

## Sumário

▲ OUIDORIA.....	2
▲ DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....	4
1. ASSISTÊNCIA ESCOLAR .....	4
1.1. PLANO BÁSICO – ABRANGÊNCIA BRASIL .....	4
1.2. PLANO COMPLETO – ABRANGÊNCIA BRASIL E EXTERIOR.....	5
2. ASSISTÊNCIA ESCOLAR II .....	10
3. REDE DE DESCONTOS.....	11
4. CESTA NATALIDADE .....	12
4.1 PLANO BÁSICO .....	12
4.2 PLANO COMPLETO.....	13
5. CESTA NATALIDADE + ALIMENTÍCIA.....	14
6. CESTA NATALIDADE – TICKET ALIMENTAÇÃO.....	15
7. REDE DE BENEFÍCIOS EM FARMÁCIAS.....	16
8. ASSISTÊNCIA DOMICILIAR BÁSICA.....	17
9. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL II .....	20
10. ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL PARA RESIDÊNCIAS .....	21
11. ASSISTÊNCIA DOMICILIAR + PET .....	23
12. ASSISTÊNCIA VIAGEM.....	27
13. ORIENTAÇÃO JURÍDICA .....	31
14. ASSISTÊNCIA TRANSPORTE DO TITULAR TRABALHADOR.....	32

**▲ OUVIDORIA**

É um canal independente de comunicação, criado para auxiliar os clientes na solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, podendo ser usado depois de esgotados os canais regulares de atendimento, tais como SAC (Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos na divergência em questão.

**▲ OBJETIVOS DA OUVIDORIA**

As empresas Alfa Seguradora S.A. – CNPJ 02.713.529/0001-88 – Código SUSEP 0646-7 e Alfa Previdência e Vida S.A. – CNPJ 02.713.530/0001-02 – Código SUSEP 0289-5 instituíram a figura do Ouvidor com os seguintes objetivos:

- Receber os recursos dos clientes;
- Informar sobre o encaminhamento e andamento dado à sua solicitação;
- Apreciar e resolver os eventuais conflitos de interesse que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada, protegendo seus direitos e garantindo a equidade de suas relações com nossas empresas;
- Conhecer as opiniões, os anseios, insatisfações e elogios dos clientes.

**▲ QUEM PODE RECORRER**

Os segurados, beneficiários, terceiros, corretores em nome de clientes, estipulantes e representantes legais que discordem de decisões tomadas pelas nossas empresas em questões derivadas dos respectivos contratos de seguros, ou que já tenham decorrido 30 (trinta) dias do pedido formulado.

Para maior agilidade do processo o pedido de análise, com a documentação respectiva, poderá ser enviado pelo corretor de seguros ao Ouvidor.

**▲ O QUE PROCEDE**

**1º)** Os canais regulares de atendimento (SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente) e departamentos envolvidos, devem ter analisado o pedido antes de o recurso ser apresentado à Ouvidoria.

**2º)** Somente serão analisados os casos cujas reclamações não tenham sido objeto de ação judicial ou tenham recorrido aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

**▲ COMO RECORRER**

O recurso é gratuito, deve ser formulado por escrito e encaminhado a:

**OUVIDORIA – Alfa Seguradora**

**Alameda Santos, nº 466 – 7º andar – CEP: 01418-000 – São Paulo – SP**

E-mail: [ouvidoria@alfaseg.com.br](mailto:ouvidoria@alfaseg.com.br)

Telefone: 0800-774-2352

Para uso exclusivo de deficientes auditivos: SAC 0800-770-5244/ Ouvidoria 0800-770-5140

Após acusar o recebimento dos recursos, o Ouvidor analisará cada caso tendo o prazo de até 15 (quinze) dias para sua resolução.

**▲ MAIOR GARANTIA PARA O SEGURADO**

As decisões do Ouvidor serão acatadas pelas Empresas, obedecidos aos termos do Regulamento da Ouvidoria.

Permanece inalterado o direito do cliente de recorrer ao judiciário, a qualquer momento, ou caso não aceite a decisão do Ouvidor, obedecidos aos prazos prescricionais em vigor.

**▲ QUEM É O OUVIDOR**

Profissional com os seguintes princípios de atuação:

Isenção: Sem vínculo empregatício com as Empresas.

Conhecimento: Profundo domínio das questões sobre seguros e referencial para o mercado.

Autonomia: As decisões serão cumpridas pelas Empresas.

Moral: A reputação é credencial de equilíbrio, justiça e ética.

**▲ A FUNÇÃO DO OUVIDOR**

Proteger os direitos dos Segurados e demais clientes, zelando pela equidade de suas relações com as empresas.

**▲ CONHEÇA O REGULAMENTO**

Consulte o Regulamento da Ouvidoria disponibilizado no site:

<https://www.alfaseguradora.com.br/novo/default.aspx?pageid=05A55A6A52AA70AA56A5A52A4>

### ▲ **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Estas Assistências aplicam-se quando contratadas pelo Estipulante, Sub-Estipulante e/ou Segurado, dentro da apólice, com exceção dos pontos em que forem expressamente modificadas pelo Contrato.

O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.

O Estipulante, Sub-Estipulante e/ou Segurado poderão consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

Recomendamos a leitura atenta deste manual junto com as Condições Gerais, especialmente no que se refere aos **RISCOS EXCLUÍDOS** do seguro.

**Os serviços constantes do item 01 ao 12 deverão ser solicitados através do telefone: 0800 728 8432 (território brasileiro).**

**O serviço constante no item 13 deverá ser solicitado através do telefone: 0800 038 1613 (território brasileiro).**

## **1. ASSISTÊNCIA ESCOLAR**

Quando contratado, este serviço garante aos Alunos, Professores e Funcionários uma Assistência Personalizada, de acordo com o plano contratado descrito na Apólice de Seguro, dando Assistência necessária sempre que houver um acidente pessoal, proporcionando maior segurança e tranquilidade, conforme a seguir:

### **1.1. PLANO BÁSICO – ABRANGÊNCIA BRASIL**

**a) Remoção Médica por Acidente:** se necessário e quando solicitado, a Assistência Escolar realizará, após terem sido tomadas as providências de primeiros socorros e liberação no local, por parte do médico responsável pelo atendimento, por escrito, a remoção do Segurado Titular, em caso de lesão causada por acidente, até o hospital, clínica ou médico mais próximo capacitado para realização do atendimento, conforme referência da equipe médica assistente, à qual cabe reservar vaga em nome do Segurado Titular e responsabilizar-se pela liberação do mesmo, conforme ética médica.

A remoção está limitada em território nacional. A equipe médica da Assistência Escolar manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender o Segurado Titular para acompanhar a assistência prestada, bem como, definirá com o médico responsável a real necessidade do transporte e o meio de transporte a ser utilizado. Quando a remoção for superior a 1.000 (um mil) quilômetros, o transporte somente será realizado em um avião de linha regular.

O tempo de atendimento deverá ser o menor possível, dentro das circunstâncias do evento, cabendo à Assistência Escolar tomar as providências necessárias de modo a cumprir o estabelecido pelo médico assistente, em acordo com a equipe médica da Assistência Escolar, a fim de que o Segurado Titular seja atendido, de acordo com seu quadro clínico.

A remoção está limitada a R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**b) Monitoração Médica:** se durante o processo de Remoção Médica Inter-Hospitalar e durante a monitoração telefônica do estado de saúde do Segurado Titular, surgir alguma dúvida, por parte da equipe médica da Assistência Escolar, sobre os cuidados dispensados ao mesmo, a Assistência Escolar poderá deslocar um profissional de sua equipe médica para o acompanhamento do processo de remoção do quadro inicial. Os custos deste serviço estão inclusos no limite do serviço de Remoção Médica por Acidente.

**c) Indicação Médica:** se, em consequência de acidente, o Segurado Titular necessitar de assistência médica, a Assistência Escolar prestará informações sobre médicos, hospitais e clínicas que o possam atender. Este serviço é disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante o ano inteiro. A Assistência Escolar não será responsável e não indenizará o Segurado Titular por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença causados pelo fato de encaminhar ao Segurado Titular, à sua solicitação, pessoas ou profissionais, bem como hospitais e clínicas para assistência médica. A Assistência Escolar indica apenas serviços quando solicitados, e sem ônus, nas circunstâncias previstas acima.

**d) Transporte do Segurado Titular por Lesão:** nos casos em que o Segurado Titular não puder se locomover por meios próprios, em decorrência de lesão causada por acidente, a Assistência Escolar providenciará um transporte para ida e retorno (da residência do mesmo até o estabelecimento escolar), até o limite de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por dia, limitado a 30 dias por evento.

**e) Transporte para Tratamento Fisioterápico:** nos casos em que o Segurado Titular não puder se locomover por meios próprios em decorrência de lesão causada por acidente, a Assistência Escolar providenciará um transporte para tratamento fisioterápico do mesmo até a clínica ou hospital responsável, até o limite de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por dia, limitado a 30 dias por evento.

**f) Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas:** nos casos em que o Segurado Titular tiver de se afastar de suas atividades escolares por motivo de acidente por mais de 5 dias úteis, com comprovação médica por escrito, a Assistência Escolar disponibilizará um professor particular para que o mesmo tenha possibilidade de dar continuidade ao acompanhamento das atividades escolares, até o limite de R\$ 30,00 (trinta reais) por hora, máximo de 2 (duas) horas aula/dia, limitado ao valor máximo de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por evento.

