

Plano Starter



Plano Individual

✓ Consulta de Emergência

2 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$200,00 cada - Carência 30 dias

✓ Consulta de Rotina

2 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$250,00 cada - Carência 30 dias

✓ Exames de Laboratório

1 acionamento por ano - Cobertura de até R\$1000,00 cada - Carência 60 dias

Exames laboratoriais cobertos: hemograma, urinálise, parasitológicos, funções renais e hepáticas, colesterol, triglicérides e glicemia.

✓ Exames de Imagem

1 acionamento por ano - Cobertura de até R\$1000,00 cada - Carência 60 dias

Exames de imagem cobertos: Radiografias, Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética, Mamografia, Densitometria Óssea, Fluoroscopia, Angiografia, Radiologia Intervencionista, Medicina Nuclear, Ultrassonografia e Ecocardiografia.

✓ Aplicação de Vacinas

1 acionamento Vacinas por ano - Cobertura de até R\$150,00 - Carência 60 dias

Cada acionamento contempla as Vacinas (dentro do limite de cobertura): Antirrábica, Polivalente e Bodebella

✓ Internação

1 Acionamento por ano - Cobertura de até R\$1500,00 (total em diárias de internação por acionamento) - Carência 240 dias

Quando necessário a internação do pet para tratamento ou recuperação do mesmo, será disponibilizado diárias de internação até o limite contratado na rede credenciada da Assistência. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local. Não está coberto internação em UTI.

✓ Funeral

1 Acionamento por ano - Cobertura de até R\$800,00 - Carência 90 dias

Em Caso de falecimento do Animal Assistido, Assistência será responsável pela realização da cremação ou sepultamento do Animal Assistido (desde que disponível no município da ocorrência) no local mais próximo do evento.

Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o segurado prefira a cremação Individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo.

Plano Plus



pode ser compartilhado com até 2 pet's

✓ Consulta de Emergência

4 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$200,00 cada - Carência 30 dias

✓ Consulta de Rotina

4 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$250,00 cada - Carência 30 dias

✓ Consulta com Especialista

4 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$350,00 cada - Carência 60 dias

As especialidades cobertas são Nefrologia, Cardiologia, Endocrinologia, Dermatologia, Ortopedia e Oncologia.

✓ Exames de Laboratório

4 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$1000,00 cada - Carência 60 dias

Exames laboratoriais cobertos: hemograma, urinálise, parasitológicos, funções renais e hepáticas, colesterol, triglicérides e glicemia.

✓ Exames de Imagem

4 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$1000,00 cada - Carência 60 dias

Exames de imagem cobertos: Radiografias, Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética, Mamografia Densitometria Óssea, Fluoroscopia, Angiografia, Radiologia Intervencionista, Medicina Nuclear, Ultrassonografia e Ecocardiografia.

✓ Aplicação de Vacinas

2 acionamentos Vacinas por ano - Cobertura de até R\$150,00 cada - Carência 60 dias

Cada acionamento contempla as Vacinas (dentro do limite de cobertura): Antirrábica, Polivalente e Bodebella

✓ Internação

2 Acionamentos por ano - Cobertura de até R\$1500,00 (total em diárias de internação por acionamento) - Carência 240 dias

Quando necessário a internação do pet para tratamento ou recuperação do mesmo, será disponibilizado diárias de internação até o limite contratado na rede credenciada da Assistência. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local. Não está coberto internação em UTI.

✓ Cirurgia

2 Acionamentos por ano - Cobertura de até R\$2000,00 cada - Carência 240 dias

Após o diagnóstico do médico Veterinário, para tratamento de doenças com evolução rápida e implacável o segurado tem direito a executar a cirurgia de seu pet através da Assistência 24 horas.

Observação: Não há cobertura para cirurgias de estética, parto, preventivas ou corretivas. As cirurgias cobertas são: torácicas, ortopédicas e neurocirurgia. A Assistência não se responsabilizará pelos medicamentos pós cirúrgicos.

Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

A condição para prestação desse serviço é que tenha disponibilidade e infra-estrutura. Se o município dispuser desse serviço o atendimento será fornecido.

O serviço poderá ser prestado em um município próximo no raio de 50 km.

✓ Castração

2 Acionamentos por ano - Cobertura de até R\$1000,00 cada - Carência 180 dias

A cirurgia de castração estará disponível para seu pet (cães e/ou gatos), mediante agendamento prévio junto a rede credenciada da Assistência. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

Plano Plus



pode ser compartilhado com até 2 pet's

✓ Hotel Pet

2 Acionamentos por ano - Cobertura de até R\$250,00 - Carência 60 dias

Se o segurado necessitar viajar sem a possibilidade de estar com seu pet, a Assistência disponibiliza a hospedagem em hotéis da rede credenciada para cuidar do animal de estimação.

