Tranquillity
A tranquilidade que você e sua famíla merecem.

Condições Gerais

Administradora do Cartão: Tranquillity Clube de Benefícios.

Bem-vindos a família Tranquillity!

Nosso maior desejo é conectá-lo a tudo que você precisa e com a qualidade que merece. Por isso, apresentamos aqui um pouco mais sobre as condições gerais dos nossos benefícios aos associados.

Assim você ficará por dentro de tudo!

Atendimento ao cliente
3003 6773 (capital e cidades metropolitanas)
0800 709 8059 (demais localidades)
WhatsApp 55 (51) 98232-0167

previsul SEGURADORA

Sumário

Informações gerais....3
Assistência à Animais de Estimação – PET....4
Assistência à filhos....7
Assistência ao Veículo 24H (Vínculo ao Veículo)....9
Assistência Auto e Moto – Mais de 15 anos 200 km (Vínculo ao Segurado)....11
Assistência Cartão-Alimentação 12 x (R$ 300,00)....14
Assistência Cesta Natalidade Mais....15
Assistência Check-Up Médico 1º Diagnóstico....18
Assistência ContaSúde Individual e Familiar....19
Assistência Farmacêutica – Descontos em medicamentos....21
Assistência Executive Express....22
Assistência Funeral Estendido Prime....24
Assistência Informática – Help Desk com Visita....26
Assistência Inspeção Domiciliar....29
Assistência Nutricionista....32
Assistência Orientação Psicológica....33
Assistência Proteção Pessoal....35
Assistência Residencial Completa + Com troca de Peças....38
Assistência Saúde – Saúde 24 h....46
Seguros Pessoais....47
Sorteio....48
Condições Gerais Vida Previsul....49

INFORMAÇÕES GERAIS

1. IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA

A **Tranquillity Clube de Benefícios**, com inscrição no CNPJ 45.817.403/0001-66 e localizada na Rua Vinte e Quatro de Maio, n.º 410, Riachuelo, Rio de Janeiro-RJ, CEP: 20.950-090.

A CONTRATADA é a instituição responsável pelo fornecimento do cartão de benefício para os seus USUÁRIOS.

A administração dos benefícios e apólices junto às seguradoras e convênios, para atender aos USUÁRIOS ativos, é realizada pela O&M INTERMEDIAÇÕES DE NEGÓCIOS LTDA., inscrita no CNPJ 13.211.410/0001-23.

O grupo de USUÁRIOS ATIVOS, com direito aos benefícios, é constituído pelo conjunto de USUÁRIOS adimplentes ao PLANO CONTRATADO.

2. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO:

A identificação do USUÁRIO se dará por meio de dados informados através do preenchimento do formulário de ADESÃO ao **cartão**, sendo de inteira responsabilidade do USUÁRIO a veracidade das informações.

O USUÁRIO terá acesso à ÁREA DO CLIENTE utilizando seu número de CPF, cadastrado no formulário de adesão, onde poderá realizar quaisquer eventuais alterações cadastrais.

A identificação do USUÁRIO junto às seguradoras se dará utilizando o seu número de CPF. O grupo de USUÁRIOS ATIVOS, com direito aos benefícios, é constituído pelo conjunto de USUÁRIOS adimplentes ao PLANO CONTRATADO.

3. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS:

A CONTRATADA se compromete a proteger a privacidade de todos os usuários da plataforma. A

CONTRATADA não vende, aluga, realiza permutas ou oferece de nenhuma outra forma o acesso às informações pessoais de seus usuários, incluindo endereços de correios eletrônicos.

A CONTRATADA utiliza a informação carregada pelos usuários, ou solicitada aos mesmos, para facilitar, otimizar e potencializar a experiência dos mesmos no uso da plataforma.

A plataforma utiliza cookies (pequenos arquivos de dados que se hospedam em seu equipamento e que contêm certa informação da visita que o usuário realiza na plataforma) para seu correto funcionamento, e outros elementos que permitam conhecer a atividade realizada por seus USUÁRIOS. Todos aqueles que não desejam receber ou manter cookies em seu equipamento podem configurar seu navegador para tal padrão.

A contratada não se responsabiliza por valores finais de serviços prestados pelas empresas conveniadas, sendo de total responsabilidade desse prestador conveniado o valor final a ser pago pelo beneficiário do desconto.

ASSISTÊNCIA A ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO - PET

Apresentação: Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência a Animais de Estimação – PET.

Definições:

- **Animal Doméstico:** É o animal de estimação que reside junto ao Segurado, limitado a cães e gatos. A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o Segurado utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.
- **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.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: O serviço de Assistência a Animais de Estimação – Pet possui abrangência em todo o território brasileiro. Esse serviço será prestado nas principais capitais brasileiras e em cidades da Grande São Paulo e Grande Rio de Janeiro. Nas cidades onde não houver infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenhamsido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu

acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Responsabilidade: A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A Prestadora exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação. Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à Prestadora, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Transporte Veterinário Emergencial:** Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o Segurado não tenha condições físicas de fazê-lo, a Prestadora providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo Segurado, até o limite contratado. Caso o Segurado não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a Prestadora efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado. O meio de transporte será definido pela Prestadora. Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.
  - **Limite: Até R$ 100,00 (cem reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Assistência Veterinária Emergencial:** Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico- veterinários, a Prestadora arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado. Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do responsável pelo animal no momento do atendimento.
  - **Limite: Até R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
  - **Exclusão: Doenças preexistentes e partos.**
- **Consultas Veterinárias:** Terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da Prestadora, conforme limite, para seu animal de estimação. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do Segurado.
  - **Limite: Até 1 (uma) consulta por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.**
- **Agendamento de Consultas Veterinárias:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário. O Segurado poderá utilizar a rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do Segurado e retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta. Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do Segurado. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Informações sobre Vacinas:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **Aplicação de Vacinas em Domicílio:** O Segurado poderá utilizar a Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para aplicação de vacinas no seu animal de estimação. A Prestadora será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do Segurado as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: Conforme horário da Clínica Veterinária.**
- **Envio de Ração:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento 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. A Prestadora será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento da ração.
  - **Limite: Taxa de entrega até R$ 50,00 (cinquenta reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Conforme horário do Pet Shop.**
- **Acionamento ou Agendamento de Leva e Traz:** Sempre que necessário, o Segurado 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 Segurado devera agendar esse serviço com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência. A Prestadora será responsável pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento das despesas.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.**
- **Informação sobre Raças de Cães:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Informação sobre Venda de Filhotes:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Indicação de Banho e Tosa:** Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**
- **Hospedagem de animais:** Se, em consequência de acidente ou doença, o Segurado estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a Prestadora 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 façamparte da diária serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do responsável pelo animal no momento do atendimento.
  - **Limite: Até R$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias por até 1 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Conforme horário do estabelecimento.**
- **Informações Veterinárias Úteis:** Sempre que necessário, o Segurado 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.
- **Limite: Ilimitada.**
- **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

- **Assistência Funeral:** Na hipótese de óbito do animal de estimação, a Prestadora arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local. Oscustos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.
  - **Limite: Até R$ 400,00 (quatrocentos reais) por até 1 (uma) intervenção por ano.**
  - **Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.**

Exclusões:

A Prestadora não será responsável pelos reembolsos por gastos do Segurado nas seguintes situações:
- Serviços solicitados diretamente pelo Segurado sem prévio consentimento da Prestadora;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Segurado ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo Segurado;
- Danos sofridos pelo Segurado 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 de estimação;
- Despesas com fisioterapia;
- Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

ASSISTÊNCIA À FILHOS

Apresentação: O Serviço de Assistência à Filhos tem como objetivo auxiliar os filhos do Segurado no caso de ocorrência de acidente pessoal envolvendo o Segurado ou seus filhos.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de Assistência à Filhos terão extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenhamsido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu

acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Esta Assistência inclui os seguintes serviços:

- **Baby Sitter:** Na hipótese de Acidente Pessoal ou Doença Súbita, se o Segurado sofrer danos físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 (quatorze) anos, a Prestadora arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário.
  - **Limite: Até R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, por até 3 (três) diárias até 01 (uma) intervenção ao ano.**
- **Remoção Médica Inter Hospitalar:** Se, em consequência de evento previsto, o(a) filho(a) do Segurado necessitar de remoção para um outro centro hospitalar mais adequado, a Prestadora encarrega-se de providenciar o serviço. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência. O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado a Prestadora, poderá ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção ou a repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte. Quando em viagem, caso o Segurado se encontre a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a repatriação só se efetuará em avião de linha regular, respeitando o limite estabelecido acima. A Prestadora reserva-se o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.
  - **Limite: Até R$ 3.000,00 (três mil reais) por evento.**

- **Transporte para Frequência às Aulas:** Nos casos em que o responsável pelo filho(a) não puder se locomover em decorrência de lesão causada por acidente pessoal, a Prestadora providenciará um transporte para ida e posterior retorno (à residência) do filho(a) até o estabelecimento escolar. Quando houver um acompanhante, este só terá direito ao transporte enquanto estiver com o Segurado, respeitando o limite. O fornecimento deste serviço está condicionado ao envio de fax do laudo médico comprovando a impossibilidade de locomoção por determinado período. Este serviço não está condicionado à realização do primeiro atendimento através da Prestadora. Sua utilização está condicionada a prévia solicitação do Segurado à central da Prestadora, não cabendo reembolso quando utilizado por conta própria. Entende-se por locomoção a ação ou efeito deandar ou de se transportar de um lugar para outro.
  - **Limite: Até R$ 60,00 (sessenta reais) por até 5 (cinco) dias,**

por evento.Exclusões:

A Prestadora não será responsável pela prestação dos serviços nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da Central de Atendimento, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- Transporte ou remoção sanitária, caso o Segurado possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS A VEÍCULOS – AUTO (VÍNCULO AO VEÍCULO)

Apresentação: O Serviço de Assistência 24 horas – Auto a Veículos tem como objetivo auxiliar o Segurado no caso de ocorrência de evento previsto, sendo esses: acidente, furto ou roubo e incêndio.

