



Manual das Assistências e Seguros



BemFlex



BemEstar



BemSeguro



Multi

Versão 04 - Março 2026

PROTEÇÃO PET

Descrição

A assistência consiste na intermediação de destinação final de animais domésticos (cães e gatos), assessorando e assistindo o CONTRATANTE nas providências administrativas e custos pertinentes.

Através da PROTEÇÃO PET o tutor terá acesso a teleconsulta pet, que consiste em conectar médicos Veterinários qualificados a tutores de pets para orientações imediatas. Atendimento disponível diariamente, 24 horas por dia.

Planos cobertos

Assistência disponível exclusivamente para os associados de quaisquer planos, que adquirirem a taxa adicional mensal de PROTEÇÃO PET.

Abrangência

A cobertura dos serviços contratados tem abrangência em toda região sul, que compreende os estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná.

Protocolos de atendimento da teleconsulta

Saúde animal: orientações direcionadas a todas as áreas da saúde animal, para casos que não demandem consulta presencial.

Nutrição: orientações sobre nutrição de cães e gatos – classificação das rações, rações terapêuticas, alimentação natural, suplementos, petiscos (vantagens e desvantagens), metodologias de oferecimentos, transições e outras.

Comportamento: orientações comportamentais sobre ambientação, stress, treinamento, adaptações, introdução de novos membros da família, raças, entre outros.

Ambiente: orientações sobre o ambiente ideal para os animais – customizado para cliente durante a Teleconsulta.

Criação: metodologia para criação e cuidados de cães e gatos (neonatos, juniores, jovens, adultos, seniores e geriátricos).

Bem-estar: orientações customizadas para o bem-estar de cães e gatos – determinado durante a Teleconsulta (técnicas de enriquecimento ambiental, ambiência, raças, entre outros).

Documentações: documentações necessárias para todas as demandas animais (viagens, registros, reprodução, saúde, entre outros).

Saúde única: relação indissociável entre saúdes humana, animal e ambiental

Protocolos da destinação final: cremação ou sepultamento

A forma de destinação final em caso de morte do animal dependerá da estrutura disponível na região do atendimento, podendo ser a cremação, sepultamento ou reembolso.

Na hipótese da cremação, exclusivamente quando o serviço for prestado em crematório próprio da CONTRATADA, poderá o tutor optar pela retirada das cinzas, em até 30 (trinta) dias após o óbito do animal.

Em casos de cremação ou sepultamento, a CONTRATADA fará a retirada do animal exclusivamente na rede de clínicas veterinárias conveniadas ou por ela indicadas, ficando desde já acordado, que a remoção do local da morte até estes locais, é de responsabilidade do tutor.

Reembolso

O atendimento ao ANIMAL ASSISTIDO seguirá uma ordem de preferência, partindo do acionamento pela Central de Relacionamento.

Clínicas credenciadas – Quando a prestadora já possui parceria estabelecida.

Clínicas indicadas – Nas cidades onde a CONTRATADA não possuir clínica(s) credenciada(s), poderá indicar local para atendimento.

Clínicas de preferência do tutor – A indicação da clínica deve ser realizada previamente, e desde que aceitas pela CONTRATADA, poderão ser utilizadas para realização dos serviços.

Reembolso – A CONTRATADA efetuará o reembolso dos serviços prestados, observados os limites estabelecidos, exclusivamente nas localidades onde não houver rede de atendimento credenciada ou indicada. Fica estipulado que o valor do reembolso será limitado ao equivalente a **30 (trinta) vezes o valor da TAXA ADICIONAL mensal, referente ao animal atendido, 1 (um) animal**, vigente na data do acionamento. O cálculo do reembolso será realizado multiplicando-se o valor da TAXA ADICIONAL, de um único animal, por 30 (trinta).

Para reembolso, o **Associado** deverá encaminhar os documentos listados na área de reembolso de acordo com o(s) serviço(s) utilizado(s) (<https://lp.apetsaude.com.br/apet/reembolso>).

O reembolso deverá ser realizado, obrigatoriamente, na conta corrente ou poupança do titular do plano contratado. **NÃO SERÃO EFETUADOS PAGAMENTOS PARA CONTA FÁCIL, CONTA BENEFÍCIO OU ATRAVÉS DE ORDEM DE PAGAMENTO. FICA VEDADO O PAGAMENTO DE REEMBOLSO EM CONTA DE TERCEIROS.**

O NÃO CUMPRIMENTO DESTES PROCEDIMENTOS PODERÁ RESULTAR EM NEGATIVA DE PAGAMENTO OU REEMBOLSO POR PARTE DA PRESTADORA.

Atendimento

O atendimento estará disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, exclusivamente pelo telefone e WhatsApp 0800 006 6688, ou pelo Aplicativo Angeplus, e a prestação dos serviços de sepultamento ou cremação será realizada todos os dias das 08h às 18h.

O acionamento da teleconsulta pet se dará exclusivamente pelo aplicativo ou site Angeplus, 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Carência

A carência será de 90 (noventa) dias.

Limites

O serviço de cremação será prestado para animais domésticos cães e gatos com até 70 kg, identificados junto à CONTRATADA por nome, raça, cor e data de nascimento.

O CONTRATANTE poderá fazer a adesão de até 5 (cinco) taxas adicionais por plano mediante o pagamento do valor da taxa individual praticada à época da adesão. Cada taxa será vinculada a 01 (um) animal e dará direito há 01 (uma) cremação ou sepultamento.