Para a realização deste serviço, o animal assistido deverá estar devidamente vacinado e possuir a carteira de saúde para comprovar a sua regularidade. A Assistência não se responsabilizará pela recusa do animal na prestação deste serviço.

Observação: Custo com ração, medicação (quando necessário) serão de responsabilidade do segurado.

Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

A solicitação deve ser feita na central com antecedência mínima de 5 dias.

✓ Funeral

2 Acionamentos por ano - Cobertura de até R\$800,00 cada - Carência 90 dias

Em Caso de falecimento do Animal Assistido, Assistência será responsável pela realização da cremação ou sepultamento do Animal Assistido (desde que disponível no município da ocorrência) no local mais próximo do evento.

Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o segurado prefira a cremação Individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo.

Plano Premium



pode ser compartilhado com até 3 pet's

✓ Consulta de Emergência

6 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$200,00 cada - Carência 30 dias

✓ Consulta de Rotina

6 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$250,00 cada - Carência 30 dias

✓ Consulta com Especialista

6 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$350,00 cada - Carência 60 dias

As especialidades cobertas são Nefrologia, Cardiologia, Endocrinologia, Dermatologia, Ortopedia e Oncologia.

✓ Exames de Laboratório

6 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$1000,00 cada - Carência 60 dias

Exames laboratoriais cobertos: hemograma, urinálise, parasitológicos, funções renais e hepáticas, colesterol, triglicérides e glicemia.

✓ Exames de Imagem

6 acionamentos por ano - Cobertura de até R\$1000,00 cada - Carência 60 dias

Exames de imagem cobertos: Radiografias, Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética, Mamografia Densitometria Óssea, Fluoroscopia, Angiografia, Radiologia Intervencionista, Medicina Nuclear, Ultrassonografia e Ecocardiografia.

✓ Aplicação de Vacinas

3 acionamentos Vacinas por ano - Cobertura de até R\$150,00 cada - Carência 60 dias

Cada acionamento contempla as Vacinas (dentro do limite de cobertura): Antirrábica, Polivalente e Bodebella

✓ Internação

3 Acionamentos por ano - Cobertura de até R\$1500,00 (total em diárias de internação por acionamento) - Carência 240 dias

Quando necessário a internação do pet para tratamento ou recuperação do mesmo, será disponibilizado diárias de internação até o limite contratado na rede credenciada da Assistência. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local. Não está coberto internação em UTI.

✓ Cirurgia

3 Acionamentos por ano - Cobertura de até R\$2000,00 cada - Carência 240 dias

Após o diagnóstico do médico Veterinário, para tratamento de doenças com evolução rápida e implacável o segurado tem direito a executar a cirurgia de seu pet através da Assistência 24 horas.

Observação: Não há cobertura para cirurgias de estética, parto, preventivas ou corretivas.

As cirurgias cobertas são: torácicas, ortopédicas e neurocirurgia. A Assistência não se responsabilizará pelos medicamentos pós cirúrgicos.

Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

A condição para prestação desse serviço é que tenha disponibilidade e infra-estrutura. Se o município dispuser desse serviço o atendimento será fornecido.

O serviço poderá ser prestado em um município próximo no raio de 50 km.

✓ Castração

3 Acionamentos por ano - Cobertura de até R\$1000,00 cada - Carência 180 dias

A cirurgia de castração estará disponível para seu pet (cães e/ou gatos), mediante agendamento prévio junto a rede credenciada da Assistência. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

Plano Premium



pode ser compartilhado com até 3 pet's

✓ Hotel Pet

3 Acionamentos por ano - Motivo Viagem - Cobertura de até R\$250,00 - Carência 60 dias

Se o segurado necessitar viajar sem a possibilidade de estar com seu pet, a Assistência disponibiliza a hospedagem em hotéis da rede credenciada para cuidar do animal de estimação.

Para a realização deste serviço, o animal assistido deverá estar devidamente vacinado e possuir a carteira de saúde para comprovar a sua regularidade. A Assistência não se responsabilizará pela recusa do animal na prestação deste serviço.