**g) Assistência e Orientação Médica:** na ocorrência de acidente pessoal em território nacional, o Segurado Titular poderá acionar o serviço da Assistência Escolar, utilizando até o valor máximo de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) por evento. Os valores excedentes a este limite serão de responsabilidade do Segurado Titular. Na ocorrência de acidente no Exterior, o Segurado Titular poderá acionar o serviço da Assistência Escolar para obter indicação de médicos e/ou unidades hospitalares.

**h) Informações e Indicações de Serviços:** informações e Indicações de serviços como: endereços de escolas de idiomas, agências de intercâmbio, informação de vistos e carteiras estudantis, necessidade de vacinas e endereços de embaixadas e ou consulados no Brasil e Exterior, Sites, funcionamento de bibliotecas públicas, vestibulares.

## **1.2. PLANO COMPLETO – ABRANGÊNCIA BRASIL E EXTERIOR**

**a) Remoção Médica por Acidente:** se necessário e quando solicitado, a Assistência Escolar realizará, após terem sido tomadas às providências de primeiros socorros e liberação no local, por parte do

médico responsável pelo atendimento, por escrito, a remoção do Segurado Titular, em caso de lesão causada por acidente, até o hospital, clínica ou médico mais próximo capacitado para realização do atendimento, conforme referência da equipe médica assistente, à qual cabe reservar vaga em nome do Segurado Titular e responsabilizar-se pela liberação do mesmo, conforme ética médica.

A remoção está limitada em território nacional. A equipe médica da Assistência Escolar manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender o Segurado Titular para acompanhar a assistência prestada, bem como, definirá com o médico responsável a real necessidade do transporte e o meio de transporte a ser utilizado. Quando a remoção for superior a 1.000 (um mil) quilômetros, o transporte somente será realizado em um avião de linha regular.

O tempo de atendimento deverá ser o menor possível, dentro das circunstâncias do evento, cabendo à Assistência Escolar tomar as providências necessárias de modo a cumprir o estabelecido pelo médico assistente, em acordo com a equipe médica da Assistência Escolar, a fim de que o Segurado Titular seja atendido, de acordo com seu quadro clínico.

A remoção está limitada a R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**b) Monitoração Médica:** se durante o processo de Remoção Médica Inter-Hospitalar e durante a monitoração telefônica do estado de saúde do Segurado Titular, surgir alguma dúvida, por parte da equipe médica da Assistência Escolar, sobre os cuidados dispensados ao mesmo, a Assistência Escolar poderá deslocar um profissional de sua equipe médica para o acompanhamento do processo de remoção do quadro inicial. Os custos deste serviço estão inclusos no limite do serviço de Remoção Médica por acidente.

**c) Indicação Médica:** se, em consequência de acidente, o Segurado Titular necessitar de assistência médica, a Assistência Escolar prestará informações sobre médicos, hospitais e clínicas que o possam atender. Este serviço é disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante o ano inteiro. A Assistência Escolar não será responsável e não indenizará o Segurado Titular por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença causados pelo fato de encaminhar ao Segurado Titular, à sua solicitação, pessoas ou profissionais, bem como hospitais e clínicas para assistência médica. A Assistência Escolar indica apenas serviços quando solicitados, e sem ônus, nas circunstâncias previstas acima.

**d) Transporte do Segurado Titular por Lesão:** nos casos em que o Segurado Titular não puder se locomover por meios próprios em decorrência de lesão causada por acidente, a Assistência Escolar providenciará um transporte para ida e retorno (da residência do mesmo até o estabelecimento escolar), até o limite de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por dia, limitado a 30 dias por evento.

**e) Transporte para Tratamento Fisioterápico:** nos casos em que o Segurado Titular não puder se locomover por meios próprios em decorrência de lesão causada por acidente, a Assistência Escolar providenciará um transporte para tratamento fisioterápico do mesmo até a clínica ou hospital responsável, até o limite de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por dia, limitado a 30 dias por evento.

**f) Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas:** nos casos em que o Segurado Titular tiver de se afastar de suas atividades escolares, por motivo de acidente, por mais de 5 dias úteis, com comprovação médica por escrito, a Assistência Escolar disponibilizará um professor particular para que o mesmo tenha possibilidade de dar continuidade ao acompanhamento das atividades

escolares, até o limite de R\$ 30,00 (trinta reais) por hora, máximo de 2 (duas) horas aula/dia, limitado ao valor máximo de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por evento.

**g) Professor Particular para Reforço:** se o estado de saúde do Segurado Titular, em virtude de acidente pessoal coberto, não permitir que o mesmo tenha aulas em sua residência, durante o período em que estiver afastado, a Assistência Escolar disponibilizará um professor particular, após o retorno às suas atividades normais, para reforço da matéria perdida pelo mesmo, durante o período de seu afastamento, até o limite de R\$ 30,00 (trinta reais) por hora, máximo de 2 (duas) horas aula/dia, limitado ao valor máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

Para a utilização desse serviço, deverá ser apresentado o boletim escolar do Segurado Titular para comprovação de perda de média estabelecida pela entidade de ensino.

**Nota: Os serviços de professor particular para reposição de aulas (item f) ou reforço das atividades escolares (item g) não se acumulam.**

**h) Tratamento Fisioterápico:** se em decorrência de acidente pessoal coberto, e após a utilização do serviço de Assistência Médica fornecida pela Assistência Escolar, após alta hospitalar, houver a necessidade de tratamento fisioterápico, devidamente comprovado através de solicitação do médico que atendeu o Segurado Titular, durante a utilização do serviço de Assistência Médica, e em comum acordo com a Equipe Médica da Assistência Escolar, será proporcionado ao segurado, o atendimento de 20 (vinte) sessões fisioterápicas por evento no valor de R\$ 20,00 (vinte reais) cada.

Este serviço inclui apenas o pagamento das sessões de fisioterapia, estando excluídas, despesas com alimentação, transporte ou qualquer tipo de material ou acessório que venha a ser necessário para complementar o tratamento fisioterápico do Segurado Titular.

**i) Transporte e Estada de um Familiar do Segurado Titular:** quando o período de hospitalização do Segurado Titular no Brasil ou no exterior for superior a 5 dias, e este estiver a mais de 100 (cem) km e desacompanhado, a Assistência Escolar garante a um familiar o pagamento das seguintes despesas:

- Um bilhete aéreo de classe econômica (ida e volta) até o local de hospitalização. Quando a distância de sua residência for inferior a 100 (cem) km a Assistência Escolar disponibilizará o meio de transporte terrestre que julgar mais viável.

O limite para esse transporte será de até R\$ 1.200,00 (um mil e duzentos reais)

- No exterior os gastos de estada no local de hospitalização, após o 5º dia, com limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por diária, até um limite de 05 (cinco) diárias.
- No Brasil os gastos de estada no local de hospitalização, após o 5º dia, com limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por diária, até um limite de 05 (cinco) diárias.

**j) Prolongamento de Estada do Segurado Titular Lesionado:** a Assistência Escolar garante o pagamento das despesas de hotel, se este estiver a mais de 100 (cem) km, quando o Segurado Titular lesionado, por prévia recomendação do médico responsável, seja imposto o prolongamento da estada para tratamento ou convalescença.

- No exterior os gastos de estada no local de hospitalização, após o 5º dia, com limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por diária, até um limite de 05 (cinco) diárias.
- No Brasil os gastos de estada no local de hospitalização, após o 5º dia, com limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por diária, até um limite de 05 (cinco) diárias.

**k) Retorno do Segurado Titular Após Alta Hospitalar:** quando o Segurado Titular tiver alta hospitalar e estiver a mais de 100 (cem) km de distância de sua residência habitual, e o mesmo não tiver como retornar ao seu domicílio (declarado na apólice) como passageiro regular, comprovado por relatório médico, a Assistência Escolar providenciará o retorno do Segurado Titular pelo meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), de acordo com seu quadro clínico.

Quando o Segurado Titular possuir passagem de transporte aéreo com data ou limitação de regresso e, em razão de lesão decorrente do acidente pessoal - acompanhado pela equipe médica indicada pela Assistência Escolar - tiver obrigado a retardar seu regresso programado, a Assistência Escolar assumirá a diferença de tarifa para o regresso do Beneficiário.

Este serviço está limitado a R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por evento

O retorno deverá ser feito mediante indicação da Equipe Médica local ou por solicitação do Segurado Titular, desde que clinicamente justificável. Caso ocorram divergências entre os pareceres, o médico da Assistência Escolar estará apto a dirimi-las.

**k.1.** Nesse sentido, a Assistência Escolar se sub-rogará nos direitos do Segurado Titular de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(s) do Segurado Titular. Portanto, a passagem original do Segurado Titular, passará a ser da Assistência Escolar devendo o Segurado Titular enviá-la, assim que retornar ao Município de domicílio, juntamente com o Termo de Sub-rogação assinado.

**k.2.** Fica desde já estabelecido que avião UTI (Unidade de Terapia Intensiva) não será utilizado em viagem intercontinental, porém quando necessário, o avião comercial poderá ser adaptado como tal, desde que o quadro clínico do Segurado Titular encontre-se estabilizado, e após comum acordo entre a Unidade de Terapia Intensiva de origem e o Departamento Médico da Assistência Escolar.

**l) Retorno de Pais ou Responsáveis:** nos casos em que o Segurado Titular sofrer acidente pessoal e seus pais ou responsáveis se encontrarem em viagem a uma distância superior a 100 (cem) km do local onde se encontra o Segurado Titular, a Assistência Escolar colocará à disposição o meio de transporte mais adequado para que um deles possa retornar ao local onde se encontra o Segurado Titular.