Definições:

- **Veículo:** Veículo de propriedade particular ou de uso habitual, devidamente cadastrado, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas, limitado a 10 anos de fabricação.
- **Evento Previsto:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.
- **Acidente:** É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.
- **Acompanhantes:** São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.
- **Roubo e Furto:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades.
- **Pane:** Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.
- **Pane Repetitiva:** Repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane do veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do Segurado.
- **Vans:** Serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.
- **Domicílio do Segurado:** É o Município de domicílio do Segurado cadastrado na apólice.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de Assistência 24 horas a Veículos – Auto terão extensão em todo o território brasileiro.

Vínculo: Este serviço está disponível para o veículo do Segurado, conforme Placa cadastrada na apólice.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenhamsido

previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços limitados a 3 (três) intervenções para eventos de pane:

- **Autossocorro após Pane:** Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado. A Prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do Segurado.
  - **Limite: Até R$ 100,00 (cem reais).**
  - **Franquia: Sem franquia.**
- **Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento Previsto:** Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado e localizada até o raio máximo contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o Segurado será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.
  - **Limite: Até 100 km (total de 200km percorridos).**
  - **Franquia: Sem franquia.**
- **Troca de Pneus:** Na hipótese de danos aos pneus, a Prestadora disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por causa do Segurado.

- **Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo por até 2 (duas) intervenções por ano.**
  - **Franquia: Sem franquia.**

Disposições Gerais da Assistência:

- Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do Segurado as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- O Segurado deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- A Prestadora estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;

- A Prestadora não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do Segurado e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de transito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistências em que o Segurado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS AUTO E MOTO – MAIS DE 15 ANOS (200KM) = VÍNCULO AO SEGURADO

Apresentação: O Serviço de Assistência 24 horas Auto e Moto – Mais de 15 Anos tem como objetivo auxiliar o Segurado no caso de ocorrência de evento previsto, sendo esses: acidente, furto ou roubo e incêndio.

Definições:

- **Veículo:** Veículo de propriedade particular ou de uso habitual (automóvel de passeio ou motocicleta), com mais de 15 anos de fabricação, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 kg.
- **Evento Previsto:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.
- **Acidente:** É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em

ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

- **Roubo e Furto:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.
- **Pane:** Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de troca de pneus.
- **Pane Repetitiva:** Repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane do veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do Segurado.
- **Acompanhantes:** São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.
- **Vans:** Serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de Assistência 24 horas Auto e Moto – Mais de 15 Anos (200km) terão extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços limitados a 3 (três) intervenções para eventos de pane:

- **Autossocorro após Pane:** Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o Automóvel/Motocicleta será rebocado. A Prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do Segurado.

- **Limite: Até R$ 100,00 (cem reais).**
  - **Franquia: Sem franquia.**

- **Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento Previsto:** Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do Automóvel/Motocicleta e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado e localizada até o raio máximo contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o Segurado será responsável pela

quilometragem excedente de ida e volta do reboque. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

- **Limite: Até 200km.**
  - **Franquia: Sem franquia.**

- **Troca de Pneus:** Na hipótese de danos aos pneus, a Prestadora disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do Segurado.

- **Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo.**
  - **Franquia: Sem franquia.**

Disposições Gerais da Assistência:

- Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do Segurado as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- O Segurado deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- A Prestadora estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;

A Prestadora não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

- **Exclusões:**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do Automóvel/Motocicleta (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do Segurado e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;

- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de transito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Motocicletas ou automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades "*off-road*", trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso; e
- Assistências em que o Segurado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

CARTÃO ALIMENTAÇÃO

12 MESES DE R$ 300,00

Apresentação: O Serviço de Cartão Alimentação tem como objetivo, o fornecimento de cartão magnético ao Beneficiário do Segurado falecido, de acordo com a periodicidade e carregado com os valores contratados. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Cartão Alimentação conforme descrito abaixo:

- **Periodicidade:** O Vale Alimentação será creditado durante o período de 12 (doze) meses consecutivos.
- **Valor do Vale Alimentação:** O valor creditado no Vale Alimentação será de R$ 300,00 (trezentos reais) mensais.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de óbito do Segurado o Beneficiário deverá contatar a Central de Atendimento (0800 555 235 para acionamento do Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o falecimento e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita identificação do Segurado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de Cartão Alimentação terão extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Organização e Envio do Cartão Alimentação: Os custos dos serviços descritos ocorrerão por conta exclusiva da Seguradora que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes do envio do Cartão Alimentação.

- Em caso de morte do Segurado, qualquer que seja a causa, a Seguradora organizará o envio do Cartão Alimentação ao domicílio indicado pelo Beneficiário e o crédito mensal de acordo com o valor do plano contratado.

- A Seguradora providenciará os serviços acima descritos, mediante o recebimento das seguintes informações básicas: Nome do Segurado, nome do Beneficiário ou da pessoa devidamenteautorizada a receber o benefício, endereço de entrega do cartão magnético e
- telefone de contato. O cartão magnético será enviado pelos Correios e deverá ser utilizado para todos os créditos que serão efetuados.
- O prazo de entrega será de, no máximo, 20 dias úteis, a partir da data de solicitação de envio do cartão magnético. A ocorrência de catástrofes, tais como enchentes, greves, ou de outros fatores súbitos e involuntários poderão eventualmente interferir no prazo de entrega do cartão magnético.
- O prazo de validade do cartão magnético e do Vale Alimentação é de 90 dias após o último crédito.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Segurados com idade superior a 65 anos na data de adesão ao produto;
- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora.

CESTA NATALIDADE +

Apresentação: O Serviço de Cesta Natalidade+ tem como objetivo, o fornecimento e envio de uma Cesta Natalidade na ocasião do nascimento de filho do beneficiário. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Cesta Natalidade+ conforme descrito abaixo:

- **Prazo de Entrega:** Até 30 (trinta) dias, a partir do recebimento, pela Prestadora, da solicitação de envio de Cesta Natalidade+.
- **Evento Previsto:** Nascimento.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de nascimento de filho o Beneficiário deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o nascimento e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita identificação do Segurado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora. O beneficiário terá o prazo de até 90 (noventa) dias, a partir do nascimento, para solicitar a assistência.

Abrangência: Os serviços de Cesta Natalidade+ terão extensão em todo o território brasileiro, através de empresas transportadoras devidamente credenciadas.

Benefícios: A Cesta Natalidade+ será composta por 1 (um) kit Bebê e 1 (um) kit Mamãe, contendo os itens abaixo, respectivamente:

- **Kit Bebê:**

DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS*	UNIDADE	QUANTIDADE
Álcool Zeppelin 70 INPM	1l	1 un.
Algodão Belacotton Bolas	50g	1 pc.
Óleo Suave Davene Bebê Vida	100ml	1 un.
Chupeta Lolly Sil Redondo	10g	1 un.
Mamadeira Lolly	240ml	1 un.
Hastes Flexíveis (cotonetes)	Caixa	1 un.
Gaze Nexcare 3m	7,5 x 7,5	1 pc.
Esparadrapo Nexcare 3m	3m	1 un.
Pomada para Assadura Babyglos	30g	1 un.
Lenço Umedecido Huggies	Caixa	2 pc.
Termômetro Clínico Medfebre	1	1 un.
Fralda Descartável Mônica peq.	Pacote	1 pc.
Fralda Descartável Mônica Média	Pacote	2 pc.
Sabonete Turma da Mônica	75g	3 un.
Shampoo Turma da Mônica	200ml	1 un.
Caixa de Papelão Mesasul Média	1	1 un.
Bolsa Térmica Infantil	1	1 un.

*Caso nasçam gêmeos ou mais, a cesta referente ao bebê seguirá o número de filhos.