3 Acionamentos por ano - Motivo Doença - Cobertura de até R\$250,00 - Carência 60 dias

Em caso de lesão ou doença do segurado, que o impeça de cuidar do seu pet, devidamente atestado através de laudo médico, serão disponibilizados estadia em Hotel Pet/Pet Shop ou Veterinária mais próximo da sua residência.

Observação: Custo com ração, medicação (quando necessário) serão de responsabilidade do segurado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local. A solicitação deve ser feita na central com antecedência mínima de 5 dias.

✓ Frete de Ração

Acionamentos ilimitados - Carência 60 dias

Quando necessário, o segurado poderá acionar a Assistência 24 horas para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o segurado saiba a marca, o tipo e o peso do produto desejado. A Assistência 24 horas anotará a preferência do segurado e depois retornará à ligação confirmando o valor e os detalhes da entrega e forma de pagamento.

Observação: A Assistência será responsável apenas pela realização do pedido e pelo agendamento da entrega, ficando sob a responsabilidade do segurado o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme a estrutura e o horário de funcionamento do Pet Shop.

✓ Concierge Veterinário

Acionamentos ilimitados - Carência 60 dias

O segurado pode realizar contato com a Central de Atendimento para solicitar indicação de clínicas veterinárias, pet shops, orientação e indicação para adestramento do animal, indicação de produtos e vacinas, indicação de sites para adoção de animais etc. Com toda comodidade de estar em sua residência solicitando as informações.

✓ Tele Orientação Sobre Vacina

Acionamentos ilimitados - Carência 90 dias

Informações sobre as vacinas necessárias ao animal, e sobre as épocas de aplicação, além dos locais e datas de vacinações públicas. Para o atendimento, o segurado deverá informar a raça e a idade do animal

✓ Funeral

3 Acionamentos por ano - Cobertura de até R\$800,00 cada - Carência 90 dias

Em Caso de falecimento do Animal Assistido, Assistência será responsável pela realização da cremação ou sepultamento do Animal Assistido (desde que disponível no município da ocorrência) no local mais próximo do evento.

Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o segurado prefira a cremação Individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo.

O Serviço de Assistência Miggo Pet tem como objetivo a prestação de Assistência ao animal doméstico do segurado, conforme disposto nas condições abaixo.

Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento.

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

1 - Todos os serviços são fornecidos devem ser acionados direto na central informada após a contratação.

Caso ignore esse procedimento e vá direto a clinica sem abrir atendimento e receber a autorização o cliente não terá direito a cobertura da assistência contratada.

2 - Todos os limites de acionamento se renovam a cada 12 meses. Caso exceda o limite de cobertura de qualquer serviço, a diferença monetária será de responsabilidade do assegurado.

3 - Os limites de acionamento serão compartilhados pela quantidade de pet's inseridos na assistência conforme cada plano contratado.

4 - O cliente pode contratar apenas 1 plano de assistência por CPF.

5 - O tempo de resposta de acionamento são de: Até 120 minutos para consulta de emergência e até 72h úteis para os demais coberturas

6 - O local de atendimento será indicado pela nossa empresa dentro de um raio de 9km do local da solicitação do cliente. Caso não seja encontrado um prestador, o raio de busca poderá se estender até 50km.

7 - Assistência Miggo Pet não é um Plano de Saúde e sim um plano de Assistência 24h.

Serviços Cobertos

Aplicação de Vacinas (Antirrábica, Polivalente e Bodetella): A Assistência arcará com os custos aplicação das vacinas, desde que aplicada na rede credenciada indicada pela Assistência ou em seu veterinário particular mediante a reembolso, respeitando o limite cadastrado, conforme calendário de vacinação e com base em solicitação do veterinário, respeitando o limite contrato.

Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura: R\$ 150,00 (Cento e Cinquenta Reais) - por acionamento

Carência: 60 (Sessenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Assistência funeral: Em caso de falecimento do Animal Assistido, Assistência será responsável pela realização da cremação ou sepultamento do Animal Assistido (desde que disponível no município da ocorrência) no local mais próximo do evento.

Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o cliente prefira a cremação Individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo. Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: Os custos que excederem o limite contratado serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

Cobertura: R\$ 800,00 (Oitocentos Reais) - por acionamento

Carência: 90 (noventa) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Castração: A cirurgia de castração estará disponível para seu pet (cães e/ou gatos), mediante o agendamento prévio junto a rede credenciada da Assistência. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

Evento: Conveniência

Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura: R\$ 1.000,00 (Mil Reais) - por acionamento

Carência: 180 (cento e oitenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Cirurgia (Exceto Estética e Parto): Após o diagnóstico do médico veterinário, para tratamento de doenças com evolução rápida e implacável o cliente tem direito a executar a cirurgia de seu pet através da Assistência 24 horas.