Limite de despesas: Passagem aérea, somente ida, classe econômica, até o limite máximo de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

A Assistência Escolar se sub-rogará nos direitos dos familiares do Segurado Titular de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(s) destes. Portanto, as passagens originais dos familiares, passarão a ser da Assistência Escolar, devendo os familiares enviá-las, assim que retornarem ao Município de domicílio, juntamente com o respectivo Termo de Sub-rogação fornecido pela companhia aérea, devidamente assinada.



**m) Transporte do Segurado Titular por Interrupção da Viagem Devido ao Falecimento de um Familiar de 1º Grau:** a Assistência Escolar garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular (comercial), do Beneficiário quando se interrompa a viagem por falecimento, no Brasil, de parentes de 1º grau, até o local de inumação desde que, o Beneficiário se encontre a mais de 100 (cem) km de distância de sua residência habitual e a locomoção não seja possível pelo meio de transporte inicialmente utilizado na viagem, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Limite de despesas: R\$ 2.000,00 (dois mil reais)

**n) Assistência Funeral e Traslado de Corpos:** na eventualidade de falecimento do Segurado Titular decorrente de acidente, a Assistência Escolar providenciará a organização dos serviços de traslado, funeral, cremação ou sepultamento no município de residência permanente no Brasil. Limite de despesas: R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Os serviços serão prestados a partir do momento em que o corpo do "falecido" se encontrar liberado pelas autoridades policiais e que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do acidente.

**o) Informações e Indicações de Serviços:** informações e Indicações de serviços como: endereços de escolas de idiomas, agências de intercâmbio, informação de vistos e carteiras estudantis, necessidade de vacinas e endereços de embaixadas e ou consulados no Brasil e Exterior, Sites, funcionamento de bibliotecas públicas, vestibulares.

**p) Transmissão de Mensagens Urgentes:** quando acionada, a Assistência Escolar avisará os parentes ou médico particular do Segurado Titular sobre o seu estado de saúde e localização, procurando transmitir segurança e tranquilidade, assim como contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta resolução dos problemas.

**q) Assistência e Orientação Médica:** na ocorrência de acidente pessoal em território nacional, o Segurado Titular poderá acionar o serviço da Assistência Escolar, utilizando até o valor máximo de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) por evento. Os valores excedentes a este limite serão de responsabilidade do Segurado Titular. Na ocorrência de acidente no Exterior, o Segurado Titular poderá acionar o serviço da Assistência Escolar para obter indicação de médicos e/ou unidades hospitalares.

**r) Adiantamento para Cobertura de Gastos Médicos em Caso de Lesão por Acidente no Exterior:** nos casos em que os gastos com despesas médicas, excederem o limite previsto no item anterior, Assistência Escolar, a título de empréstimo, providenciará o pagamento junto ao prestador de serviço que estiver atendendo o Segurado Titular o valor de até R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ou o equivalente em moeda local, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

Este empréstimo será feito mediante a entrega à Assistência Escolar de cheque caução de valor equivalente, em "reais", por um representante do Segurado Titular e expressa autorização e reconhecimento da dívida por este representante.

O Segurado Titular deverá reembolsar a Assistência Escolar deste valor em “reais”. O prazo máximo para este reembolso é de 30 (trinta) dias a contar da data do empréstimo. O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

## **2. ASSISTÊNCIA ESCOLAR II**

Quando contratado, este serviço garante aos Alunos, Professores e Funcionários uma Assistência Personalizada, de acordo com o plano contratado descrito na Apólice de Seguro, dando Assistência necessária sempre que houver um acidente pessoal ou doença, proporcionando maior segurança e tranquilidade, conforme a seguir:

**a) Remoção Inter-Hospitalar por Acidente ou Doença no Brasil e Exterior:** se necessário e quando solicitado a Assistência Escolar realizará, após terem sido tomadas às providências de primeiros socorros e liberação no local por parte do médico responsável pelo atendimento por escrito, a remoção do Segurado Titular, em caso de acidente ou doença, até o hospital, clínica ou médico mais próximo capacitado para realização do atendimento, conforme referência da equipe médica assistente, à qual cabe reservar vaga em nome do Segurado Titular e responsabilizar-se pela liberação do mesmo, conforme ética médica.

A remoção está limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais). A equipe médica da Assistência Escolar manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender o Segurado Titular para acompanhar a assistência prestada, bem como, definirá com o médico responsável a real necessidade do transporte e o meio de transporte a ser utilizado. Quando o Segurado Titular se encontrar a uma distância superior a 1.000km (um mil quilômetros) de seu local de domicílio, a remoção só será efetuada em avião de linha regular.

O tempo de atendimento deverá ser o menor possível, dentro das circunstâncias do evento, cabendo à Assistência Escolar tomar as providências necessárias, de modo a cumprir o estabelecido pelo médico assistente, em acordo com a equipe médica da Assistência Escolar, afim de que o Segurado Titular seja atendido, de acordo com seu quadro clínico.

**Nota: A responsabilidade da Central de Assistência limita-se à remoção, ficando as despesas médico Hospitalares, com exceção em caso de acidentes, por conta do Segurado Titular.**

**b) Gastos Médicos e Reembolso de Despesas Médicas:** nos casos de acidente com o Segurado Titular, a Assistência Escolar se responsabiliza pelos gastos com as despesas hospitalares até um limite de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

**c) Indicação Médica:** se, em consequência de acidente pessoal coberto, o Segurado Titular necessitar de assistência médica, a Assistência Escolar prestará informações sobre médicos, hospitais e clínicas que o possam atender. Este serviço é disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante o ano inteiro. A Assistência Escolar não será responsável e não indenizará ao Segurado Titular por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença causados pelo fato de encaminhar ao Segurado, à sua solicitação, pessoas ou profissionais, bem como hospitais e clínicas para assistência médica. A Assistência Escolar indica apenas serviços quando solicitados, e sem ônus, nas circunstâncias previstas acima.

**d) Transporte e Estadia de um Familiar do Segurado Titular:** quando o período de hospitalização do Segurado Titular for superior a 5 dias e este estiver desacompanhado, a Assistência Escolar garante a um familiar o pagamento dos custos da viagem de ida e volta até o local de hospitalização. A Assistência Escolar se responsabilizará pelos gastos com a hospedagem do Segurado Titular, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais), por até 5 (cinco) dias no exterior e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), por até 5 (cinco) dias no Brasil.

**e) Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas:** nos casos em que o Segurado Titular tiver de se afastar de suas atividades escolares, por motivo de acidente ou doença, por mais de 5 dias úteis, com comprovação médica por escrito, a Assistência Escolar disponibilizará um professor particular para que o mesmo tenha possibilidade de dar continuidade ao acompanhamento das atividades escolares. O limite de gastos com os honorários do professor será de R\$ 18,00 (dezoito reais) por hora, máximo de 2 (duas) horas aula/dia e valor máximo de 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por evento.

**f) Transporte do Segurado Titular por Lesão ou Doença:** nos casos em que o Segurado Titular não puder se locomover por meios próprios, em decorrência de lesão causada por acidente ou por doença, a Assistência Escolar providenciará um transporte para ida e retorno (da residência do mesmo até o estabelecimento escolar), até o limite de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia, limitado a 30 dias úteis.

**g) Transporte para Tratamento Fisioterápico:** nos casos em que o Segurado Titular não puder se locomover por meios próprios, em decorrência de lesão causada por acidente ou por doença, a Assistência Escolar providenciará um transporte para tratamento fisioterápico do mesmo até a clínica ou hospital responsável, até o limite de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia, limitado a 30 dias úteis.

**h) Transmissão de Mensagens Urgentes:** a Assistência Escolar garante a transmissão de mensagens urgentes do Segurado Titular, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes as modalidades de prestação previstas neste contrato.

### **3. REDE DE DESCONTOS**

Quando contratada, esta Assistência tem como objetivo oferecer benefícios de descontos e/ou condições diferenciadas aos Segurados Titulares.

Para utilização da Rede de Descontos, o Segurado Titular deverá efetuar o cadastro no site: [www.rededebeneficios.com.br/alfa-cliente.aspx](http://www.rededebeneficios.com.br/alfa-cliente.aspx), após o cadastramento, o Segurado Titular poderá emitir voucher para descontos nos estabelecimentos conveniados (lojas físicas) ou ser direcionado para lojas on-line de compras em estabelecimento conveniado já contemplando o desconto acordado.

**Não serão reembolsados, nem darão direito à cobrança de qualquer indenização ou reparação, os produtos e serviços adquiridos pelo Segurado Titular em estabelecimentos que não fazem parte da Rede de Descontos da Assistência.**

**Também não será devido nenhum reembolso em situações que o usuário não tenha apresentado ao estabelecimento o documento que identifique o pleno direito ao desconto.**

A Rede de Descontos está sujeita a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões, sem necessidade de prévio aviso por parte da Seguradora.

#### **4. CESTA NATALIDADE**

Esta Assistência, quando contratada, destina-se a Pessoas Físicas, do **sexo feminino, titular da apólice de seguro**, desde que tenham residência habitual no Brasil.

##### **4.1 PLANO BÁSICO**

A Segurada Titular terá direito a Cesta Natalidade em um prazo de até 30 (trinta)\* ou 90 (noventa)\* dias do nascimento do bebe.

Obs.: o custo do frete já está contemplado.

(\*) Opção escolhida na contratação.

#### **Cesta Mamãe**

<b>Qtd.</b>	<b>Descrição dos produtos</b>
1 un.	Loção Hidratante Johnson's Soft Lotion
1 un.	Absorvente para Seios York c/ 12 unid.