- **Kit Mamãe:**

DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS*	UNIDADE	QUANTIDADE
Açúcar refinado Caravelas	1kg	4 un.
Arroz Alf Extremo Sul tp.1	5kg	3 un.
Aveia Flocos Apti	200g	1 un.
Azeite/Óleo Soja/Oliva Com Suavit	200ml	1 un.
Biscoito Recheado Visconti Morango	125g	1 un.
Biscoito Bauducco Levíssimo Crak	200g	2 un.
Café em Pó Caboclo à Vácuo	500g	1 un.
Canjiquinha Milho Sinha	500g	1 un.
Extrato Tomate Ole	350g	1 un.
Farinha de Trigo Especial Fidalga	1kg	1 un.
Farinha de Milho Média Sinha	1kg	1 un.
Farinha de Mandioca Super 10	1kg	1 un.
Feijão Preto Minuano T1	1kg	3 un.
Linhaça Semente Joli	250g	1 un.
Leite Condensado Piracanjuba TP	395g	1 un.
Composto Lácteo Nutrisim	400g	1 un.
Massa c/ Ovos Mesaboa Macarrão	500g	2 un.
Molho de Tomate Ole Ref. Sachê	340g	1 un.
Óleo de Soja Concordia Pet	900ml	2 un.

Pó para Pudim Apti Sachê Baunilha	40g	3 un.
Polenta Mágica Sinha	500g	1 un.
Refresco Apti	30g	1 un.
Sal Refinado Iodado Garça	1kg	1 un.
Sardinha Nautique em Óleo Comestível	125g	1 un.
Caixa de Papelão Mesasul Grande	1	1 un.

***** A composição da Cesta Natalidade+ poderá ser alterada em consequência de oscilações de preços do mercado. Em relação às eventuais oscilações de preços, os itens poderão ser substituídos em quantidade ou marca e/ou excluídos para manter o limite referencial de valor.

Regras da Assistência: Não ficam garantidos, pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Organização e Envio de Cesta Natalidade+: Os custos dos serviços descritos ocorrerão por conta exclusiva da Seguradora que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes do envio da Cesta Natalidade+, limitados os gastos de acordo com o plano contratado.

- A Cesta Natalidade+ disponibilizada pela Prestadora é acompanhada de um protocolo para comprovação do recebimento pelo Beneficiário;
- A qualidade do serviço de entrega domiciliar está diretamente relacionada à qualidade do cadastro com os dados do Segurado e do Beneficiário informados pela Contratante à Prestadora, tais como endereço completo, referência, telefone, outras pessoas autorizadas a receber e endereço alternativo para entrega. O endereço alternativo deverá ser próximo ao endereço inicial do Segurado (raio máximo de 3 km). No caso de mudanças nos endereços, a Contratante deverá comunicar a Prestadora com uma antecedência mínima de 20 dias da data programada paraentrega;
- A entrega será feita em um dos endereços do Beneficiário indicado pela Contratante, proporcionando maior comodidade e conforto. Fica estabelecido o número de duas tentativas para entrega da Cesta, após a certificação do cadastro, uma tentativa em cada endereço informado;
- A Prestadora se responsabilizará por comunicar ao Beneficiário o endereço para retirada. A Cesta ficará disponível na base do prestador para retirada pelo Beneficiário pelo período de 10 dias, após o qual será inutilizada, ocorrendo a perda do direito de recebimento desta Cesta;
- Para melhor atender às necessidades de nossos clientes, serão utilizadas embalagens de papelão ondulado, reforçadas e lacradas.

Procedimentos da Assistência: O prazo de entrega será contado a partir do recebimento da solicitação de envio de Cesta Natalidade+ pela Prestadora. Não será possível fornecer o serviço na falta de envio da Certidão de Nascimento do filho do Beneficiário. Caso ele tenha dificuldades de envio da documentação esta responsabilidade será da empresa titular da apólice.

CHECK-UP MÉDICO 1º DIAGNÓSTICO

Apresentação: Esta Proposta de Contratação contempla o serviço de Check-Up Médico 1º Diagnóstico.

Serviço de Assistência: Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) disponível 24 (vinte e quatro) horas de qualquer dia da semana.

Limite de Idade: O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: O serviço de Check-Up possui extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Limite do Check-Up Médico 1º Diagnóstico: até R$ 300,00.
Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R$ 300,00 (trezentos reais), para consulta e exames. O Segurado deverá, obrigatoriamente, ligar para a Central solicitando autorização prévia.

No caso de não comparecimento do Segurado para a Consulta ou para a realização dos exames após a confirmação de agendamento realizado pela Central de Atendimento, o Segurado perderá o direito de reagendar consultas/exames dentro da mesma vigência.

Carência: O serviço de Check-Up Médico 1º Diagnóstico possui carência de 90 (noventa) dias para acionamento a contar do início de vigência individual do Segurado.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Consulta Médica:** Quando solicitado, através da Central de Atendimento, será disponibilizada ao Segurado, uma consulta médica preventiva com um clínico-geral credenciado bem como o seu retorno para análise dos exames, dentro do prazo de 30 (trinta) dias. A primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames será totalmente gratuita ao Segurado, respeitando o período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da 1ª consulta. O prazo para o primeiro agendamento da consulta dependerá da disponibilidade local.
  - **Limite: Até 1 (uma) utilização por vigência da apólice.**
- **Exames Laboratoriais:** Após a consulta, o médico responsável poderá solicitar os seguintes exames:

EXAME - CÓDIGO AMB	
Hemograma	28.04.048-1
Glicemia de Jejum	28.01.097-3
HDL/LDL/VLDL	28.01.173-2
Triglicérides	28.01.139-2
Ureia	28.01.141-4
Creatinina	28.01.054-0
Urina I	28.10.054-9
Parasitológico (direto ou enriquecimento)	28.03.014-1
Abdome Total	33.01.002-1
Eletrocardiograma de Repouso	20.01.001-0

EXAME - CÓDIGO AMB	
Parasitológico (direto ou enriquecimento)	28.03.014-1

- **Limite: 1 (uma) utilização por vigência da apólice.**

Importante: Serão respeitados os limites de utilização acima especificados inclusive quando do não comparecimento do Segurado para a realização de Consultas ou Exames após confirmação de agendamento do serviço que será efetuado pela Central de Atendimento.

Exclusões:

A Central de Assistência não será responsável pelo oferecimento do serviço ou reembolso por gastos pessoais do Segurado nas seguintes situações:

- Exames não mencionados na categoria do plano contratado;
- Exames adicionais para diagnóstico complementar;
- Retorno para consulta após 30 dias;
- Continuidade de tratamento médico.

CONTASAÚDE

Apresentação: O ContaSaúde tem por objetivo disponibilizar acesso à serviços de saúde para os Segurados, de acordo com a Modalidade do Serviço Contratado.

- **Modalidade: Individual:** Segurado Principal.
  Modalidade: Familiar: Segurado Principal, Cônjuge, Filhos, Pais e Sogros.
- **Padrão de Serviço:** Serviços de consultas médicas, exames médicos e odontológicos particulares, através de rede credenciada.
- **Limite de Idade:** O limite de idade do Segurado Principal e Cônjuge para adesão ao serviço será de 70 anos. Para Pais e Sogros o limite de idade é de 80 anos na adesão do Seguro Contratado pelo Segurado Principal. Serão aceitos filhos até 21 anos de idade.

Serviços disponíveis: O ContaSaúde oferece acesso a rede credenciada para consultas e exames médicos e odontológicos particulares com preços reduzidos, tendo como forma de pagamento a utilização de cartão virtual pré-pago, disponível através do cartão físico, do site ou aplicativo MEU TEM.

Em caso de dúvidas ou informações sobre o ContaSaúde, rede credenciada ou recarga de cartão, estão disponíveis os seguintes canais de comunicação: Aplicativo MEU TEM, www.meutem.com.br e Central de atendimento 4000-1640 para Capitais e Região Metropolitanas e 0800 836 8836 para demais localidades.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Em todo o território Brasileiro.

Benefícios: Custos reduzidos para realização de consultas/exames médicos e odontológicos particulares através da Rede Credenciada.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- Realização de consultas e exames médicos, além de consultas e exames odontológicos, com atendimento particular com preços reduzidos;
- Cartão pré-pago virtual com bandeira TEM, que será utilizado para pagamento de consultas, exames médicos e odontológicos na rede credenciada;
- Serviço de Concierge para agendamento das consultas e exames;
- Acesso ao Aplicativo MEU TEM para solicitação de agendamentos, recarga do cartão, busca de rede credenciada e visualização do saldo do cartão.

Para ter acesso aos serviços do ContaSaúde o segurado deverá:

- Entrar no site www.meutem.com.br ou baixar o Aplicativo MEU TEM, disponível no Google Play e na Apple Store.
- Efetuar o login no site ou aplicativo utilizando o número do CPF, e clicar no botão "AVANÇAR";
- Preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
- Inserir código por SMS enviado para o celular informado na etapa anterior para fins de autenticação do cadastro
- Confirmar a conclusão do cadastro para que a ContaSaúde / Cartão Pré-Pago TEM SAÚDE seja ativado.
- Após a ativação do serviço, o cliente receberá via SMS o *número de seu Cartão* e *senha pessoal* para autorização de pagamentos na rede credenciada de consultas, exames médicos e odontológicos.

