

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Segurado serviços ligados ao público jovem, que vão de serviços de orientação nutricional até assistência em caso de o segurado estar impossibilitado de dirigir um automóvel.

2. DEFINIÇÕES

- a) **Assistência Nutricional:** é conjunto de serviços aqui descritos e caracterizados, nos limites, termos e condições previstos.
- b) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado pelo usuário como local de destino do Veículo quando da prestação do serviço de Táxi Amigo, conforme evento.
- c) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação dos serviços.
- d) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de utilização do serviço de Táxi Amigo, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- e) **Evento:** acontecimento previsto e coberto pelo presente documento para acionamento dos serviços de assistência, ocorrido no território nacional.
- f) **Inspeção Veicular:** Vistoria realizada pelo órgão público CONTROLAR, ou outro que venha a substituí-lo, desde que devidamente cadastrado nos órgãos competentes.
- g) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- h) **Pane Elétrica:** Ocorre quando o veículo apresenta problemas relacionados aos componentes eletro eletrônicos. Exemplo.: Bateria, bobina, reles, alternador, fusíveis, ventoinha do radiador, alarme, motor de partida, etc.
- i) **Pane Mecânica:** Ocorre quando o veículo apresenta problemas em seu mecanismo. Ex.: Cabo do acelerador, mangueira d'água, cabo de embreagem, troca de velas e cabos, correia do alternador, etc.
- j) **Pane Não Identificada:** Ocorre quando não é possível identificar qual o problema do veículo e, mesmo quando relatado, não é possível identificar se é uma pane elétrica ou mecânica.
- l) **Pane Atípica:** Ocorre quando o veículo não apresenta problemas para se locomover, porém compromete a segurança do cliente. Ex.: limpador de para-brisas quebrado, vidros não levantam, etc.
- m) **Pane Geral:** Denominação dada a ocorrência de qualquer uma das panes especificadas nos itens h), i), j) e l).
- n) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas para a prestação dos Serviços definidos neste documento.
- o) **Segurado:** Entende-se por Segurado a pessoa física, com residência permanente no Brasil, indicada pela Seguradora à Prestadora de Serviços na ocasião da contratação dos serviços presentes neste documento.
- p) **Usuário:** O Segurado, titular de uma apólice de seguros do ramo Vida emitida pela Seguradora. O Usuário terá direito a todos os serviços presentes neste documento.
- q) **Veículo:** São veículos automotores de passeio, esportivos e pick-ups, nacionais ou estrangeiros não ultrapassando 3,5 toneladas, excluídos os veículos utilizados para fins de transporte pago e veículos motorizados com menos de 04 (quatro) rodas.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

- 3.1. Os serviços da Assistência Jovem serão prestados ao Segurado em todo o território nacional.
- 3.2. Os serviços previstos nos itens 5.1 serão prestados apenas em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes.
- 3.3. Os serviços não serão prestados nas localidades em que, por motivos de caso fortuito e/ou força maior e/ou fatos alheios à vontade da prestadora de serviços tornem impossível sua execução.

4. ATENDIMENTO

4.1. Os serviços poderão ser acionados por meio da Central de Atendimento **0800 026 1900**.

4.2. Em relação a cada adesão, o direito à prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o Segurado deixar de ter residência habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

4.3. Qualquer queixa no que se refere à prestação dos serviços de assistência deverá ser encaminhada dentro do prazo de 90 dias a contar da ocorrência desse evento.

IMPORTANTE: Os serviços não organizados e/ou autorizados pela prestadora de serviços não darão direito a posterior reembolso nem indenização compensatória.

5. SERVIÇOS

5.1. ASSISTÊNCIA TÁXI AMIGO

5.1.1. A assistência providenciará um reboque e um táxi para levar o veículo e o cliente de volta ao seu domicílio (destino único), em caso de:

- Acidente de trânsito;
- Colisão ou batida com o Veículo, em que o Cliente fique impossibilitado de dirigi-lo por determinação médica e não havendo nenhum outro ocupante que possa fazê-lo;
- O cliente estiver embriagado e não se sentir seguro ou não poder dirigir, a Assistência providenciará um Reboque e um táxi para levar o Veículo e o Cliente de volta para seu Domicílio (destino único), conforme limite contratado e previsto no item 5.1.2.