#### **Cesta Bebê**

<b>Qtd.</b>	<b>Descrição dos produtos</b>
1 un.	Fralda Tamanho P (pequena) Pampers Básica
1 un.	Shampoo Suave Vida Davene – 200ml
1 un.	Sabonete em Barra Bebê 90g
1 un.	Lenço Umidecido Baby Wipes
1 un.	Creme Anti-Assadura Bebê Vida Davene 60g

**Nota: As marcas dos produtos que compõem as cestas são apenas referenciais e poderão sofrer alterações.**

A segurada que durante a vigência da apólice parir uma criança, deverá entrar em contato com a Central de atendimento da Assistência, através do telefone 0800 728 8432, num prazo máximo de 30 (trinta) dias após o parto, e fornecer os documentos e/ou informações abaixo, necessários para prosseguimento do atendimento:

- Informar à Assistência o nome do Estipulante (empresa);
- Enviar à Assistência uma cópia do hollerith, que deve ser em nome da Segurada Titular;
- Enviar à Assistência uma cópia da página em que consta o nome da Segurada Titular no GRF – Guia de Recolhimento do FGTS (este documento deverá ser solicitado ao Estipulante - empresa);
- Enviar à Assistência uma cópia da certidão de nascimento do bebê.

Como a liberação da Assistência Natalidade está condicionada ao recebimento das informações acima, a segurada poderá enviar à Assistência, os documentos solicitados, através de fax (11-4133-6107) ou via e-mail: [bracosiam@brasilassistencia.com.br](mailto:bracosiam@brasilassistencia.com.br).

Ficou acordado entre a Assistência e a ALFA que, nos casos em que a Segurada Titular não disponibilizar de aparelho de fax ou serviços de e-mail, esta poderá solicitar que seu Corretor envie à Assistência tais documentos, para que a Assistência possa prosseguir com o atendimento.

Em um período máximo de 01 (um) mês, a Segurada Titular receberá no endereço indicado na Assistência a cesta para a mamãe e para o bebê.

#### **4.2 PLANO COMPLETO**

A Segurada Titular terá direito à Cesta Natalidade em um prazo de até 30 (trinta)\* ou 90 (noventa)\* dias do nascimento do bebê.

Obs.: o custo do frete já está contemplado.

(\*) Opção escolhida na contratação.

#### **Cesta Mamãe**

<b>Qtd.</b>	<b>Descrição dos produtos</b>
1 un.	Loção Hidratante Johnson's Soft Lotion
1 un.	Absorvente para Seios York c/ 12 unid.
2 un.	Dois protetores de Seios Kuka ou Nuk c/ 12 unid.

#### **Cesta Bebê**

<b>Qtd.</b>	<b>Descrição dos produtos</b>
1 un.	Fralda Tamanho P (pequena) Pampers Básica
1 un.	Shampoo Suave Vida Davene – 200ml
1 un.	Sabonete em Barra Bebê 90g
1 un.	Lenço Umidecido Baby Wipes
1 un.	Creme Anti-Assadura Bebê Vida Davene 60g
1 un.	Óleo Suave Bebê Vida Davene 100ml

**Nota: As marcas dos produtos que compõem as cestas são apenas referenciais e poderão sofrer alterações.**

A Segurada que durante a vigência da apólice parir uma criança, deverá entrar em contato com a Central de atendimento da Assistência, através do telefone 0800 728 8432, num prazo máximo de 30 (trinta) dias após o parto, e fornecer os documentos e/ou informações abaixo, necessários para prosseguimento do atendimento:

- Informar à Assistência o nome do Estipulante (empresa);
- Enviar à Assistência uma cópia do hollerith, que deve ser em nome da Segurada Titular;
- Enviar à Assistência uma cópia da página em que consta o nome da Segurada Titular no GRF – Guia de Recolhimento do FGTS (este documento deverá ser solicitado ao Estipulante - empresa);
- Enviar à Assistência uma cópia da certidão de nascimento do bebê.

Como a liberação da Assistência Natalidade está condicionada ao recebimento das informações acima, a segurada poderá enviar à Assistência, os documentos solicitados, através de fax (11-4133-6107) ou via e-mail: [bracosiam@brasilassistencia.com.br](mailto:bracosiam@brasilassistencia.com.br).

Ficou acordado entre a Assistência e a ALFA que, nos casos em que a Segurada Titular não disponibilizar de aparelho de fax ou serviços de e-mail, esta poderá solicitar que seu Corretor envie à Assistência tais documentos, para que a Assistência possa prosseguir com o atendimento.

Em um período máximo de 01 (um) mês, a Segurada Titular receberá no endereço indicado na Assistência a cesta para a mamãe e para o bebê.

#### **5. CESTA NATALIDADE + ALIMENTÍCIA**

Esta Assistência, quando contratada, destina-se a Pessoas Físicas, do **sexo feminino ou masculino, titular da apólice de seguro**, desde que tenham residência habitual no Brasil.

O Segurado Titular terá direito à Cesta Natalidade + Alimentícia em um prazo de até 30 (trinta)\* ou 90 (noventa)\* dias do nascimento do bebê.

Obs.: o custo do frete já está contemplado.

(\*) Opção escolhida na contratação.

#### **CESTA ALIMENTÍCIA**

<b>Qtd.</b>	<b>Descrição dos produtos</b>
4 pct	AÇUCAR REF CARAVELAS 1kg
2 pct	ARROZ PALADAR GRAN RESERVA T1 5kg
2 pct	BISC CREAM CRACKER ADRIA 200gr
1 pct	BISC RECH MOR VISCONTI 140gr
1 pct	CAFE VACUO PELE 500gr
1 cx	EMB PAP 25kg CBA
1 pct	FARINHA MAND CRUA VASCAINA 500gr
1 pct	FARINHA TRIGO PALOMA 1kg
3 pct	FEIJAO CARIOCA LAVRADOR T1 1kg
2 pct	MAC D BENTA OVOS ESPAG 500gr
2 pet	OLEO SOJA SOYA PET 900ml
1 un	PLASTIFICACAO
2 pct	PO MANJAR PALADAR 150gr
1 tp	POLPA TOM QUERO TP 520gr
1 pct	SAL REF NACIONAL 1kg
1 lt	SARDINHA LAJE NAVEGANTES LT 125gr
1 pt	TEMPERO COMP FINO SABOR PT 300gr

#### **CESTA NATALIDADE**

<b>Qtd.</b>	<b>Descrição dos produtos</b>
1 cx	ABSORVENTE PARA SEIOS CX. C DE 12
1 pac	ALGODÃOEM BOLA PAC 50gr

1 un	BOLSA NECESSAIRE P/ PRODS
1 cx	EMBALAGEM DE PAPELÃO TAM 10kg
1 pac	FRALDAS DESCARTAVEIS DIA E NOITE C/ 10 PAMPERS
1 cx	HASTES FLEXÍVEIS (COTONETES) C/ 75 UNID
1 sc	LENÇOS UMEDECIDOS BABY ROGERS SACHÊ C/ 75
1 un	PLASTIFICAÇÃO DA CAIXA
1 cx	POMADA HIPOGLOS AMENDOIA CX 40gr
1 un	SABONETE BABY FR 200ml
1 fr	SHAMPOO BABY FR 200 ml
1 fr	TALCO PARA BEBE FR 200gr
1 un	TERMÔMETRO CLINICO MEDFEBRE

**Nota: As marcas dos produtos que compõem as cestas são apenas referenciais e poderão sofrer alterações (marca ou tamanho) dependendo da disponibilidade dos mesmos e valor total da cesta.**

O Segurado que durante a vigência da apólice tiver uma criança, deverá entrar em contato com a Central de atendimento da Assistência, através do telefone 0800 728 8432, num prazo máximo de 30 (trinta) dias após o parto, e fornecer os documentos e/ou informações abaixo, necessários para prosseguimento do atendimento:

- Informar à Assistência o nome do Estipulante (empresa);
- Enviar à Assistência uma cópia do hollerith, que deve ser em nome da Segurada Titular;
- Enviar à Assistência uma cópia da página em que consta o nome da Segurada Titular no GRF – Guia de Recolhimento do FGTS (este documento deverá ser solicitado ao Estipulante - empresa);
- Enviar à Assistência uma cópia da certidão de nascimento do bebê.

Como a liberação da Assistência Natalidade está condicionada ao recebimento das informações acima, a segurada poderá enviar à Assistência, os documentos solicitados, através de fax (11-4133-6107) ou via e-mail: [bracosiam@brasilassistencia.com.br](mailto:bracosiam@brasilassistencia.com.br).

Ficou acordado entre a Assistência e a ALFA que, nos casos em que a Segurada Titular não disponibilizar de aparelho de fax ou serviços de e-mail, esta poderá solicitar que seu Corretor envie à Assistência tais documentos, para que a Assistência possa prosseguir com o atendimento.

Em um período máximo de 01 (um) mês, a Segurada Titular receberá no endereço indicado na Assistência a cesta para a mamãe e para o bebê.

## **6. CESTA NATALIDADE – TICKET ALIMENTAÇÃO**

Esta Assistência, quando contratada, destina-se a Pessoas Físicas, **do sexo feminino ou masculino, titular da apólice de seguro, desde que tenham residência habitual no Brasil.**

Ocorrendo o nascimento de filho(s) do(a) Segurado(a) o(a) mesmo(a) receberá ticket-alimentação no valor de **R\$ 280,00** (duzentos e oitenta reais), caracterizado como Cesta Natalidade, para atender as primeiras necessidades básicas da beneficiária e seu bebê, desde que o comunicado seja formalizado pela mesma até 30 (trinta) dias após o parto.