Observação: Este serviço somente será disponibilizado em cidade com mais de 100.000 (cem mil) habitantes e, os tipos de cirurgias abrangidas de acordo com a disponibilidade de rede na região são cirurgias torácicas, ortopédicas e neurocirurgia.

A Assistência não se responsabilizará pelos medicamentos pós cirúrgicos.

Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local.

A condição para prestação desse serviço é que tenha disponibilidade e infra-estrutura. Se o município dispuser desse serviço o atendimento será fornecido. O serviço poderá ser prestado em um município próximo no raio de 50 km. Evento: Conveniência

Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura: R\$ 2.000,00 (Dois Mil Reais) - por acionamento

Carência: Este serviço terá carência de 240 (duzentos e quarenta) contados da data de início de vigência da assistência.

Consulta com Especialista: O cliente pode solicitar a consulta não emergência com médico veterinário especialista para avaliação de doenças em seu animal de estimação que necessita de tratamento especializado. As consultas serão realizadas em nossa rede credenciada ou em seu veterinário particular mediante reembolso, respeitando o limite cadastrado. As especialidades disponíveis são Nefrologia, Cardiologia, Endocrinologia, Dermatologia, Ortopedista e Oncologista.

Observação: Este serviço somente será disponibilizado em cidades com mais de 50.000 (cinquenta mil) habitantes, e com profissionais qualificados para tal prestação de serviço, sendo que nas demais cidades serão garantidas a consulta com médico sem especialização. O Serviço pode ser prestado em cidades próximas que possuam o especialista necessário nas especialidades informadas acima, em um raio de até 50 km.

Reembolso: A análise de reembolso somente é concedida mediante a impossibilidade de prestação do serviço, e aviso prévio com indicação da central de assistência.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura: R\$ 350,00 (Trezentos e Cinquenta Reais) por acionamento

Carência: 60 (sessenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Consulta Veterinária: O cliente terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da Assistência, para atendimento preventivo e rotineiro ao seu animal de estimação. A responsabilidade da Assistência é pelo custo da consulta e, qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do cliente.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta Reais) por acionamento.

Carência: 30 (trinta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Consulta Veterinária Emergência: Em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a Assistência providenciará, através da sua rede credenciada, a consulta veterinária emergência, além dos exames e medicamentos necessários para o animal assistido, respeitando o limite de utilização contratado.

Obs.: Para o serviço ser realizado é necessária a presença do cliente ou outro responsável pelo animal no momento do atendimento.

Evento: Emergência (Acidente ou Doença Súbita do Animal)

Cobertura: R\$ 200,00 (Duzentos Reais) - por acionamento

Carência: 30 (trinta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Envio de Ração: Quando necessário, o cliente poderá acionar a Assistência 24 horas para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o cliente saiba a marca, o tipo e o peso do produto desejado. A Assistência 24 horas anotará a preferência do segurado e depois retornará à ligação confirmando o valor e os detalhes da entrega e forma de pagamento.

Observação: Assistência será responsável apenas pela realização do pedido e pelo agendamento da entrega, ficando sob a responsabilidade do cliente o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme a estrutura e o horário de funcionamento do Pet Shop. A escolha do Pet Shop será de responsabilidade da assistência.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Limite: Serviço Ilimitado

Carência: 60 (sessenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Concierge veterinário (Informações Sobre Clínicas, Petshop e Outros Estabelecimentos Relacionados): O cliente pode realizar contato com a Central de Atendimento para solicitar indicação de clínicas veterinárias, pet shops, orientação e indicação para adestramento do animal, indicação de produtos e vacinas, indicação de sites para adoção de animais etc. Com toda comodidade de estar em sua residência solicitando as informações. Atendimento: Dentro do horário comercial

Carência: 60 (sessenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Exames de Imagem: Exames auxiliares de diagnósticos, solicitados após a consulta veterinária estão cobertos pela assistência desde que previamente agendados e realizados junto a rede credenciada ou em clínica de sua preferência mediante a reembolso, respeitando o limite cadastrado. Exames cobertos: radiologia, ultrassonografia e ecocardiografia. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infra-estrutura local. Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura: R\$ 1.000,00 (Mil Reais) por acionamento

