

# Manual dos Serviços de Assistência

## Meu Pet



## Sumário

### MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR

<b>Meu Pet.....</b>	<b>3</b>
ITEM 1	DEFINIÇÕES.....3
ITEM 2	NÚMERO DE ANIMAIS ASSISTIDOS E CADASTRO DOS ANIMAIS .....4
ITEM 3	REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....4
ITEM 4	VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO .....3
ITEM 5	ÂMBITO TERRITORIAL .....4
ITEM 6	CARÊNCIA.....5
ITEM 7	CANAIS DE ATENDIMENTO .....5
ITEM 8	SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....5
ITEM 8.1	TELEVETERINÁRIA.....5
ITEM 8.2	CONSULTA VETERINÁRIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA .....5
ITEM 8.3	CONSULTA VETERINÁRIA ELETIVA (ROTINA) .....6
ITEM 8.4	TRANSPORTE EMERGENCIAL.....6
ITEM 8.5	FUNERAL PET INDIVIDUAL.....6
ITEM 8.6	HOSPEDAGEM EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO DO TUTOR .....7
ITEM 8.7	SERVIÇOS DE CONCIERGE .....8
ITEM 8.8	APLICAÇÃO DE VACINAS .....7
ITEM 8.9	EXAMES LABORATORIAIS.....8
ITEM 8.10	EXAMES DE IMAGEM .....8
ITEM 9	HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS .....9

## MANUAL DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

### MEU PET

Compreendem a Assistência **Meu Pet** os serviços abaixo descritos prestados ao Animal Assistido.

### ITEM 1 DEFINIÇÕES

#### CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário e/ou à Pessoa Usuária em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

#### ACIDENTE

Entende-se por Acidente, o evento com data caracterizada e específica, exclusivo e diretamente externo involuntário, súbito, violento, e causador de Lesão, estando excluídas desse conceito quaisquer lesões repetitivas e/ou decorrentes de esforços repetitivos ou de microtraumas.

#### ANIMAL ASSISTIDO

Entende-se por Animal Assistido, somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos.

#### CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

#### CLÍNICA VETERINÁRIA:

As Clínicas Veterinárias são estabelecimentos da Rede Cadastrada destinados ao atendimento do Animal Assistido, sob a responsabilidade técnica e presença de Médico Veterinário.

#### DOENÇAS PREEXISTENTES:

Entende-se por Doenças Preexistentes, qualquer doença ou dano decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à contratação do serviço de assistência.

#### LESÃO:

Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no Animal Assistido, decorrente de Acidente.

#### MÉDICO VETERINÁRIO:

Profissional especialista em medicina veterinária devidamente registrado no CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

#### REDE CADASTRADA:

É o conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais veterinários, indicados para atendimento do Animal Assistido.

#### REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

O presente documento que discrimina os serviços de Assistência Pet, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

#### RESIDÊNCIA HABITUAL:

Local de residência fixa informada pelo Usuário, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

#### USUÁRIO

Entende-se por Usuário, o proprietário da Residência Assistida, constante na apólice do Seguro Residencial, desde que tenha residência habitual em território brasileiro.

## **ITEM 2 NÚMERO DE ANIMAIS ASSISTIDOS E CADASTRO DOS ANIMAIS**

Os serviços descritos no presente Manual de Assistência são para **atendimento de até 2 (dois) animais de estimação** por domicílio segurado, limitados às **espécies cães e gatos**, independentemente de raça, sexo ou porte.

O cadastro dos animais assistidos é realizado no momento da solicitação de cada serviço, não sendo necessário qualquer registro prévio. No ato do acionamento, o segurado deverá informar os dados essenciais do animal que utilizará o atendimento naquela ocasião. O segurado poderá optar por utilizar as assistências exclusivamente para um único animal, caso deseje, ou distribuí-las entre dois animais diferentes, observando-se o limite máximo de até 2 (dois) animais por domicílio segurado e número de acionamento permitido por serviço. Caso o segurado acione novamente a assistência para o mesmo animal já atendido anteriormente, o cadastro anteriormente informado será reaproveitado. Caso o atendimento seja destinado a um animal diferente, um novo cadastro será realizado durante o contato com a Central.

Somente serão elegíveis ao atendimento os animais devidamente informados no ato da solicitação e durante a vigência da apólice. A ausência das informações necessárias ou a prestação de dados incompletos poderá inviabilizar a prestação do serviço até a adequada regularização.