O Segurado que durante a vigência da apólice tiver uma criança, deverá entrar em contato com a Central de atendimento da Assistência, através do telefone 0800 728 8432, num prazo máximo de 30 (trinta) dias após o parto, e fornecer os documentos e/ou informações abaixo, necessários para prosseguimento do atendimento:

- Informar à Assistência o nome do Estipulante (empresa);
- Enviar à Assistência uma cópia do hollerith, que deve ser em nome do(a) Segurado(a);
- Enviar à Assistência uma cópia da página em que consta o nome do(a) Segurado(a) no GRF – Guia de Recolhimento do FGTS (este documento deverá ser solicitado ao Estipulante - empresa);
- Enviar à Assistência uma cópia da certidão de nascimento do bebê.

Como a liberação da Assistência Natalidade está condicionada ao recebimento das informações acima, o(a) segurado(a) poderá enviar à Assistência, os documentos solicitados, através de fax (11-4133-6107) ou via e-mail: [bracosiam@brasilassistencia.com.br](mailto:bracosiam@brasilassistencia.com.br).

Ficou acordado entre a Assistência e a ALFA que, nos casos em que o(a) Segurado(a) não disponibilizar de aparelho de fax ou serviços de e-mail, este(a) poderá solicitar que seu Corretor envie à Assistência tais documentos, para que a Assistência possa prosseguir com o atendimento.

O cartão será enviado ao usuário até 15 dias úteis após o recebimento das informações acima.

Ao receber o cartão, o(a) Segurado(a) deverá comparecer em qualquer estabelecimento credenciado para realizar a compra de produtos alimentícios utilizando o valor da carga disponível no cartão.

O(a) Segurado(a) terá até 90 dias corridos, a partir da data da última carga de crédito, para utilizar o benefício na rede de estabelecimentos credenciada.

Para informações quanto à rede de estabelecimentos credenciados, o(a) Segurado(a) deverá contatar nossa Central de Assistência para consultar o local mais próximo.

## **7. REDE DE BENEFÍCIOS EM FARMÁCIAS**

Quando contratado, esta assistência dispõe de uma moderna estrutura tecnológica e organizacional e permite a oferta ao Segurado Titular para obtenção de descontos de até 50% (cinquenta por cento) de desconto em medicamentos na Lista de Marcas e Lista de Genéricos, constantes em uma lista cadastrada.

**REDE DE FARMÁCIAS CONVENIADAS:** entende-se por Rede de Farmácias Conveniadas aquela na qual o Segurado Titular, pode obter os descontos nos medicamentos pertencentes ao Formulário Referencial. As redes de farmácia poderão ser alteradas sem prévio aviso.

**DESCONTO:** entende-se por Desconto aquele fornecido pela Rede de Farmácias Conveniadas como forma de reduzir o preço dos medicamentos, podendo o mesmo atingir até 50% sobre o preço de venda, sendo válido para medicamentos de marca e/ou genéricos.

**FORMULÁRIO REFERENCIAL:** entende-se por Formulário Referencial a relação de medicamentos passíveis de desconto na Rede de Farmácias Conveniadas, baseada na demanda dos medicamentos



mais prescritos pelos médicos e desenvolvida por profissionais especializados. A lista é formada por medicamentos das principais indústrias farmacêuticas do país.

**FLUXO OPERACIONAL:** após consultar o médico, o Segurado Titular dirige-se a uma farmácia credenciada com a receita e seu cartão de identificação personalizado, para a compra de medicamentos na lista cadastrada.

O atendente insere os dados do Segurado Titular, da receita e do medicamento no sistema. A elegibilidade do Segurado Titular e as regras do programa são checadas diretamente com o banco de dados da gerenciadora de farmácias e a venda concluída.

#### **A) DESCONTO EM FARMÁCIAS**

O Segurado Titular terá acesso à Rede de Farmácias Conveniadas, onde deverá apresentar o seu cartão de identificação (**NOME CLIENTE**) para a aquisição de medicamentos através do **Programa de Acesso Privilegiado a Medicamentos**.

A Rede de Farmácias Conveniadas é administrada pela **ORIZON**. A partir do momento de sua identificação e autorização através do Sistema **ORIZON**, operacionalizado pelo balconista da farmácia credenciada, o Segurado Titular terá acesso a medicamentos da Lista Preferencial de Medicamentos **ORIZON** com descontos que podem atingir 50% (cinquenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor.

#### **B) ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**

O Segurado Titular terá acesso ao serviço de assistência farmacêutica, no **Programa de Acesso Privilegiado a Medicamentos**, através de uma central telefônica. O atendimento só será disponibilizado após a confirmação do Usuário (cartão de identificação) devidamente cadastrado no banco de dados da **ORIZON** pela Assistência.

### **8. ASSISTÊNCIA DOMICILIAR BÁSICA**

#### **1. DEFINIÇÕES:**

**RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

**EMERGÊNCIA:** é o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas conseqüências.

**EVENTOS PREVISTOS:** são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado Titular ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Segurado Titular e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval / Granizo / Fumaça;

- f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impacto de veículos;
- h) Queda de aeronave.

## **2. COBERTURAS:**

Quando contratada, esta Assistência tem como objetivo oferecer serviços relativos à Residência Assistida, de acordo com as modalidades previstas neste ITEM e serão prestadas conforme descritas abaixo:

**a) CHAVEIRO:** ocorrendo perda, quebra, roubo ou furto, travamento involuntário das chaves ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que o Segurado Titular entre ou saia da Residência, a Assistência enviará um profissional para abertura da portas e/ou portões. Este serviço também contempla a confecção de cópia da chave, quando necessário.

Ocorrendo arrombamento, roubo ou furto da Residência Assistida e esta ficar vulnerável e for necessário o conserto de fechaduras de portas ou portões, a Assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

**Limite máximo para este serviço será de até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 1 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.**

**Nota:** Estão excluídas deste serviço as fechaduras KESO ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais, desta forma o serviço será possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do Segurado Titular.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**b) ENCANADOR:** na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 2 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. Desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial.

Nos casos em que a Residência Assistida estiver alagada ou em risco de alagamento, em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade da Segurado Titular, a Assistência enviará um profissional para conter provisoriamente esta situação.

**O limite para os serviços acima é de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 1 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice. A Assistência não assumirá custos com materiais nem de reparo definitivo.**

**Exclusão:** Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a Assistência não fornecerá o serviço. Estão excluídos também os serviços de acabamento (ex.: pintura, colocação de pisos e revestimentos, etc.).

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado Titular.

**c) ELETRICISTA:** na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na Residência Assistida. A Assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **Evento Previsto**, que provoque a falta de energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a Assistência se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

**O limite para os serviços acima é de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 1 (uma) intervenção por ano de vigência da apólice.**

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado Titular.

**d) VIDRACEIRO:** em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da Residência Assistida, a Assistência enviará com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial.

**Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.**

**Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.**

**Nota:** Estão excluídos deste serviço os reparos de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Residência Assistida.

**e) ENVIO DE PEDREIRO:** na ocorrência de **Evento Previsto**, a Assistência providenciará o envio de pedreiro ao local, para avaliação do problema e seu reparo provisório, se tecnicamente possível, limitados os custos a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e a 2 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

**Nota:** A Assistência se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela Assistência.

## **9. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL II**

### **1. DEFINIÇÕES:**

**RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

**EMERGÊNCIA:** é o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas conseqüências.

**EVENTOS PREVISTOS:** são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado Titular ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Segurado Titular e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoroamento;
- e) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impacto de veículos;
- h) Queda de aeronave.

### **2. COBERTURAS:**

Quando contratada, esta Assistência tem como objetivo oferecer serviços relativos à Residência Assistida, de acordo com as modalidades previstas neste ITEM e serão prestadas conforme descritas abaixo:

**a) ENCANADOR:** ocorrendo sinistro, a Assistência fornecerá serviços de encanador, **limitados os custos a R\$ 150,00 por ocorrência e a 2 intervenções/ano.**

**b) ELÉTRICA:** ocorrendo curto circuito, queima de tomadas, interrupção de energia por problemas na rede de baixa tensão, e outras ocorrências similares, a Assistência fornecerá serviços de eletricitista, **limitados os custos a R\$ 150,00 por ocorrência e a 2 intervenções/ano.**

**c) CHAVEIRO:** ocorrendo sinistro, no qual a fechadura da porta do IMÓVEL resulte danificada, impossibilitando o seu fechamento, a Assistência fornecerá serviços **limitados a R\$ 150,00 por imóvel/ano e a 2 intervenções/ano.** A Assistência se responsabiliza tão somente pelo custo de mão de obra do chaveiro para conserto de fechadura do tipo convencional (comum), **excluindo-se todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado Titular.**

**d) CHAVEIRO - PERDA OU QUEBRA DA CHAVE:** em caso de perda ou quebra de chave, a Assistência fornecerá serviços de chaveiro no local. Qualquer peça destinada ao conserto da porta/fechadura será de responsabilidade do segurado, **limitados os custos a R\$ 50,00 por ocorrência e 2 intervenções por ano.**

e) **VIDRACEIRO:** na ocorrência de sinistro, a Assistência providenciará o envio de vidraceiro ao local, para avaliação do problema e seu reparo provisório, se tecnicamente possível, **limitados os custos a R\$ 150,00 e a 2 intervenções/ano.**

f) **PEDREIRO:** na ocorrência de sinistro, a Assistência providenciará o envio de pedreiro ao local, para avaliação do problema e seu reparo provisório, se tecnicamente possível, **limitados os custos a R\$ 150,00 e a 2 intervenções/ano.**

g) **DESENTUPIDOR:** ocorrendo entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários e encanamentos do imóvel, a Assistência enviará um profissional para fazer o reparo emergencial do problema, sendo que **as peças que possam ser utilizadas para este conserto são por conta do Segurado Titular, limitando as despesas à R\$ 200,00 por ocorrência e a duas intervenções por ano.**

## **10. ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL PARA RESIDÊNCIAS**

### **1. DEFINIÇÕES:**

**RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

**EMERGÊNCIA:** é o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas conseqüências.

**EVENTOS PREVISTOS:** são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado Titular ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Segurado Titular e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impacto de veículos;
- h) Queda de aeronave.