5.1.2. Os serviços serão prestados até o limite de 40 (quarenta) quilômetros contados do local do evento até o destino.

5.1.3 Caso ocorram custos extras aos contratados, serão de responsabilidade do Cliente.

5.1.4 Quaisquer despesas referentes ao combustível, alimentação, hospedagem, despesas médicas, entre outras, serão de exclusiva responsabilidade do Cliente.

5.1.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

Limitação: Os serviços de Táxi Amigo serão limitados a 2 (dois) acionamentos por ano.

5.2. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

5.2.1 CADASTRO NUTRICIONAL

5.2.1.1. O primeiro contato do Cliente com a Central de Atendimento acarretará em uma prévia coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços de Assistência Nutricional a serem prestados ao Cliente, como a classificação nutricional de acordo com o peso e altura (IMC – Índice de Massa Corpórea), hábitos alimentares e a média de gasto calórico diário.

5.2.1.2. Depois de solicitadas o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

5.2.2 CONSULTA CALÓRICA

5.2.2.1 Através da solicitação específica do Cliente à Central de Assistência, esta disponibilizará, via e-mail, um guia rápido de valores calóricos dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados, além de comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

5.2.2.2 A Consulta Calórica não será baseada nas informações obtidas no Cadastro, será uma listagem genérica contendo as informações indicadas no item 5.2.2.1.

5.2.2.3 Depois de solicitado o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

5.2.3 PERFIL ALIMENTAR PERSONALIZADO

5.2.3.1. A pedido do Cliente, e após este ter preenchido todas as informações de Cadastro Nutricional, a Assistência irá, através da avaliação deste Cadastro Nutricional, identificar e avaliar os hábitos cotidianos inadequados que

tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida como um todo do Cliente. Após esta avaliação, o cliente receberá, via e-mail, informações e dicas de hábitos saudáveis, como dicas alimentares práticas e direcionadas aos principais pontos identificados.

5.2.3.2 Depois de solicitado o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 2 dias úteis.

5.2.4 OPÇÕES DE CARDÁPIO E DICAS NUTRICIONAIS PARA O DIA-A-DIA

5.2.4.1 A Assistência, a pedido do Cliente, irá enviar, via e-mail, sugestões/modelos de cardápios/esquemas alimentares orientando o Cliente na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e atraente.

5.2.4.2 As opções de cardápio e dicas nutricionais para o dia-a-dia não serão baseadas nas informações obtidas no Cadastro, sendo uma listagem genérica contendo as informações indicadas no item 5.2.4.1.

5.2.4.3 Depois de solicitado o acionamento, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

5.2.5 INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS ESPORTIVOS

5.2.5.1 A pedido do Cliente, a Assistência prestará informações atualizadas sobre os eventos esportivos oficiais que irão ocorrer nas seguintes cidades: São Paulo/Capital, Rio de Janeiro/Capital, Curitiba/Capital, Belo Horizonte/Capital, Salvador/Capital e Rio Grande do Sul/Capital.

5.2.5.2 As informações, de acordo com a solicitação do Cliente, sobre eventos esportivos, não serão baseadas nas informações obtidas no Cadastro, sendo uma listagem genérica contendo as informações indicadas no item 5.2.5.1. Serão fornecidas apenas as informações solicitadas pelo Cliente, sobre um evento esportivo específico ou sobre eventos que ocorrerão em determinada Cidade.

5.2.5. Depois de solicitado o acionamento e prestadas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 3 dias úteis.

Limitação: Os serviços de Assistência Nutricional serão limitados a 2 (dois) acionamentos por ano.

6. EXCLUSÕES

6.1. TÁXI AMIGO

6.1.1 Faz parte integrante do presente instrumento, a cláusula referente às Exclusões, disposta nas Condições Gerais da Apólice adquirida pelo Segurado junto à Seguradora.