## **ITEM 3 REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**Os serviços descritos no presente Manual de Assistência somente serão prestados pela MAWDY após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Manual.**

**Os referidos serviços serão prestados observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.**

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável do Animal Assistido, que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

No caso de serviços domiciliares, caso o responsável pela residência segurada não esteja presente no local na data e horário agendados, para a realização dos serviços/atendimento ao(s) Pet(s), conforme orientação prévia da Central de Atendimento de Assistência, o serviço/atendimento solicitado para o Canal de Atendimento de Assistência será considerado como realizado.

**IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAWDY INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.**

**OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS POR SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO(A) USUÁRIO(A), SEM QUE TENHA SIDO AUTORIZADO PELA MAWDY ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO.**

## **ITEM 4 VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência se dará a partir das vinte e quatro horas das respectivas datas de início e término de vigência do seguro, indicadas na Apólice/Certificado individual. Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

## **ITEM 5 ÂMBITO TERRITORIAL**

O âmbito de atendimento para os serviços de Assistência Pet será no território brasileiro.

## ITEM 6 CARÊNCIA

Não há carência.

## ITEM 7 CANAIS DE ATENDIMENTO

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

### WhatsApp –

(11) 4004-0101

**Central de Atendimento aos Clientes:** 0800 775 4545 | Sinistro – Todos os dias das 08h às 20h

**SAC 24 horas –** 0800 775 1000

**Atendimento em Libras 24 horas -** <https://mapfre.emlibras.com/>

**Central de Atendimento a Pessoa com Deficiência Auditiva ou de Fala 24 horas:** 0800 775 7911

**Ouvidoria:** 0800 775 1079 | **Ouvidoria para Pessoa com Deficiência Auditiva ou de Fala:** 0800 962 7373 – de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Reclamações para consumidores dos mercados supervisionados: [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

**Serviços de Assistência prestados pela MAWDY , CNPJ 68.181.221/0001-47**

## ITEM 8 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

### 8.1 TELEVETERINÁRIA

Caso o referido serviço seja solicitado pelo (a) Usuário (a), o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará remotamente, o acesso a médicos veterinários para um cuidado completo e à distância de saúde do Animal Assistido, o Usuário pode solicitar o atendimento de telemedicina observando a necessidade de saúde do Animal Assistido.

Os médicos veterinários estão preparados para atender diversas situações de saúde do Animal Assistido, dentre as mais comuns, temos: Alergias e Coceiras; Apatia; irritações nos olhos; vômitos e diarreias; agressividade; otite; obesidade; parasitas; sintomas urinários; tumores; vacinas e medicações; rações e nutrição animal.

**Nota 1:** É vedado ao médico veterinário este serviço, diagnóstico, solicitação de exame e prescrição. Somente caráter informativo.

**Nota 2:** A consulta presencial é considerada padrão e essencial para a prática dos atos médico-veterinário, portanto é importante continuar indo ao veterinário.

**Nota 3:** O médico veterinário poderá solicitar os laudos, exames e dados para interpretar emitir laudo e dar parecer, através do serviço de tele orientação médico veterinário realizado por equipe médica.

**Caso o Usuário precise cancelar a consulta, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**Limite:** Limitada a 7 intervenções por ano de vigência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### 8.2 CONSULTA VETERINÁRIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

O Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará, desde que solicitado, a Consulta Veterinária emergencial em hospital ou clínica veterinária credenciada até o limite disponível na hipótese de acidente ou doença súbita do

animal.

**Importante:** Os custos que excederem o limite estabelecido serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Limite:** Até 2 intervenções limitadas (no total) a R\$ 250,00 por ano de vigência.

**Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÁ EXCLUÍDO:**

**MEDICAMENTOS, VACINAS E EQUIPAMENTOS ORTOPÉDICOS.**

### **8.3 CONSULTA VETERINÁRIA ELETIVA (ROTINA)**

O Animal terá à sua disposição uma consulta veterinária de rotina na rede credenciada do Canal de Atendimento de Assistência.

**Importante:** A responsabilidade da assistência do Canal de Atendimento de Assistência é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

**Limite:** Até 2 intervenções limitadas (no total) a R\$ 250,00 por ano de vigência.

**Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

**Caso o Usuário precise cancelar a consulta, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÁ EXCLUÍDO:**

**EXAMES, MEDICAMENTOS E VACINA.**

### **8.4 TRANSPORTE EMERGENCIAL**

Em caso de Acidente, Doença Súbita ou Após Alta do Animal Assistido e desde que solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência acionará a sua Rede Cadastrada para o fornecimento do transporte emergencial.