### **2. COBERTURAS:**

Quando contratada, esta Assistência tem como objetivo oferecer serviços relativos à Residência Assistida, de acordo com as modalidades previstas neste ITEM e serão prestadas conforme descritas abaixo:

a) **ELÉTRICA:** nos casos em que houver falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência do segurado, e que ocasionem falta de energia na mesma ou em alguma de suas dependências, a Central de Atendimento agendará a visita de um profissional, que realizará os reparos de urgência necessários a, somente, o reestabelecimento da energia elétrica. Estão incluídas neste serviço somente as despesas com envio e mão-de-obra dos profissionais. **Esta cobertura está limitada a R\$ 100,00 (cem reais) por evento, com o máximo de 2 (duas) ocorrências por ano. Os custos com material serão de responsabilidade do segurado.**

Horário de atendimento da Central de Atendimento: 24 horas

**a) HIDRÁULICA:** nos casos em que houver vazamentos ocasionados por problema hidráulico em tubulações externas (torneiras, sifões, chuveiros e outros dispositivos hidráulicos aparentes) na residência do segurado, a Central de Atendimento arcará com o envio e o custo de mão-de-obra de um profissional qualificado para os pequenos reparos. **Este serviço não cobre conserto de encanamentos, tubulações de esgoto e caixa de gordura que venham a acarretar alagamento e/ou infiltrações no imóvel. Esta cobertura está limitada a R\$ 100,00 com o máximo de 02 (duas) intervenções por ano.**

**Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do segurado.**

Horário de atendimento da Central de Atendimento: 24 horas

**b) CHAVEIRO – PERDA OU ROUBO DAS CHAVES:** se, devido à ocorrência de perda ou roubo de chaves, o Segurado Titular não puder, de forma alguma, entrar na residência, será enviado um chaveiro até a residência para que, mediante simples intervenção do chaveiro (**excetuada intervenção em sistemas eletrônicos, de segurança, tais como, mas não somente, travas inteligentes, travas com chaves codificadas, sistema contratado com empresa de segurança**), seja realizada a abertura da porta. **O limite máximo para esta cobertura é de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por intervenção e 2 (duas) intervenções por ano. Os custos com a confecção de novas chaves serão de responsabilidade do segurado.**

**Exclusões:** serão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento, assim como pedido de reembolso de qualquer espécie que não seguiram as orientações sobre reembolso dadas pela Central de Atendimento.

São consideradas ainda exclusões:

- Os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que são objeto de assistência técnica, como: elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- Assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
- Serviços solicitados diretamente pelo usuário (sem a prévia aprovação da Central de Atendimento) e os custos de reparos não emergenciais;
- Sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;
- Sinistro em consequência de acidentes radioativos ou atômicos;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza, exceto vendaval;
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Assistência e superiores aos limites fixados;
- Despesas com peças utilizadas nos reparos emergenciais;
- Eventos e consequências causadas por dolo do segurado e de terceiros ao imóvel do segurado.

## **11. ASSISTÊNCIA DOMICILIAR + PET**

### **A - ASSISTÊNCIA DOMICILIAR**

#### **1. DEFINIÇÕES:**

**RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

**EMERGÊNCIA:** é o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas conseqüências.

**EVENTOS PREVISTOS:** são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado Titular ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Segurado Titular e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impacto de veículos;
- h) Queda de aeronave.

#### **2. COBERTURAS:**

Quando contratada, esta Assistência tem como objetivo oferecer serviços relativos à Residência Assistida, de acordo com as modalidades previstas neste ITEM e serão prestadas conforme descritas abaixo:

**a) CHAVEIRO - Na hipótese de Problema Emergencial – PERDA OU ROUBO DAS CHAVES:** ocorrendo perda, roubo ou furto, das chaves para que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que o Segurado Titular entre ou saia da Residência, a Assistência enviará um profissional para abertura das portas e/ou portões. Este serviço também contempla a confecção de cópia da chave, quando necessário.

**O limite para este serviço será de até 02 (duas) aberturas e respectivas confecções, no valor máximo R\$ 85,00 (Oitenta e cinco reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.**

**Nota:** Estão excluídas deste serviço as fechaduras KESO ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais, desta forma o serviço será possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do Segurado Titular.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**b) ENCANADOR:** na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes), ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas

de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários, tanques e outros dispositivos hidráulicos aparentes. A Assistência arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial. **Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento na Residência Assistida.**

Nos casos em que a Residência Assistida estiver alagada ou em risco de alagamento, em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade do Segurado Titular (Conforme descrição na definição de Evento Previsto), a Assistência enviará um profissional para conter provisoriamente esta situação.

**O limite para os serviços acima é de R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 2 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice. A Assistência não assumirá custos com materiais nem de reparo definitivo.**

**Exclusão:** Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a Assistência não fornecerá o serviço. Estão excluídos também os serviços de acabamento (ex.: pintura, colocação de pisos e revestimentos, etc.).

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado Titular.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**c) ELETRICISTA:** na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de em que houver falta de energia na mesma ou em alguma dependências as tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na Residência Assistida. A Assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **Evento Previsto**, que provoque a falta de energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a Assistência se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

**O limite para os serviços acima é de R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 2 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.**

## **B - ASSISTÊNCIA PET**

### **1. DEFINIÇÕES:**

**ANIMAL ASSISTIDO:** entende-se por Animal Assistido somente cães e gatos, indicados legalmente como domésticos, que possuam peso máximo até 80 kg, excetuando-se os animais silvestres, não domesticados e destinados a competições, desde que convivam com o Segurado Titular em sua residência habitual.

**ACIDENTE:** entende-se por Acidente, o evento isolado involuntário, bem caracterizado no tempo e espaço, ocasionado por um agente externo.

**LESÃO:** entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico no animal assistido, decorrente de acidente coberto (conforme item acima), sofrido pelo animal assistido.



**DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES:** entende-se por Doenças Pré-Existentes, doença ou lesão decorrente de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento.

## **2. LIMITE TERRITORIAL**

No que se refere aos Serviços Emergenciais e Serviços Não Emergenciais (item 5) mais Rede de Benefícios o direito às prestações dos Serviços de Assistência começa a partir da residência habitual do Segurado Titular, desde que a mesma encontre-se nas seguintes cidades:

- ABC,
- Anápolis
- Areal/RJ,
- Barueri,
- Bauru
- Belo Horizonte,
- Blumenau
- Brasília
- Cabo Frio,
- Caixas do Sul
- Campinas,
- Campo dos Goytacazes,
- Campo Grande
- Capitais Centro Oeste/Norte e Nordeste
- Carapicuíba
- Cuiabá
- Curitiba,
- Duque de Caxias,
- Florianópolis
- Franca
- Goiânia
- Guarujá
- Guarulhos,
- Itapueruna/RJ,
- Itaquaquecetuba
- Joinville
- Jundiaí
- Limeira
- Londrina
- Luziânia Formosa
- Marília
- Maringá
- Niterói,
- Osasco,
- Parati,
- Petrópolis,
- Porto Alegre
- Recife
- Região metropolitana de BH
- Registro
- Resende,
- Ribeirão Preto,
- Rio de Janeiro,
- São Gonçalo,
- São José do Rio Preto
- São José dos Campos
- São Paulo,
- Sorocaba
- Taubaté
- Teresópolis,
- Toledo
- Três Rios,
- Valparaíso
- Vila Velha
- Vinhedo
- Vitória
- Volta Redonda,

## **3. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- a) No que se refere aos atendimentos descritos no item 5, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos nas cidades mencionadas.
- b) A utilização dos serviços de Assistência, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante a vigência do Seguro.

## **4. NOTA GERAL**

**A Assistência não se responsabiliza por ataques indevidos a terceiros dos Animais Assistidos, assim como por qualquer despesa incorrida pelos mesmos junto a estabelecimentos que os estiverem atendendo.**

## **5. SERVIÇOS EMERGENCIAIS E NÃO EMERGÊNCIAS**

Os serviços relativos ao Animal Assistido abrangem as modalidades previstas na Assistência Domiciliar + Pet, e serão prestadas de acordo com as condições aqui estabelecidas; desde que respeitados integralmente os itens 1, 2, 3 e 4 descritos acima.

**a) GASTOS COM VETERINÁRIO:** nos casos de lesão do Animal Assistido, a Assistência garante o pagamento dos gastos com cirurgias e medicamentos, **até o limite de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, e no máximo 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.**

**Nota:** Esta garantia somente poderá ser efetuada mediante a aceitação integral de reembolso dos gastos com veterinário por parte do Segurado Titular. Excluem-se desta cobertura os atendimentos a doenças pré-existentes.