6.1.2 Serviços, mesmo que fornecido por prestadores afiliados, não decorrentes de instruções da prestadora de serviços ou que tenham sido solicitados pelos familiares do Segurado como extensões do serviço.

6.1.3. Serviços que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da prestadora de serviços, ou que tenham sido executados sem o seu prévio conhecimento e anuência.

6.1.4. Assistência para Eventos decorrentes de doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de veneno, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação médica; e Assistência ao Cliente ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.

6.1.5. O Evento ou ponto de destino que seja fora do território nacional.

6.1.6. Serviços em automóveis com mais de 10 (dez) anos de fabricação.

6.1.7. Além das hipóteses mencionadas no presente instrumento, a prestadora não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as Assistências ao Cliente, caso:

- O Cliente não atenda os requisitos e condições para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas neste instrumento;
- Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Cliente;
- O Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rachas;
- O Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Cliente ou terceiros envolvendo o Veículo;
- Por motivos alheios à vontade da prestadora, seja tecnicamente impossível chegar ao Local do Evento, como, por exemplo, vias de acesso interditadas ou intrafegáveis que impeçam a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento;
- Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências;
- No momento do Evento houver passageiros no Veículo acima do limite de lotação permitido por lei;

- No momento do Evento o Veículo for utilizado para outros fins que não os de uso particular;
- O Cliente forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo Assistido e/ou o Evento;
- Ocorram falhas na prestação das Assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação;
- Por qualquer tipo de alteração da lei que rege o processo de Inspeção Veicular que inviabilize a prestação do serviço conforme previsto neste instrumento; e
- O Veículo Assistido seja utilizado para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: táxi, ambulância, carro de aluguel, ou o Veículo seja motorizado de menos de quatro rodas ou com mais de 3,5 toneladas.

6.2. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

6.2.1. Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas neste instrumento;

6.2.2. Indicação de cardápios/dietas e orientação alimentar para condições clínicas específicas, como, exemplificativamente:

- Diabetes;
- Hipertensão;
- Dislipidemia/ Colesterolemia e/ou Hipertrigliceridemia;
- Obesidade (todos os graus);
- Cardiopatias e/ou distúrbio metabólicos e/ou gastrointestinais.

6.2.3. Indicação de cardápios/dietas e orientação alimentar específicas para:

- Idosos a partir de 65 (sessenta e cinco) anos;
- Crianças e adolescentes de até 17 (dezessete) anos.

7. REEMBOLSO

7.1. TÁXI AMIGO

7.1.1. Somente será efetuado o reembolso de despesas de serviços garantidos, contratados pelo Cliente, quando houver prévia autorização da Central de Assistência. Para tanto, o Cliente deverá seguir todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) informados pela Central de Assistência para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas neste instrumento.

7.1.2. Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a serem solicitados pela Central de Assistência, necessários para análise completa do pedido de reembolso:

- Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente; e
- Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

7.1.3. Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

7.1.4. Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da aprovação do pedido de reembolso pela Assistência. O pedido de reembolso somente será analisado após o recebimento de todos os documentos mínimos listados neste instrumento e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

7.1.5. O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

7.1.6. Na hipótese de acidente com vítima, em que o Cliente/Usuário estiver(em) impossibilitado(s) de entrar(em) em contato com a Central de Assistência, podendo este contrato ocorrer por meio de um terceiro, o reembolso será analisado e, desde que respeitados e seguidos os procedimentos e regras definidas nas cláusulas 7.1.1 e 7.1.2,

exceção feita ao contato prévio com a Central que poderá ser dispensado na hipótese descrita nesta cláusula, podendo ser autorizado pela Empresa de Assistência.

7.2. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

7.2.1. Não há reembolso para os serviços da Assistência Nutricional.

8. SUB-ROGAÇÃO

8.1. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos neste instrumento, a Assistência ficará sub-rogada dos direitos do Cliente, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Cliente deverá colaborar com a Assistência, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

IMPORTANTE: Caso o Segurado contrate mais de uma proposta de adesão do produto, os serviços da Assistência Jovem não serão acumulados.