Segurado poderá solicitar um agendamento de consulta conforme especialidade necessária ou de exames anexando/enviando o pedido médico, e em até 48h receberá os orçamentos do serviço de Concierge por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico, conforme canal de entrada da solicitação, onde o Segurado deverá escolher um prestador de serviço entre as opções disponíveis e ao comparecer à consulta/exame o mesmo informará o número do cartão virtual ou físico juntamente com a senha recebida para realizar o pagamento do seu atendimento.

Cartão Virtual ContaSaúde

O Cartão Virtual ContaSaúde contido no site e aplicativo MEU TEM, pode ser utilizado, assim como em seu meio físico, para autorização e pagamento dos atendimentos na Rede Credenciada TEM.

Após o agendamento realizado na Central de Atendimento da TEM, o cliente deverá efetuar a recarga do cartão (via boleto ou cartão de crédito) com, no mínimo, o valor da consulta ou exame escolhido, em até 2 (dois) dias antes da data agendada para comparecimento na clínica médica, odontológica ou laboratório.

O cliente deverá apresentar o número do cartão virtual e senha enviada por SMS no momento do cadastramento à recepcionista do laboratório para autorização e pagamento da consulta ou exame.

Recarga do ContaSaúde

O cliente poderá efetuar a recarga de seu Cartão Pré-Pago TEM SAÚDE pelo site www.meutem.com.br, aplicativo MEU TEM ou via Central de Atendimento TEM.

Para aquisição dos créditos, o cliente poderá optar pelo pagamento através de boleto bancário ou cartão de crédito.

Em caso de aquisição de crédito via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão no valor de R$ 2,50. Se a aquisição do crédito ocorrer via cartão de crédito, o cliente terá a possibilidade de parcelar sua compra em até 12x sem juros – o valor mínimo de parcela é R$ 30,00.

Caso o cliente deseje estornar os valores creditados via cartão de crédito ou valor creditado via boleto bancário, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento TEM. Esta transação terá uma tarifa de R$ 7,90 para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA – DESCONTO EM MEDICAMENTOS

Apresentação: A Assistência Farmacêutica – Desconto em Medicamentos é um serviço que propicia acesso a medicamentos com descontos, adquiridos em drogarias credenciadas pela Prestadora.

Serviço de Assistência: O Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) para informações sobre telefones e endereços das farmácias credenciadas mais próximas.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: O serviço de Assistência Farmacêutica Desconto em Medicamentos está disponível nas Principais Cidade Brasileiras. O Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades) para informações sobre telefones e endereços das farmácias credenciadas mais próximas.

Regras da Assistência: A Prestadora praticará o menor preço entre o preço da Prestadora e o preço promocional do dia da loja. Não são considerados preços promocionais aqueles decorrentes de Programas de Fidelidade da Farmácia, Programas de Adesão ao Tratamento, entre outros. Não será autorizada pelo Sistema da Prestadora a venda de medicamentos fracionados e manipulados.

Identificação: Os Segurados são identificados na rede credenciada através do CPF, sendo necessário contato prévio com a Central de Atendimento para o fornecimento da senha de identificação.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Informações:** A Central de Atendimento 24 Horas oferece suporte completo para o Segurado, com as informações sobre telefones e endereços das farmácias credenciadas mais próximas, conforme sua necessidade.

  ○ **Limite: Ilimitada.**

- **Rede de Farmácias Credenciadas:** Sempre que necessário, o Segurado terá à sua disposição uma rede de farmácias credenciadas, onde poderá adquirir medicamentos com descontos sobre o preço máximo ao consumidor, conforme abaixo:

  a) Descontos de 15% (quinze por cento) a 60% (sessenta por cento) sobre o Preço Máximo ao Consumidor (“PMC”) para os medicamentos contemplados na Lista;

  O valor equivalente ao PMC para os demais medicamentos, aprovados pela ANVISA, publicadas na ABC Farma, que não integram a Lista;

  ○ **Limite: Ilimitada.**

ASSISTÊNCIA EXECUTIVE EXPRESS

Apresentação: O Serviço Executive Express tem como objetivo auxiliar o Segurado no caso de ocorrência de evento previsto, sendo esses: acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o Segurado, seu veículo ou residência e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Limite de Idade: O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora e desde que a estada do Segurado fora de sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias consecutivos. O direito a prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o Segurado deixar de ter residência habitual no Brasil.

Abrangência: Os serviços Executive Express terão extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este produto inclui os seguintes serviços disponíveis no Brasil (Sem franquia):

- **Transporte do Segurado em Caso de Doenças Súbitas ou Mal Estar:** Transporte do Segurado para hospital ou clínica em caso de acidente pessoal ou doença súbita, desde que este também esteja situado no mesmo município. O transporte é agendado e não emergencial. Caso necessário, o Segurado será autorizado a providenciar por conta própria o transporte e será reembolsado.
  - **Limite: Até 01 (um) transporte de até R$ 100,00 (cem reais) por evento.**
- **Motorista Amigo:** Se o Segurado não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo cadastrado para seu retorno à residência e não houver em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Prestadora fornecerá um motorista para conduzir o veículo e seu condutor, de volta à sua residência ou outro local, de acordo com a necessidade do Segurado, e estacioná-lo, conforme sua indicação. Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Assistência estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável a localização do veículo e entregando as chaves, mediante protocolo. Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e o local informado pelo Segurado não exceda o limite. A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem

apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela Prestadora.
  - **Limite: Retorno até o local indicado (até 50 km) por até 02 (duas) intervenções por ano.**
- **Informações sobre serviço de Courier:** A Central de Atendimento fornecerá informações sobre serviços de courier disponíveis, bem como procedimentos para utilização dos serviços. As despesas de postagem e envio correrão por conta exclusiva do Segurado.
  - **Limite: Ilimitada.**
- **Serviços Domésticos Provisórios:** Na hipótese de acidente pessoal ou doença súbita com o(a) Segurado(a) e seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias, a Prestadora arcará, com as despesas até o limite, com a contratação de uma faxineira ou empregadadoméstica temporária. Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade do Segurado.
  - **Limite: Até R$ 400,00 (quatrocentos reais) por até 01 (uma) intervenção ao ano.**
- **Serviço de Indicação Médica:** Se em consequência de acidente ou doença súbita, o Segurado necessitar consultar um médico ou especialista, a Prestadora colocará à sua disposição um serviço de informações, que lhe fornecerá o nome, endereço ou telefone de um profissional. As despesas com o médico escolhido são de responsabilidade do Segurado. A Prestadora não será responsável pelos serviços prestados pelos profissionais e entidades (hospitais, clínicas, etc.), o referido serviço restringe-se a indicação de médicos e hospitais.
  - **Limite: Ilimitada.**
- **Locação de Aparelhos Ortopédicos:** Se em consequência de acidente ou doença súbita, o Segurado necessitar de locação de aparelhos ortopédicos e/ou auxiliares, a Prestadora colocará à sua disposição um serviço de informações, que lhe fornecerá o nome, endereço ou telefone de empresas e comércios especializados. As despesas com os serviços escolhidos são de responsabilidade do Segurado.
  - **Limite: Ilimitada.**
- **Remoção Médica Inter Hospitalar:** Se em consequência de evento previsto, o Segurado necessitar de remoção para um outro centro hospitalar mais adequado, a Prestadora encarrega-se de providenciar o serviço. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência. O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado a Prestadora, poderá ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção ou a repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte. Quando em viagem, caso o Segurado se encontre a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a repatriação só se efetuará em avião de linha regular, respeitando o limite estabelecido acima. A Prestadora reserva-se o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.
  - **Limite: Até R$ 5.000,00 (cinco mil reais) por evento.**

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Doenças crônicas ou preexistentes que o Segurado sofra anteriormente a viagem, conhecidas ou não pelo Segurado, assim como sua agudização ou consequências;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como aqueles provocados por atos, açãoou omissão do Segurado ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do Segurado;

- Danos sofridos pelo Segurado em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- Despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- Danos sofridos em consequência da prática de desportos radicais, tais como, mas não limitados a, alpinismo, ski aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem arma de fogo, e bem assim de práticas desportivas em competição ou treino para competição e apostas;
- Assistências em consequência de um acidente laboral;
- Despesas com fisioterapia;
- Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de "check-up" médico geral;
- Transporte ou remoção sanitária, caso o Segurado possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- Gastos com funeral, cremação ou cerimônia fúnebre;
- Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.;
- Salvamento em mar, montanha ou zonas desérticas;
- Utilização indevida de cartões de crédito, celulares e/ou cheques perdidos ou roubados.