**Nota 1:** O meio de transporte mais adequado será definido pelo o Canal de Atendimento de Assistência.

**Nota 2:** Para transportar o Animal Assistido, é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

**Caso o Usuário precise cancelar o serviço de transporte emergencial, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**Limite:** 1 intervenção limitada a R\$ 150,00 por ano de vigência.

**Horário de Atendimento Canal de Atendimento de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### **8.5 FUNERAL PET INDIVIDUAL**

No caso de óbito do Animal Assistido, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência para solicitar o serviço de assistência Funeral Individual.

Os serviços da assistência funeral são fornecidos por profissionais da Rede Cadastrada conforme disponibilidade local para da cremação ou sepultamento do animal de estimação.

Todas as informações e procedimentos serão fornecidos pelo profissional ao Usuário no momento do atendimento, inclusive esclarecendo a necessidade do envio de documentações para a conclusão do serviço.

**Importante:** Está incluso no serviço de assistência Funeral Individual a urna remoção - transporte funeral (desde que o sepultamento seja realizado dentro do município da Residência Habitual do Usuário) e a lápide do local (placa de identificação do Animal Assistido).

**Limite:** 1 intervenções limitada a R\$ 1.500,00 por ano de vigência..

**Horário de Atendimento Canal de Atendimento de Assistência e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## 8.6 HOSPEDAGEM EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO DO TUTOR

Em caso de hospitalização do Tutor do Animal, que seja o Usuário, por lesão ou doença comprovada por laudo médico, o Usuário ou seu representante (conjugue, filhos, pais, que estejam com a guarda do Pet) deverá entrar em contato com o Canal de Atendimento de Assistência para solicitar o serviço.

Deve ser solicitado previamente via central de atendimento e não há reembolso para atendimento realizado de forma particular, sem que haja autorização prévia da Mawdy.

- Responsabilidade apenas o custo da hospedagem (diária) até o limite contratado.
- Deverá ser apresentado a carteira de vacinação, comprovando que o animal está devidamente vacinado.
- Deverá ser comprovada a vermifugação e prevenção de parasitas (pulgas e carrapatos), através de comprovantes como notas fiscais, carteirinha de vacinação e/ou prontuário médico / medicação do Pet, receituário do veterinário com a indicação, etc.

**Prestação do serviço:** De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h. Exceto feriados. Deve ser solicitado o agendamento com antecedência previa de 2 (dois) dias uteis.

**Caso o Usuário precise cancelar a hospedagem, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**Limite:** Até 2 intervenções por ano de vigência limitadas a R\$ 450,00 (no total) com limite de R\$ 150,00 por diária.

### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

**A) DEMAIS DESPESAS COM ALIMENTAÇÃO, BANHOS, ENTRE OUTROS, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO SEGURADO.**

## 8.7 SERVIÇO DE CONCIERGE

Caso seja necessário, o Usuário poderá entrar em contato com o Canal de Atendimento de Assistência para obtenção de informações e localização dos serviços veterinários úteis mais próximos, tais como:

- ✓ Passeador de cães (Dog Walkers);
- ✓ Babá para o Animal Assistido (Pet Sitter);
- ✓ Fisioterapia e Acupuntura;
- ✓ Terapia Reiki para animais.
- ✓ Clínicas veterinárias, podendo ser em Rede Cadastrada ou não;
- ✓ Prontos-socorros de animais;
- ✓ Adestramento de cães;
- ✓ Pet shop;
- ✓ Banho e tosa;
- ✓ Hotéis para animais;
- ✓ Laboratórios veterinários;
- ✓ Farmácia;
- ✓ Vacinas;

- ✓ Associações de animais;
- ✓ Serviço de transporte de animais.

**Nota 1:** Os custos com quaisquer despesas relacionadas a serviços veterinários contratados serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota 2:** A MAWDY não se responsabilizará pela ausência de clínicas, pet shops ou quaisquer serviços mencionados acima nas proximidades da residência habitual do usuário.

**Nota 3:** A MAWDY não se responsabilizará pelos profissionais indicados.

**Limite:** Sem limite de utilização.

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## 8.8 APLICAÇÃO DE VACINAS

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência indicará a sua Rede Credenciada para a aplicação da vacina no Animal Assistido.

O usuário deverá comparecer na Rede de Credenciada para a aplicação da vacina no Animal Assistido.

**IMPORTANTE:** Serviço realizado por meio de agendamento prévio de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

**Limite:** Até 2 intervenções por ano de vigência, limitadas a R\$ 150,00 por vacina..

**Caso o Usuário precise cancelar a realização da aplicação da vacina, o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Horário Prestação dos Serviços:** De acordo com o horário de funcionamento da clínica credenciada indicada.