**b) TRANSPORTE DO ANIMAL ASSISTIDO PARA O VETERINÁRIO:** em caso de lesão do animal assistido, decorrente de acidente e desde que o Segurado Titular não tenha condições de providenciar o transporte por conta própria, a Assistência se responsabilizará pelo transporte do animal assistido até a clínica veterinária mais próxima do local do evento. O meio de transporte será o mais adequado e definido pela Assistência.

Caso a condição de impossibilidade do Segurado Titular, em transportar o Animal Assistido, perdure até o momento da sua alta, concedida pelo veterinário responsável e, não haja outro responsável indicado pelo Segurado Titular que possa buscar o animal, a Assistência efetuará o transporte de retorno do Animal Assistido até a residência do Segurado Titular (serviço de leva e traz).

**Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado ao máximo de 02 (duas) intervenções por ano.**

**c) ENVIO DE RAÇÃO EM DOMICÍLIO:** quando solicitado pelo Segurado Titular, a Assistência acionará a sua rede credenciada, para que um profissional possa se dirigir ao endereço indicado (domicílio) para o envio da ração específica pelo Segurado Titular, do animal assistido.

**Limite: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção por ano. O custo correspondente a ração será de responsabilidade do Segurado Titular, devendo este ser pago diretamente ao profissional na data e local do evento.**

**d) INDICAÇÃO DE ENDEREÇOS E TELEFONES DE VETERINÁRIOS E PRONTOS SOCORRO DE ANIMAIS:** a Assistência disponibilizará, através de consulta telefônica, números de telefones e endereços de Clínicas Veterinárias e Pronto- Socorros de Animais, conforme necessidade do Segurado Titular.

**e) INDICAÇÃO DE ENDEREÇOS E TELEFONES DE PET SHOP, ASSOCIAÇÕES E CANIS:** a Assistência disponibilizará, através de consulta telefônica, números de telefones e endereços de Pet Shop's, Associações de Animais e Canis, conforme necessidade do Segurado Titular.

**f) INDICAÇÃO DE ENDEREÇOS E TELEFONES PARA BANHO E TOSA:** a Assistência disponibilizará, através de consulta telefônica, números de telefones e endereços de Pet Shop's e estabelecimentos para Banho e Tosa, conforme necessidade do Segurado Titular.

**g) DESPESAS COM CREMAÇÃO DO ANIMAL ASSISTIDO:** em caso de falecimento do Animal Assistido, a Assistência será responsável pela realização da cremação do animal assistido, no local mais próximo do evento. O tipo de cremação deverá ser definido pela Assistência.

**Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) animal assistido.**

**h) ESTADIA EM HOTEL OU CANIL:** em caso de lesão ou doença do Segurado Titular, que o impeça de cuidar do animal assistido, Assistência será responsável pelo transporte de ida e volta e estadia

do animal assistido até um hotel para animais ou canil mais próximo do local do evento e que adequado para prestação deste serviço.

O período de estadia será de até 05 (cinco) dias por evento, **limitando-se ao valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por toda a estadia do animal assistido. Em caso de necessidade de um número maior de dias de estadia, as mesmas correrão por conta do Segurado Titular.**

**Nota: Hotéis só aceitam animais devidamente vacinados e que tenham carteira de saúde comprovando que de fato tomaram todas as vacinas. Além disso, os hotéis também solicitam que o responsável pelo animal leva a ração para o consumo.**

**i) CONSULTA COM VETERINARIOS:** a Assistência garante em caso de emergência, o reembolso das despesas de consulta com veterinário.

**Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 01 (uma) intervenção por ano.**

**j) INDICAÇÕES GERAIS:** a Assistência disponibilizará, através de consulta telefônica, números de telefones e endereços de estabelecimentos para:

- Indicação de SPA Canino
- Veterinários (Indicação de Vacinas)
- Endereços de Hotéis e Pousadas que aceitam a presença de animais
- Sites de busca de animais perdidos
- Orientação para transporte aéreo de animais
- Indicação de sites de adoção de animais
- Informações sobre adestramento

## **12. ASSISTÊNCIA VIAGEM**

Quando contratada, esta Assistência tem como objetivo oferecer serviços relativos à Viagem do Segurado Titular, de acordo com as condições aqui estabelecidas desde que respeitados integralmente todos os artigos abaixo:

### **1 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- a)** No que se refere aos Segurados Titulares (item 2, abaixo), suas Bagagens e Objetos Pessoais, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos em **QUALQUER PARTE DO MUNDO, exceto os itens F, G, I, J, M e O, que estender-se-ão aos fatos geradores ocorridos apenas no Exterior.**
- b)** A utilização dos serviços de Assistência previstos se dará desde que, a estadia do Segurado Titular fora da sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias.
- c)** A utilização dos serviços de Assistência previstos se dará, exclusivamente, durante a vigência do contrato.

### **2 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS**

#### **a) Transporte Inter-Hospitalar ou Repatriação no Caso de Lesões ou Doença**

##### **a.1) TRASLADO (TRANSPORTE) MÉDICO INTER-HOSPITALAR.**

Se a equipe médica da clínica ou hospital em que estiver sendo atendido o segurado declarar, por meio de relatório médico, que não há recursos materiais ou humanos (condições) para proceder ao

tratamento necessário, a Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atender o Segurado Titular, de acordo com seu quadro clínico.

#### **a.2) REPATRIAÇÃO SANITÁRIA APÓS ALTA HOSPITALAR**

No caso do Segurado Titular ter obtido o tratamento sob internação no local do evento, com posterior alta hospitalar e não apresentar condições para retornar ao seu domicílio (declarado na apólice) como passageiro regular, comprovado por relatório médico, a Assistência providenciará seu retorno pelo meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), de acordo com seu quadro clínico.

##### **Situação envolvendo risco de morte:**

Em uma situação que envolva risco de morte, e em casos de urgência/emergência, o Segurado Titular ou seu representante, deverá sempre providenciar a transferência em caráter emergencial para um hospital adequado, próximo ao local do evento, pelos meios apropriados e imediatos, devendo, então, contatar a Central de Atendimento da Assistência antes de deixar o centro hospitalar, a fim de prestar as informações adequadas o mais rápido possível. A Assistência será responsável pela prestação dos serviços previstos nesta condição geral somente a partir do contato por parte do segurado ou de seu representante com a Central de Atendimento da Assistência.

##### **Atendimento de casos em situações de urgência e/ou emergência:**

A assistência médica em situações de urgência/emergência será providenciada no menor prazo possível a partir da comunicação do Segurado Titular com a Assistência. Não havendo possibilidade de acionar a Central de Atendimento da Assistência, pela localização e urgência do evento, o Segurado Titular poderá recorrer a outros médicos e serviços, tendo o direito de solicitar o reembolso dos valores gastos, de acordo com os limites contratuais previstos na apólice.

**Nota:** O médico-regulador da Assistência, habituado a coordenar repatriações sanitárias, inclusive aéreas, durante as 24 horas do dia, definirá, em conjunto com a Diretoria Médica do Sistema Internacional de Assistência Mapfre, o médico que assiste o paciente e o médico da ambulância que efetuará o transporte, qual será o meio e as condições de transporte mais adequadas, de acordo com o quadro clínico do Segurado Titular, sempre visando seu bem-estar e a preservação de sua vida.

**Limite:** Até R\$ 20.000,00 ou o equivalente em moeda local, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

#### **b) Transporte ou Repatriação do Segurado**

Quando a lesão ou doença do Segurado Titular não permitir a continuação da viagem e o regresso ao domicílio pelo meio inicialmente previsto, a Assistência garante os seguintes serviços:

##### **b.1) Transporte, em linha regular, do Segurado Titular até sua residência habitual. Pessoas menores de 18 anos ou com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos:**

Se algum dos acompanhantes for menor de 18 ou igual ou maior de 60 anos, encontrando-se sob a responsabilidade do Segurado Titular, a Assistência cuidará dos trâmites necessários para o embarque, que os trará de volta ao seu município de domicílio, ou seja, acompanhamento até o aeroporto, formalidades de embarque, coordenação com a companhia aérea, informação para os pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

**Limite:** Até R\$ 20.000,00 ou o equivalente em moeda local, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

**c) Transporte e Estada de um Familiar do Segurado Titular**

Quando o período de hospitalização do Segurado Titular for superior a 5 dias e este estiver desacompanhado, a Assistência garante a um familiar o pagamento das seguintes despesas:

- Custo da viagem de ida e volta até o local de hospitalização.
- Os gastos de estada no local de hospitalização, após o 5º dia, com limite de R\$ 100,00 (cem reais) por diária, até um limite de 06 (seis) diárias.

**d) Transporte do Segurado Titular por Interrupção da Viagem Devido ao Falecimento de um Familiar de 1º Grau**

A Assistência garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular (comercial), do Segurado Titular quando se interrompa a viagem por falecimento, no Brasil, do seu cônjuge ou parentes de 1º grau, até o local de inumação desde que, a locomoção não seja possível pelo meio de transporte inicialmente utilizado na viagem, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

**e) Transporte Urgente do Segurado Titular por Ocorrência de Sinistro no seu Domicílio**

A Assistência garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular (comercial) do Segurado Titular até seu domicílio, desde que este esteja desabitado, devido a ocorrência de um sinistro de roubo ou furto com violação de portas ou janelas, incêndio ou explosão, na sua residência habitual, que a torne inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos, justificando assim, sua presença e necessidade de locomoção, sempre que não possa efetuar este transporte no meio utilizado inicialmente em sua viagem, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

**f) Gastos Médicos, Odontológicos e Farmacêuticos por Lesão ou Doença do Segurado Titular no Exterior**

Nos casos de lesão ou doença do Segurado Titular no exterior, a Assistência garante, por segurado, o pagamento das despesas de hospitalização, intervenções cirúrgicas, honorários médicos, despesas odontológicas e produtos farmacêuticos recomendados pelo médico responsável pelo atendimento, até um limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) ou o equivalente em moeda local, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

**g) Adiantamento para Gastos Médicos no Exterior**

Nos casos em que os gastos de hospitalização, intervenções cirúrgicas, honorários médicos, odontológicos e produtos farmacêuticos, excederem o limite previsto no item anterior, a Assistência, a título de empréstimo providenciará o pagamento junto ao prestador de serviço que estiver atendendo o Segurado Titular o valor de até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) ou o equivalente em moeda local, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

Este empréstimo será feito mediante a entrega à Assistência de cheque caução de valor equivalente, em “reais”, por um representante do Segurado Titular e expressa autorização e reconhecimento da dívida por este representante ou pelo Segurado Titular.