ASSISTÊNCIA FUNERAL

ESTENDIDO PRIME

Apresentação: O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

- **Modalidade Estendido:** Segurado Principal, cônjuge, pais, sogro, sogra e filhos.
- **Padrão de Serviço:** Prime (funeral equivalente a R$ 5.000,00).
  Limite de Idade: O limite de idade do Segurado Principal e Cônjuge para adesão ao serviço será o mesmo determinado na proposta de contratação para adesão do seguro. Para pais, sogro e sogra o limite de idade é de 80 anos na adesão do seguro contratado pelo Segurado Principal.
  Serão aceitos filhos até 21 anos de idade ou até 24 anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do Segurado (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável independentemente da idade ou deficiência dos filhos, desde que, em conformidade com o Regulamento do Imposto de Renda.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de óbito do Segurado e após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, um membro da família ou um porta voz devidamente credenciado deverá contatar a

Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o falecimento. Após a Prestadora conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência funeral terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da assistência funeral, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenhamsido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Atendimento Social:** Na ocorrência do óbito do Segurado, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.
- **Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Segurado.
- **Funeral:** Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:
  - **a)** urna;
  - **b)** higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
  - **c)** coroa de flores da estação;
  - **d)** véu;
  - **e)** paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
  - **f)** carro fúnebre para remoção dentro do município;
  - **g)** registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
  - **h)** livro de presença (conforme disponibilidade local);
  - **i)** locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
  - **j)** taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
  - **k)** locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor

equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Prestadora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

- **Cremação:** A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do Segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.
- **Sepultamento:** A Prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
- **Traslado:** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do Segurado ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do Segurado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora; e
- Sepultamento de membros.

ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA – HELP DESK

COM VISITA

Apresentação: O serviço de Assistência Informática – Help Desk fornece ao Segurado auxílio via telefone, com profissional qualificado, na solução de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, ou envia um profissional qualificado à residência do Segurado, caso não seja possível solucionar o problema via telefone.

Definições:

- **Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do Segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do Segurado, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

Serviço de Assistência: Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) disponível de segunda a sexta, das 8:00 às 22:00h e sábado das 8h às 12h (exceto aos feriados).

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços da Assistência Informática – Help Desk terão extensão em todo o território

brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Equipamentos Assessorados e Diagnosticados:

- **Hardware**
  - **a)** A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente,
  - **b)** Memória de 256 MB RAM,
  - **c)** Hard Disk de 4 GB.
- **Assessórios**
  - **a)** Placa de Vídeo
  - **b)** Placa de TV
  - **c)** Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com)
  - **d)** Gravador e leitor de Cd e DVD
  - **e)** Teclado com Interface
  - **f)** Mouse

- **Aplicativos**
  - **a)** Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP) Linux e Macintosh.

Esta assistência inclui os seguintes serviços:

- **Help Desk Microcomputadores (DESK TOP E LAP TOP):** Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Central de Atendimento que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico (peça quebrada). Processos de Atendimento Telefônico:
  - **a)** Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;
  - **b)** Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares;
  - **c)** Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
  - **d)** Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
  - **e)** Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
  - **f)** Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
  - **g)** Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
  - **h)** Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, OutlookExpress);
  - **i)** Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo Segurado. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
  - **j)** Suporte a Instalação da rede wireless;
  - **k)** Suporte a procedimentos de backups.
- **Limite: Ilimitada.**

- **Help Desk GPS:** Processos de Atendimento Telefônico:
  - **a)** Instrução por telefone ao Segurado para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
  - **b)** Orientação para configurações pessoais do produto;
  - **c)** Suporte e configuração de Rota – Origem e destino;
  - **d)** Configurações gerais do Viva-voz;
  - **e)** Instruções para a atualização de softwares de mapas.

- **Limite: Ilimitada.**
  - **Help Desk Games:** Processos de Atendimento Telefônico:
    - **a)** Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão;
    - **b)** Conexão do game com a internet;
    - **c)** Configuração para utilizações de software;
    - **d)** Instruções gerais de uso do hardware.
- **Limite: Ilimitada.**

  - **Help Desk Smartphone e Demais Aparelhos Celulares:** Processos de Atendimento Telefônico:
    - **a)** Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
    - **b)** Instruções gerais de manuseio e utilização;
    - **c)** Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, boodmarks e arquivos.
- **Limite: Ilimitada.**
  - **Help Desk Foto e Vídeo: Processos de Atendimento Telefônico:**
    - **a)** Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;
    - **b)** Conexão com o computador;
    - **c)** Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa;
    - **d)** Instruções gerais de manuseio e utilização.
- **Limite: Ilimitada.**
  - **Help Desk Ipad/Tablet: Processos de Atendimento Telefônico:**
    - **a)** Instruções Gerais de manuseio e utilização;
    - **b)** Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;
    - **c)** Instruções para download de aplicativo;
    - **d)** Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks;
    - **e)** Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.
- **Limite: Ilimitada.**
  - **Help Desk Amazon Kindle: Processos de Atendimento Telefônico:**
    - **a)** Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado);
    - **b)** Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;
    - **c)** Registro e Associação do Kindle na Amazon;
    - **d)** Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;
    - **e)** Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (pdf e outros) para leitura no kindle;
    - **f)** Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipedia;
    - **g)** Instruções de como navegar na internet com o kindle.
- **Limite: Ilimitada.**
  - **Envio de Técnico ao imóvel (Visita in house):** Quando não for possível resolver o problema apresentado pelo Segurado remotamente, a Prestadora enviará um profissional para verificar o problema e resolver, desde que possível. No final do atendimento, será emitido um laudo com a descrição da visita técnica realizada, bem como as informações do problema para assinatura do

Segurado. Equipamentos atendidos:

a) Notebooks;
b) Desktops;
c) Netbooks.

Configurações mínimas:

a) Processador Pentium IV, equivalente ou superior; Memória de 1 GB ou mais;
b) Hard Disk de 80 GB ou superior.

Aplicativos:

a) Sistema operacional Windows (a partir da versão XP), Mac OS e Linux;
b) Programas originais e homologados pelo fabricante.

- **Limite: Até 2 (duas) visitas de até 2 (duas) horas cada por até 2 (duas) intervenções por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Envio de segunda a sexta das 8h às 18h.**

Procedimentos da Assistência: A Central de Atendimento utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do Segurado por telefone (Atendimento Remoto). Na impossibilidade e após o envio do profissional, o atendimento será encerrado. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, e caso já tenha utilizado a visita, o Segurado será orientado a procurar um técnico diretamente e a assistência será encerrada. O prazo máximo do envio do técnico é de até 3 dias úteis, ou conforme preferência do Segurado, após esse período e conforme o horário de atendimento. Para cancelamento de visita agendada, o prazo para informar à Central de Atendimento será de 24 horas de antecedência à data e hora de sua realização. As visitas que forem perdidas por ausência do cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas a antecedência informada, serão canceladas e o Segurado não terá direito a um novo agendamento.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (Pen drive, HD Externo, CD, DVD, etc.).

ASSISTÊNCIA INSPEÇÃO DOMICILIAR

Apresentação: A Assistência Inspeção Domiciliar é um serviço que propicia ao Segurado mão de obra(s) profissional(is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações.

Serviço de Assistência: Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de

Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) disponível 24 (vinte e quatro) horas.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de Assistência Inspeção Domiciliar terão extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenhamsido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Inspeção Domiciliar:** A Prestadora garante a mão de obra profissional(is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:
  - **a) Revisão de Instalação Elétrica:** Mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
  - **b) Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** Apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 (dez) unidades para todos os itens;
  - **c) Verificação de Possíveis Vazamentos:** Em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
  - **d) Chaveiro:** Mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
  - **e) Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** O serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 (dez) janelas, portas ou portões no total;
  - **f) Limpeza de Caixa D'água:** Até 2.000 (dois mil) litros, limitada a 01 (uma) única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 (um) metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;
  - **g) Limpeza de Calhas:** A limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada a 10 (dez) metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
  - **h) Mudança de Móveis:** O serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
  - **i) Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de

banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 (cinco) unidades;

j) **Fixação de Antenas:** Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;

k) **Troca de Vidros:** O serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1m² (um metro quadrado) de vidro transparente liso, canelado ou martelado de até 4 mm (quatro milímetros). Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;

l) **Limpeza de Ralos e Sifões:** Mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 (uma) a 2 (duas) polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 (quatro) ralos e/ou sifões;

m) **Rejuntamento:** Rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 (seis) unidades;

n) **Substituição de Telhas:** Verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 (quinze) telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo “Germânicas”).

- **Limite: Até 03 (três) serviços em até 01 (uma) intervenção por ano.**

Procedimentos da Assistência:

- O Segurado terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o Segurado utilizar apenas parte dos itens disponíveis, não terá direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à Prestadora. A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o Segurado tiver tomado as seguintes providências:
  - **a)** Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
  - **b)** Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d’água. Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
  - **c)** Informar altura do “pé direito” do imóvel.
- Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d’água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador;
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o Segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Despesas com materiais;
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial;
- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;

- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Locação de andaime.