## 8.9 EXAMES LABORATORIAIS

Nos casos em que o animal assistido tenha utilizado o serviço Consulta Veterinária de Urgência ou Emergência, Consulta Veterinária de Rotina ou Telemedicina Veterinária (itens 8.1, 8.2 e 8.3) e tenha sido solicitado por este veterinário, exames laboratoriais, o usuário pode solicitar à Central de Assistência o encaminhamento para a realização dos exames conforme a guia médica.

O Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará os serviços de Exames Laboratoriais na rede credenciada até o limite disponível na hipótese de acidente ou doença súbita do animal, conforme prescrição do médico veterinário para detecção do estado de saúde do Animal Assistido.

**Caso o Usuário precise cancelar o(s) exame(s), o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.**

**Limite:** 1 intervenção por ano de vigência, limitada a R\$ 500,00..

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Atendimento será agendado de acordo com o funcionamento da clínica da rede credenciada.

## 8.10 EXAMES DE IMAGEM

Nos casos em que o animal assistido tenha utilizado o serviço Consulta Veterinária de Urgência ou Emergência, Consulta Veterinária de Rotina ou Telemedicina Veterinária (itens 8.1, 8.2 e 8.3) e tenha sido solicitado por este veterinário, exames laboratoriais, o usuário pode solicitar à Central de Assistência o encaminhamento para a realização dos exames conforme a guia médica.

O Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará os serviços de Exames de Imagem na rede credenciada até o limite disponível na hipótese de acidente ou doença súbita do animal, conforme prescrição do médico veterinário para detecção do estado de saúde do Animal Assistido.

**Limite:** 1 intervenção por ano de vigência, limitada a R\$ 500,00..

**Horário de atendimento Canal de Atendimento de Assistência:** Atendimento será agendado de acordo com o funcionamento da clínica da rede credenciada.

Caso o Usuário precise cancelar o(s) exame(s), o mesmo deverá realizar o cancelamento com até 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.

#### **ITEM 9 HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS**

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

- a) ATAQUES INDEVIDOS DO ANIMAL ASSISTIDO A TERCEIROS, ASSIM COMO POR QUALQUER DESPESA INCORRIDA POR ELES JUNTO A ESTABELECIMENTOS QUE OS ESTIVEREM ATENDENDO;
- b) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;
- c) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;
- d) DESPESAS CORRESPONDENTES A ASSISTÊNCIAS VETERINÁRIAS DESPENDIDAS PELO USUÁRIO ANTES DE SEU CONTATO COM A MAWDY;
- e) ESTÃO EXCLUÍDAS DA ASSISTÊNCIA TODAS AS CONSEQUÊNCIAS RESULTANTES DE MORTE OU LESÕES CAUSADAS, DIRETA OU INDIRETAMENTE, POR ATOS DOLOSOS OU ATIVIDADES CRIMINOSAS PRATICADAS PELO PRÓPRIO SEGURADO, SEUS FAMILIARES, PESSOAS QUE RESIDAM NO IMÓVEL SEGURADO OU QUALQUER PESSOA A ELE VINCULADA. ESTA EXCLUSÃO NÃO SE APLICA A EVENTOS DECORRENTES DE ATOS PRATICADOS POR TERCEIROS DESCONHECIDOS DO SEGURADO, COMO ENVENENAMENTO OU MAUS-TRATOS, DESDE QUE NÃO HAJA CONVIVÊNCIA OU PARTICIPAÇÃO DO SEGURADO
- f) EXCLUÍDAS AS ASSISTÊNCIAS DECORRENTES DE LESÕES E SUAS CONSEQUÊNCIAS RESULTANTES DE TENTATIVAS DE SACRIFÍCIO INDUZIDO (EUTANÁSIA) QUE NÃO TENHAM SIDO CONCLUÍDAS, NÃO ABRANGENDO A MORTE POR SACRIFÍCIO INDUZIDO EM SI.
- g) DESPESAS EXTRAS DA ESTADIA, COMO POR EXEMPLO REFEIÇÕES, BEM COMO TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTODESPESAS COM PARTOS, PRÓTESES OU GRAVIDEZ DO ANIMAL DE ESTIMAÇÃO.

OUTROSSIM, A MAWDY ESTÁ DESOBRIGADA DE PRESTAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA, BEM COMO INCORRER EM QUAISQUER RESPONSABILIDADES, INCLUSIVE À TÍTULO DE DANO MATERIAL E MORAL, NA OCORRÊNCIA DAS SITUAÇÕES ABAIXO:

1. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
2. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
3. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
4. 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, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.