O Segurado Titular deverá reembolsar a Assistência deste valor em “reais”.

O prazo máximo para este reembolso é de 30 (trinta) dias a contar da data do empréstimo. O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

**h) Transporte para Atendimento Médico**

Nos casos de lesão ou doença do Segurado Titular e, uma vez acionada a Assistência para atendimento médico, será fornecido um táxi ou meio de transporte adequado indicado pela Assistência para levar o Segurado Titular até a clínica ou hospital indicado pela central onde será realizado o atendimento.

**i) Adiantamento de Fundos no Exterior, por Perda ou Roubo de Documentos**

Em caso de perda ou roubo de documentos, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, a Assistência providenciará, a título de empréstimo, o envio do valor equivalente a até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) ou o equivalente em moeda do local onde estiver o Segurado Titular, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

Este empréstimo será feito mediante a entrega a Assistência de cheque caução de valor equivalente, em “reais”, por um representante do Segurado Titular e expressa autorização e reconhecimento da dívida por este representante e pelo Segurado Titular.

O Segurado Titular deverá reembolsar a Assistência deste valor em “reais”.

O prazo máximo para este reembolso é de 30 (trinta) dias a contar da data do empréstimo. O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

**j) Prolongamento de Estada do Segurado Titular Lesionada/Doente**

A Assistência garante o pagamento das despesas de hotel quando ao Segurado Titular lesionada/doente, por prévia recomendação do médico responsável, seja imposto o prolongamento da estada para tratamento ou convalescença.

Limite: Até R\$ 100,00 por diária (por segurado), até um limite de 06 (seis) diárias (ou o equivalente em moeda local), convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia.

**k) Transporte ou Repatriação de Segurado Titular Falecido**

No caso de falecimento do Segurado Titular, a Assistência tratará das formalidades para repatriação do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

A Assistência garante também as despesas de transporte ou repatriação dos acompanhante(s) até sua(s) residência(s) ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

**Pessoas menores de 18 anos ou com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos:** Se algum dos acompanhantes for menor de 18 ou igual ou maior de 60 anos, encontrando-se sob a responsabilidade do Segurado Titular, a Assistência cuidará dos tramites necessários para o embarque, que os trará de volta ao seu município de domicílio, ou seja, acompanhamento até o aeroporto, formalidades de embarque, coordenação com a companhia aérea, informação para os pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

**Limite:** Até R\$ 10.000,00 ou o equivalente em moeda local, convertido pelo câmbio comercial compra do dia.

**l) Transmissão de Mensagens Urgentes**

A Assistência garante a transmissão de mensagens urgentes, do Segurado Titular desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes nas modalidades de prestação previstas neste contrato.

**m) Informações em Caso de Perda ou Roubo de Documentos, no Exterior**

No caso de perda ou roubo de documentos, Assistência assessorará o Usuário no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários ao prosseguimento da viagem.

**n) Informações Prévias para Viagem**

No caso de viagem ao exterior, Assistência facilitará ao Segurado Titular às seguintes informações: necessidade de vistos, documentos necessários, exigência de vacinas, idioma, telefones de Embaixadas Brasileiras.

**o) Assistência Jurídica no Exterior**

No caso de acidente ou demanda, Assistência assessorará o Segurado Titular nos seguintes serviços:

**o.1)** Indicação de um Advogado de seu cadastro

**o.2)** Envio de adiantamento, a título de empréstimo, o valor equivalente a até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) ou o equivalente em moeda local convertidos pelo câmbio comercial compra do dia, caso haja condenação ao depósito de fiança judicial.

**o.3)** Na hipótese de procedimento judicial, a Assistência fará o adiantamento, a título de empréstimo da quantia de até R\$ 2.000,00 (dois mil reais), ou o equivalente em moeda local convertidos pelo câmbio comercial compra do dia, para pagamento das custas judiciais e honorários Advocatícios.

Os empréstimos descritos nos itens n.2 e n.3 serão feitos mediante a entrega à Assistência de cheque caução no mesmo valor em “reais”, por um representante do Segurado Titular e expressa autorização deste representante.

O Segurado Titular deverá reembolsar a Assistência deste valor em “reais”.

O prazo máximo para este reembolso é de 30 dias a contar da data do empréstimo.

O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

### **13. ORIENTAÇÃO JURÍDICA**

A Orientação Jurídica será prestada por Advogado livremente escolhido pelo segurado, quando este estiver na condição de requerido (polo passivo) em Ações Judiciais de:

- Alimentos;
- Guarda de Menores;
- Investigação de Paternidade;
- Tutela;
- Curatela;
- Interdição;
- Adoções Judiciais.

A forma de pagamento será feito por meio de reembolso correspondente a 5% (cinco por cento) do valor de consulta jurídica, conforme Tabela da OAB-ES, limitado a R\$ 20,00 (vinte reais).

A frequência será de 1 (uma) utilização por ano, ou por meio de atendimento telefônico gratuito (0800 038 1613), em âmbito nacional.

## **2. CANCELAMENTO DO DIREITO À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A Assistência se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

a) O Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.

b) O Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

#### **14. ASSISTÊNCIA TRANSPORTE DO TITULAR TRABALHADOR**

A Assistência Transporte do Titular Trabalhador – Decorrente de Morte dos Parentes previstos na CLT – Consolidação das Leis do trabalho – Conforme condições abaixo:

Garantir ao Trabalhador Segurado, devidamente constante em GEFIP da empresa interposta, a assistência imediata para o deslocamento, entre a Cidade de residência e trabalho habitual, até a Cidade que ocorrerá o sepultamento ou cremação do parente, e respectivo retorno à Cidade de residência e trabalho habitual, cujo grau de parentesco, esteja contemplado no Artigo 473 da CLT - Consolidação das Leis do Trabalho – Decreto Lei 5.452, de 01 de Maio de 1943.

A assistência para o transporte dar-se-á, através de contato telefônico imediato, com a Central de atendimento da COMPROASSIST, através do telefone 0800 725 7040 para aquisição do bilhete rodoviário ou aéreo, considerando os seguintes critérios:

##### **Até 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários**

Quando a distância entre a Cidade de residência e trabalho habitual, até a Cidade que ocorrerá o sepultamento ou cremação do parente for de até 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários, a assistência ocorrerá através de transporte público rodoviário doméstico – ônibus intermunicipal ou interestadual.

##### **Superior a 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários**

Quando a distância entre a Cidade de residência e trabalho habitual, até a Cidade que ocorrerá o sepultamento ou cremação do parente for superior a 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários, a assistência poderá ocorrer através de transporte público aéreo doméstico, resguardado a disponibilidade de horários e assentos nos voos, que sejam viáveis para atendimento aos horários estabelecidos para o sepultamento ou cremação do parente.

##### **Limite**

Os serviços acima relacionados estão sempre limitados a R\$ 900,00 e 01 (um) evento ao ano.

O segurado que durante a vigência da apólice precisar do deslocamento acima citado, deverá entrar em contato com a Central de atendimento da COMPROASSIST, através do telefone 0800 725 7040 e fornecer os documentos e/ou informações abaixo, necessários para prosseguimento do atendimento:

- Informar à COMPROASSIST o nome e/ou CNPJ do Sub-Estipulante Contratante;
- Enviar à COMPROASSIST 01 (uma) cópia do hollerith, que deve ser em nome do segurado solicitante.
- Enviar a COMPROASSIST 01 (uma) cópia da página em que consta o nome da segurada solicitante no GRF – Guia de Recolhimento do FGTS (este documento deverá ser solicitado a segurada, diretamente ao Sub-Estipulante contratante);
- Enviar a COMPROASSIST 01 (uma) cópia da certidão de óbito.
- Enviar a COMPROASSIST 01 (uma) cópia da Comprovação de parentesco.
- A liberação da Assistência Transporte está condicionada ao recebimento das informações acima, o segurado poderá enviar à COMPROASSIST, os documentos solicitados, através de fax (telefone 27 2122 0232), ou via e-mail: atendimento@comproassist.com.br
- Em um período máximo de 01 (um) dia, o segurado deverá retirar o bilhete rodoviário ou aéreo na sede da COMPROASSIST ou local por ela indicado.



- Caso a segurada entre em contato com a Central de Atendimento da COMPROASSIST, solicitando informações que não são pertinentes à Assistência Transporte, a
- COMPROASSIST, orientará para que o contato seja realizado para o telefone 0800 774 2532.

**Entrega**

Será de responsabilidade da COMPROASSIST a entrega do bilhete rodoviário ou aéreo.  
ESTE SERVIÇO NÃO PREVÊ REEBOLSO.