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

Apresentação: O serviço de Assistência Nutricional disponibiliza ao Segurado informações, via telefone com profissional qualificado, sobre alimentação e nutrição de forma simples e objetiva. A cada contato, o Segurado receberá dicas e comentários motivando-o a utilizar o programa de forma contínua e a alcançar seus objetivos.

Serviço de Assistência: Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) disponível de segunda a sexta, das 8:00 às 20:00h (exceto aos feriados).

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de Assistência Nutricional terão extensão em todo o território brasileiro

Regras da Assistência: O atendimento é composto por analistas de suporte nutricional. As informações poderão ser disponibilizadas ao Segurado via telefone, e-mail, fax ou correio, conforme a preferência de cada Segurado. Os serviços dessa assistência são destinados a crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida. As informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

Esta assistência inclui os seguintes serviços:

- **Cadastro:** Este serviço é o primeiro contato do Segurado com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao Segurado, como a classificação do perfil nutricional de acordo com o peso e a estatura (IMC – Índice de Massa Corpórea). Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro, não fornecendo a classificação nutricional.

  - **Limite: Ilimitada.**

- **Calorias na Medida:** Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados. Além disso, as informações do Calorias na Medida permitem a comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

  - **Limite: Ilimitada.**

- **Perfil Pessoal:** Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida do Segurado como um todo. A partir da avaliação do Perfil Pessoal, o Segurado receberá informações e dicas com o intuitode despertar seu interesse em cuidar melhor de sua saúde, hábitos de vida e alimentares, estimulando assim uma melhora em sua qualidade de vida.

  - **Limite: Ilimitada.**

- **Perfil Alimentar Personalizado:** Avaliação dos hábitos alimentares do Segurado de forma qualitativa através de uma breve descrição de seu consumo alimentar cotidiano. A partir da identificação dos hábitos alimentares do Segurado, a central de atendimento oferece orientações alimentares práticas

e direcionadas aos principais pontos identificados.

- **Limite: Ilimitada.**

- **Modelo de Cardápio:** Este serviço sugere um modelo de cardápio/esquema alimentar que orienta o Segurado quanto às combinações mais adequadas dos alimentos nas principais refeições (almoço e jantar) de forma qualitativa. Juntamente com o cardápio o Segurado recebe dicas dos alimentos a serem consumidos nas refeições intermediárias (lanche da manhã e lanche da tarde) e desjejum para assim, manter uma alimentação saudável, através de sugestões alimentares criativas e atraentes.

- **Limite: Ilimitada.**

- **Nutrição no Dia-a-dia:** Através da Central de Atendimento, o Segurado terá à sua disposição informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes. Este serviço baseia-se em um complexo arquivo de informações, constantemente atualizado, e abrange os seguintes temas:
  - **a)** Nutrição e Esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal;
  - **b)** Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida;
  - **c)** Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades;
  - **d)** Nutrição x Adolescente: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
  - **e)** Nutrição x Crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
  - **f)** Nutrição x Idosos: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
  - **g)** Mulher e Homem: aborda peculiaridades da vida da Mulher e do Homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida;
  - **h)** Patologia e Nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral;
  - **i)** Propriedades dos Alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde;
  - **j)** Nutrição Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

  O conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação de um profissional nutricionista.

- **Limite: Ilimitada.**

ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

Apresentação: A assistência de Orientação Psicológica disponibiliza ao Segurado e seus familiares orientação psicológica via telefone com profissionais qualificados. Pode ser utilizado ao longo de toda a vigência da apólice, sem limitação de acionamento. O atendimento é realizado por psicólogos e assistentes sociais e funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

Serviço de Assistência: Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), disponível 24 (vinte e quatro) horas de qualquer dia da semana conforme abaixo:

- Atendimento das 8h às 20h em dias úteis por profissional treinado (assistente clínico) com atendimento diferenciado capaz de responder à solicitação do Segurado de imediato.
- Atendimento das 20h às 8h, fins de semanas e feriados o Segurado será orientado através de uma

gravação, a ligar gratuitamente ao telefone de emergência. O atendimento será realizado por um profissional treinado e capaz de avaliar a gravidade da situação e orientar o Segurado em relação às providências necessárias.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de Orientação Psicológica terão extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenhamsido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo.

Assistência de Orientação Psicológica: O programa é voltado à qualidade de vida, garantindo um melhor atendimento do Segurado. Nele, uma equipe altamente qualificada dará início ao atendimento através de uma avaliação do problema motivador da procura. Essa avaliação é indispensável para que qualquermedida complementar de assistência seja autorizada. Após avaliação inicial, será determinado se o problema do Segurado poderá ser solucionado por telefone ou se precisará de atendimento presencial. Esta avaliação é indispensável para determinar qual o procedimento correto a seguir. Caso seja necessário atendimento presencial, o Segurado será responsável pelo pagamento das despesas.

Esta Assistência inclui os seguintes serviços:

- **Apoio Psicológico:** Atendimento telefônico para Segurado e beneficiário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação e, como resultado, o Segurado deverá encontrar alivio e melhora emocional. A orientação psicológica via telefone não substitui a psicoterapia feita em consultório. A orientação por telefone tem como principal objetivo prestar ajuda em problemas específicos, de forma focada e breve. Casos que necessitem de psicoterapia ou de acompanhamento por um período maior serão identificados pelo profissional e encaminhados a profissionais que atendam em consultório, e as decisões de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do Segurado e/ou seus familiares.

- **Limite: Ilimitada.**
  - **Indicação de Visita:** Havendo necessidade para apoio psicológico, a rede poderá quando necessário e desde que possível, indicar a rede de psicólogos no local mais próximo de sua residência.
- **Limite: Ilimitada.**
  - **Apoio Social:** Atendimento telefônico para Segurado e beneficiário para orientações sobre:
    - **a)** Orientação sobre pensão por morte;
    - **b)** Orientações específicas por morte em acidente de trânsito/ DPVAT;
    - **c)** Documentos necessários em caso de invalidez exigida pela Seguradora ou Previdência Social;
    - **d)** Os direitos previstos em casos de violência familiar e os encaminhamentos legais;
    - **e)** Como buscar outras fontes de ajuda: empresa, comunidade, grupos de apoio.
- **Limite: Ilimitada.**

ASSISTÊNCIA PERSONAL FITNESS

Apresentação: A Assistência Personal Fitness é um serviço que fornece ao Segurado orientação via telefone, com profissional qualificado, sobre atividades físicas, melhor condicionamento e qualidade de vida.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de Assistência Personal Fitness terão extensão em todo o território brasileiro.

Serviço de Assistência: Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) disponível 24 (vinte e quatro) horas de qualquer dia da semana.

Assistência Personal Fitness: Programa com sugestões de atividades físicas que respeita a individualidade, direcionando para os objetivos do Segurado, conforme idade, sexo, bem como sua disponibilidade.

O trabalho poderá ser complementado e obterá melhores resultados, se for desenvolvido com a parceria da **Assistência Nutricional**. O Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento formalizando sua solicitação, sendo que o retorno será em até 72h (setenta e duas horas). Todas as informações sobre atividades físicas são por telefone, lembrando que, é importante o Segurado procurar um clínico geral e seguir suas recomendações antes de iniciar suas atividades físicas, para garantir que sua saúde não apresentará nenhum problema com o novo ritmo de vida.

- **Limite: Ilimitada.**

ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO PESSOAL

Apresentação: O Serviço de Proteção Pessoal tem como objetivo auxiliar o Segurado no caso de ocorrência de evento previsto, sendo esses: acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o Segurado, seu veículo ou residência e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Limite de Idade: O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora e desde que a estada do Segurado fora de sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias consecutivos. O direito a prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o Segurado deixar de ter residência habitual no Brasil.

