamento.

A Vigência da Assistência corresponderá ao período da viagem contratada indicado nos Bilhetes/Slips e na passagem, iniciando-se no embarque do Segurado/Tutor e do Pet e encerrando-se no desembarque final, incluindo eventuais conexões e paradas previstas no trajeto.