Carência: 60 (sessenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Exames Laboratoriais: Exames de rotina, para acompanhamento da saúde do animal que devem ser realizados mediante pedido do médico veterinário na consulta. Sendo: hemograma, urinálise, parasitológicos, funções renais e hepáticas, colesterol, triglicérides e glicemia. Os exames deverão ser previamente agendados junto a rede credenciada da Assistência ou em clínica de sua preferência mediante a reembolso, respeitando o limite cadastrado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local. Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura: R\$ 1.000,00 (Mil Reais) por acionamento

Carência: 60 (sessenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Hospedagem em Caso de Doença: Em caso de lesão ou doença do cliente, que o impeça de cuidar do seu pet, devidamente atestado através de laudo médico, serão disponibilizados estadia em Hotel Pet/Pet Shop ou Veterinária mais próximo da sua residência. Em situações de necessidade de um número maior de estadias, as despesas que excederem o limite contratado serão de responsabilidade do cliente, juntamente com qualquer medicamento, curativo ração e despesas extras.

Para a realização deste serviço, o animal assistido deverá estar devidamente vacinado e possuir a carteira de saúde para comprovar a sua regularidade. A Assistência não se responsabilizará pela recusa do animal na prestação deste serviço.

Observação: Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o cliente será informado e poderá escolher se quer realizar o serviço ou não. Caso aceite realizar o serviço, o valor que exceder a cobertura será de responsabilidade exclusiva do cliente. 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 cliente. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do cliente ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Evento: Emergência com tutor do Animal

Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) em diárias por acionamento

Carência: 60 (sessenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Hospedagem em caso de Viagem: Se o cliente necessitar viajar sem a possibilidade de estar com seu pet, a Assistência disponibiliza a hospedagem em hotéis da rede credenciada para cuidar do animal de estimação.

Para a realização deste serviço, o animal assistido deverá estar devidamente vacinado e possuir a carteira de saúde para comprovar a sua regularidade. A Assistência não se responsabilizará pela recusa do animal na prestação deste serviço.

Observação: Custo com ração, medicação (quando necessário) serão de responsabilidade do segurado.

Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) em diárias por acionamento

Carência: 60 (sessenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Tele Orientação sobre Vacina: Informações sobre as vacinas necessárias ao animal, e sobre as épocas de aplicação, além dos locais e datas de vacinações públicas. Para o atendimento, o cliente deverá informar a raça e a idade do animal

Observação: Serão de responsabilidade do cliente a contratação e o pagamento dos serviços de vacinação, caso estes sejam realizados.

Atendimento: 24h por Inteligência artificial

Carência: 90 (noventa) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Internação: Quando necessário a internação do pet para tratamento ou recuperação do mesmo, será disponibilizado diárias de internação até o limite contratado na rede credenciada da Assistência.

Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local. Não está coberto internação em UTI. Evento: Conveniência

Atendimento: Dentro do horário comercial

Cobertura R\$ 1.500,00 (Mil e Quinhentos Reais) por acionamento

Carência: 240 (duzentos e quarenta) dias para acionamento, contados da data de início de vigência da assistência.

Exclusões

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionados nas Condições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da Assistência 24 horas;
 - Qualquer custo assumido pelo cliente, sem a prévia autorização da Assistência 24 horas;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Serviços solicitados diretamente pelo cliente sem prévio consentimento da Assistência;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do cliente, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do cliente ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo cliente;
- Danos sofridos pelo cliente em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;
- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal assistido;
- Despesas com fisioterapia;
- Doenças preexistentes;
- Tratamentos inerentes ao processo de doenças terminais do animal, bem como, Quimioterapia, Radioterapia e Eutanásia.
- Despesas decorrentes de tratamentos periodontais, ocasionando doenças inerentes à falta de profilaxia (limpeza de tártaro dentário), desencadeando outras doenças graves como: Insuficiência Cardíaca, Hepática ou Renal.
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

Perda de direitos

A Assistência 24hs cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) O cliente causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;
- b) O cliente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço;
- c) O cliente ir direto para a clínica ou estabelecimento sem antes acionar, receber autorização e liberação da Central de Atendimento da Assistência, mesmo que seja para reembolso.

Solicitação dos Serviços de Assistência

Para que o cliente possa utilizar os serviços da Assistência, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento. Neste contato, o cliente deverá fornecer os seguintes dados: nome completo; descrição resumida da emergência e tipo de ajuda necessária; localização exata, assim como qualquer outra informação necessária para o correto atendimento da emergência. Os serviços não coordenados e/ou não autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24hs não darão direito a posterior reembolso nem a indenização compensatória.