Abrangência: Os serviços de Proteção Pessoal terão extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui os seguintes serviços disponíveis no Brasil (Sem franquia):

- **Remoção Médica Inter Hospitalar:** Se em consequência de evento previsto, o Segurado necessitar de remoção para um outro centro hospitalar mais adequado, a Prestadora encarrega-se de providenciar o serviço. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência. O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado a Prestadora, poderá ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção ou a repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte. Quando em viagem, caso o Segurado se encontre a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a repatriação só se efetuará em avião de linha regular, respeitando o limite estabelecido acima. A Prestadora reserva-se o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.
  - **Limite: Até R$ 5.000,00 (cinco mil reais) por evento.**

- **Translado de Corpo:** Se em consequência de evento previsto ocorrer o falecimento do Segurado, a Prestadora atentará às formalidades administrativas necessárias para o transporte do corpo, transportando-o em esquife standard até o município de domicílio do Segurado no Brasil (ou trecho equivalente), não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.
  - **Limite: Até R$ 1.000,00 (mil reais) por evento. Não estão inclusas as despesas relativas ao funeral e enterro.**
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** No caso de evento previsto a Prestadora poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.
  - **Limite: Ilimitada.**
- **Informação e Envio de Documentos em Casos de Perda ou Roubo:** No caso de perda ou roubo de documentos do Segurado, indispensáveis ao prosseguimento da viagem, a Prestadora prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias. Se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no domicílio do Segurado, a Prestadora poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o Segurado, desde que previa e expressamente autorizada pelo Segurado.
  - **Limite: Ilimitada.**
- **Informações sobre Bloqueio de Cartão de Crédito:** A Central de Atendimento da Prestadora fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do Segurado. A Prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.
  - **Limite: Ilimitada.**
- **Informações sobre Bloqueio de Celular:** A Central de Atendimento da Prestadora fornecerá ao Segurado os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito à aparelhos de celular pós-pago. A Prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.
  - **Limite: Ilimitada.**
- **Informações sobre Cadastramentos de Cheques Perdidos ou Roubados:** A Prestadora fornecerá o telefone e/ou endereço do site do Serasa para que o Segurado entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial ou temporária através da comunicação aos usuários do SistemaSerasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor. A Prestadora não se responsabilizará pelo cadastramento no sistema de comunicação ou pelo processo de sustação dos cheques perdidos ou

roubados junto ao banco emissor.
- **Limite: Ilimitada.**

Este plano inclui os seguintes serviços com abrangência SOMENTE no BRASIL (mais de 50km):

- **Transporte de Familiar e Envio:** Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita o Segurado ficar hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias e caso não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a Prestadora suporta as despesas com a passagem de ida e volta de avião em classe econômica ou outro meio de transporte alternativo, à critério da Prestadora, para que um familiar possa ficar junto do Segurado.
  - **Limite: Até 1 (uma) Passagem Aéreas para Ida e Volta (Classe Econômica) por evento.**
- **Hospedagem para Familiar:** Em complementação ao item anterior, a Prestadora encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do Segurado hospitalizado. A Prestadora responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, restaurantes, frigobar e similares. Este serviço está condicionado à utilização do serviço Transporte e Envio de Familiar. Este serviço está condicionado à utilização do serviço de Transporte e Envio de Familiar.
  - **Limite: Diária de até R$ 100,00 (cem reais) até 10 (dez) dias, por evento.**

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Doenças crônicas ou preexistentes que o Segurado sofra anteriormente a viagem, conhecidas ou não pelo Segurado, assim como sua agudização ou consequências;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como aqueles provocados por atos, açãoou omissão do Segurado ou causados por má fé;
- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora;
- Danos sofridos pelo Segurado em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- Despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- Danos sofridos em consequência da prática de desportos radicais, tais como, mas não limitados a, alpinismo, ski aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem arma de fogo, e bem assim de práticas desportivas em competição ou treino para competição e apostas;
- Assistências em consequência de um acidente laboral;
- Despesas com fisioterapia;
- Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de “check-up” médico geral;
- Transporte ou remoção sanitária, caso o Segurado possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- Gastos com funeral, cremação ou cerimônia fúnebre;
- Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou

desintegração nuclear ou da radioatividade;
- Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.;
- Salvamento em mar, montanha ou zonas desérticas;

Utilização indevida de cartões de crédito, celulares e/ou cheques perdidos ou roubados.

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

COMPLETA + ELETROASSIST COM PEÇAS

Apresentação: O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento assistido ou problema emergencial. Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo:

- **Padrão de Serviço:** Completo + Eletroassist Com Peças

Definições:

- **Evento Previsto:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:
  - **a)** Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
  - **b)** Incêndio, Raio ou Explosão.
  - **c)** Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.
  - **d)** Desmoronamento.
  - **e)** Vendaval, Granizo ou Fumaça.
  - **f)** Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.
  - **g)** Impacto de Veículos.
  - **h)** Queda de Aeronaves.
- **Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
  - **a)** Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
  - **b)** Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
  - **c)** Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito

ou interrupção de energia na residência.

- **Produto:** é(são) o(s) eletrodoméstico(s) nacional pertencente(s) e utilizado(s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante ecom até 6 (seis) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do defeito.
- **Defeito:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto.
- **Fabricante:** é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.
- **Garantia do Fabricante:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do produto.
- **Rede de Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora**,** devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

Serviço de Assistência: Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.

Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano inclui:

- **Chaveiro:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:
  - **a)** Arrombamento, Roubo e Furto: Caso a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Limite máximo de R$ 200,00 (duzentos reais).
  - **b)** Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves: Caso impeça o acesso do Segurado à residência, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. Limite máximo de R$ 100,00 (cem reais).

- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Mão de Obra Hidráulica:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:
  - **a)** Alagamento: Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Segurado . Limite máximo de R$ 200,00 (duzentos reais).
  - **b)** Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques: A Prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Limite máximo de R$ 100,00 (cem reais).

- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**
  - **Exclusões:** Quebra de parede, teto ou piso; Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

- **Mão de Obra Elétrica:** Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:
  - **a)** Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia: Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Limite máximo de R$ 200,00 (duzentos reais).
  - **b)** Problemas Elétricos – tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensãona residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial. Limite máximo de R$ 100,00 (cem reais).

- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**
  - **Exclusões:** Quebra de parede, teto ou piso; Troca ou Instalação de fiação; Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites.

- **Vidraceiro:** Envio de profissional qualificado para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço, conforme evento assistido e limites abaixo:

- **Quebra de Vidros: Limite máximo de R$ 100,00 (cem reais) por até 02 intervenções por ano.**
  - **Exclusões:** O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. Caso não

seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

- **Limpeza de Residência:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento assistido, conforme limites abaixo:
  a) Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval: Limite máximode R$ 300,00 (trezentos reais) por até 02 intervenções por ano
  - Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.
  - **Exclusões:** Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.
- **Vigilância:** Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco, conforme evento assistido e limites abaixo:
  a) Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Caso a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Prestadora providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados. Limite máximo de R$ 300,00 (trezentos reais).

- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**
  - **Mudança e Guarda-Móveis:** Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência, conforme evento assistido e limites abaixo:
    a) Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Prestadora se encarregará das despesas. Limite máximo de R$ 400,00 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e limite máximo de R$ 400,00 (quatrocentos reais) para guarda.
    - **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento) para mudança e até 02 intervenções por ano (independente do evento) para guarda-móveis.

    Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.
  - **Cobertura Provisória de Telhados:** Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos, conforme evento assistido e limites abaixo:
    a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Prestadora de Serviços providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel. Limite máximo de R$ 400,00 (quatrocentos reais).
    - **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).
    - **Exclusão:** Garantia após 48 horas da colocação da lona; Troca de telhas; Qualquer tipo de reparo

em telhado, calhas, forros e beirais; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

- **Fixação de Antena Receptiva de Sinais:** Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda, conforme evento assistido e limites abaixo:

  a) Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Caso ocorrera deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a Prestadora enviará umprofissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns. Limite máximo de R$ 400,00 (quatrocentos reais).

  - **Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).
  - **Exclusões:** Ajuste de sintonia de canais; Substituição de peças; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

- **Baby Sitter:** Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização (por período superior a 01 dia), conforme evento assistido e limites abaixo:

  a) Roubo ou Furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 03 (três) diárias.

  - **Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).**

- **Serviços Domésticos Provisórios:** Pagamento das despesas com faxineira, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 05 dias, conforme evento assistido e limites abaixo:

  a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R$ 400,00 (quatrocentos reais).

  - **Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).**

- **Hospedagem:** Pagamento de hospedagem do Segurado e familiares moradores da residência, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel, conforme evento assistido e limites abaixo:

  a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

  - **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Restaurante e Lavanderia:** Pagamento das despesas com restaurantes e com lavanderias caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto, conforme evento assistido e limites abaixo:

  a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

  - **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**

- **Guarda de Animais Domésticos:** Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento assistido e seja desocupada, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

  a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento,

Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias e 04 (quatro) animais.

- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**
  - **Conserto de Eletrodomésticos – Linha Branca e Marrom:** Pagamento do custo de mão de obra e peças na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que tenha peça disponível para o conserto. Estão abrangidos pela assistência:
    - **a) Linha Branca:** Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas;
    - **b) Linha Marrom:** Televisão (convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater.

    Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 6 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do número de série de eletrodoméstico.
  - **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.**
    - **Mão-de-Obra e peça: Até R$ 300,00 (trezentos reais) por evento.**
  - **O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.**
    - **Os custos de execução do serviço e/ou com peças que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.**
      - **Carência:** Após a contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização da Assistência Eletroassist.
      - **Exclusões:** Serviços providenciados diretamente pelo usuário; Serviço decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento; Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto; Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de recall; Assistência em caso de evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros); Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento; Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento; Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda; Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.; Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc); Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto; Caso haja necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não será disponibilizado.
  - **Regresso Antecipado**: Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora, caso ocorra evento assistido ou problema emergencial na residência e o Segurado esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

    a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**
  - **Recuperação de Veículo:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora caso o Segurado utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo, conforme evento assistido e limites abaixo:

    a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.
- **Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).**
  - **Remoção Inter Hospitalar:** Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o Segurado sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado, conforme evento assistido e limites abaixo:

    a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Após o evento e caso resulte feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do Segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a Prestadora providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

    A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte Limite máximo de R$ 3.000,00 (três mil reais).
- **Limite de Utilização: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).**
  - **Transmissão de Mensagens Urgentes:** Mensagens urgentes quando necessário, conforme evento assistido e limites abaixo:

    a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: A Central de Atendimento 24 horas da Prestadora, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.
- **Limite de Utilização: Ligações no Território Nacional Ilimitado, serviço 24hs.**
  - **Serviço de Informações:** Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais, conforme evento assistido e limites abaixo:
- **Limite de Utilização: Ilimitado.**

  A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço. A Prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Exclusões:

Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

- Residências no exterior;
- Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).
- Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;
- Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de

assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;

- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Serviço decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de recall;
- Assistência em caso de evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- Danos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
- Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda;
- Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.;
- Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc);
- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;
- Serviços com necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), não serão disponibilizados.

ASSISTÊNCIA SAÚDE

SAÚDE 24H

Apresentação: O serviço de orientação em saúde por telefone, realizada através de algoritmos clínicos por equipe especializada, formada por profissionais de enfermagem supervisionados por médicos devidamente habilitados.

- **Modalidade Individual:** Segurado Principal.
- **Padrão de Serviço:** Acesso a qualquer hora do dia ou da noite por meio de ligações gratuitas, chat ou vídeo chamada.
- **Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação, o atendimento para menores de idade deve ser acionado pelo adulto responsável.
- **Serviço de Assistência:** O Saúde 24h oferece proteção, a qualquer hora do dia ou da noite, através de orientação em saúde por telefone (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades), chat ou vídeo chamada. O objetivo do serviço é orientar o segurado na melhor conduta a ser tomada frente à descrição dos sintomas: esclarecer dúvidas gerais sobre a saúde e fornecer orientações educativas e de autocuidado. O grande diferencial do serviço é a proteção oferecida 24h, em qualquer situação. O motivo da ligação pode ser um mal-estar, uma febre ou qualquer outro sintoma.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços de assistência 24h terão extensão em todo o território brasileiro.

Benefícios: Profissionais de saúde habilitados à disposição do segurado durante dia e noite, orientando a procurar um determinado especialista de acordo com os sintomas ou em caso de urgência ou emergência o direcionamento adequado, oferecendo orientações necessárias no primeiro atendimento, inclusive as ações possíveis de serem realizadas em casa.

Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes do atendimento.

Regras da Assistência:

- Funcionamento 24h x 7 dias da semana;
- Atendimento prestado por profissionais de saúde habilitados;
- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas;
- Protocolos testados e homologados internacionalmente;

Este plano inclui os seguintes serviços:

- **Atendimento Receptivo:** Disponibilidade 24h por dia, 7 dias na semana. Atendimento prestado por enfermeiros com suporte médico para esclarecer dúvidas gerais sobre a saúde e fornecer orientações educativas e de autocuidado, frente à descrição dos sintomas e dúvidas relacionadas a saúde.

- **Acompanhamento/reavaliação:** Atendimento de retorno realizado em período determinado de acordo com a situação de saúde, para acompanhamento da evolução dos sintomas nos segurados orientados.
- **App saúde 24 horas:** Disponibiliza ao segurado um aplicativo que facilita o seu acesso e interação com a equipe de saúde.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Consulta médica;
- Prescrição médica ou atestado médico; e
- Serviço de remoção.

SEGUROS PESSOAIS

SEGURADORA PREVISUL

Seguros de Vida Garantidos pela Seguradora:

1 – Seguro de VIDA por morte por qualquer causa do Titular no capital de R$ 2.000,00 (dois mil reais)

2 – Seguro de VIDA por morte acidental do Titular no capital de R$25.000,00 (vinte e cinco mil reais) no Plano Basic, R$ 55.000,00 (cinquenta e cinco mil) no Plano Standard e R$ 75.000,00 (setenta e cinco mil) no Plano Premium.

3 – O âmbito territorial destas coberturas é mundial. *

INÍCIO DA COBERTURA

As coberturas dos seguros terão início à 0 hora do 1º dia do mês subsequente ao pagamento da sua Adesão ao Plano de Benefícios.

Regras da Assistência:

VIGÊNCIA DA COBERTURA DO SEGURO DE VIDA: O cartão de benefícios terá a vigência de 01 (um) ano, a contar da data de início de pagamento do primeiro boleto. A cobertura do Seguro de Vida contratado no cartão será renovada automaticamente se não houver manifestação em contrário até 90 dias antes do respectivo aniversário.

INÍCIO DO DIREITO AO CAPITAL SEGURADO para cada USUÁRIO do cartão de Benefícios terá início a partir de 60 dias após a contar do mês subsequente da data de pagamento do primeiro boleto referente à primeira mensalidade.

CESSAÇÃO DO DIREITO - Por opção do mesmo, deixa de ser USUÁRIO do cartão de benefícios da CONTRATANTE. Quando o presente serviço for cancelado, mediante acordo entre as partes contratantes,

Associação CONTRATANTE e Entidade de Classe prestadora deste serviço;

Em caso de inadimplência no pagamento das mensalidades do **Cartão, o usuário ficará descoberto no mês subsequente. É importante lembrar que para obter os benefícios, é fundamental estar em dia com suas parcelas, que cada boleto seja pago dentro da data de vencimento para que não haja o bloqueio dos serviços.*

TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO – "SORTEIO"1 SORTEIO MENSAL

SÉRIE DE 500.000 NÚMEROS – 6 DÍGITOS

VALOR: R$ 50.000,00

1) Quando previsto no plano contratado, cada Segurado Principal receberá, sem qualquercusto adicional, a partir do início de vigência do Seguro, 1 (um) número, informado noCertificado de Sorteio, que irá habilitá-lo a concorrer mensalmente a 1 (um) sorteio pela Loteria Federal do Brasil. Os sorteios serão realizados no último sábado do mês subsequente ao do vencimento do prêmio do seguro, sendo garantidos por títulos de capitalização emitidos pela Caixa Capitalização S/A (CNPJ 01.599.296/0001-71, Registro SUSEP n° **15414.900032/2019-31**). A Companhia de Seguros Previdência do Sul irá adquirir os títulos em nome do Segurado, transferindo para ele os direitos do sorteio. **A transferência refere-se, exclusivamente, ao direito de participação no sorteio**.

2) O Título contemplado com o prêmio principal será aquele cujo número para fins de sorteio coincidir na mesma ordem com o número formado pela junção dos algarismosda dezena simples e da unidade simples do 1º prêmio com os algarismos da unidade simples do 2º ao 5º prêmios da extração da Loteria Federal do Brasil, lidos verticalmente do 1º ao 5º prêmio, ou seja, de cima para baixo, após aplicação da tabela de conversão. Exemplo:

1º Prêmio	32.8	**7**	**5**
2º Prêmio	23.9	6	**9**
3º Prêmio	62.4	3	**6**
4º Prêmio	01.2	8	**4**
5º Prêmio	36.3	9	**7**

O número extraído do resultado da Loteria Federal seria **759.647**.
Para se obter o número contemplado utiliza-se a tabela abaixo para a conversão doalgarismo da centena de milhar do número extraído.

Tabela de Conversão

Algarismo da Centena de Milhar	Considerar
0 ou 5	**0**
1 ou 6	**1**
2 ou 7	**2**
3 ou 8	**3**
4 ou 9	**4**

No exemplo, o número contemplado com o prêmio principal seria:1º Prêmio: **259.647**

3) O valor, líquido de Imposto de Renda, a ser sorteado será informado no Certificado de Sorteio.

4) O documento de pagamento bancário, referente ao prêmio do seguro do mês anterior à extração da Loteria Federal do Brasil que fornece o direito à participação no sorteio,deve ter quitação exclusivamente na rede bancária até a data de seu vencimento original, ou seja, o segurado deverá estar em dia com o pagamento de seus prêmios de seguro para participar do sorteio. Não sendo realizada a extração da Loteria Federalna data prevista, será considerada a extração que a substitua.

5) Caso esteja previsto no item “Forma de Pagamento" do Contrato e a cobrança do prêmio do seguro seja efetuada através de desconto em folha de pagamento, o Segurado terá direito à participação no sorteio a partir do mês subsequente ao de suainclusão na fatura mensal.

6) Para fins desta cláusula, entende-se por “prêmio do seguro” o valor pago pelo Segurado à Seguradora e por “prêmio da extração”, o valor que corresponde aos números sorteados.

Condições Gerais Vida PREVISUL

Clique ou copie e cole o link abaixo e veja as condições gerais vida da Previsul. Lá constará informações de seguro de vida, morte acidental e seguro invalidez por acidente.

https://tranquillity.com.br/wp-content/uploads/2022/04/CG-Vida-Previsul.pdf

DECLARO PARA OS DEVIDOS FINS QUE LI E CONCORDO COM TODAS AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NAS CONDIÇÕES GERAIS E CONDIÇÕES GERAIS VIDA PREVISUL.