

## 1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Segurado vários serviços ligados à informação nutricional, assistência domiciliar emergencial e não-emergencial, assistência automóvel, assistência saúde e serviços indicativos.

## 2. DEFINIÇÕES

- a) Residência:** É a moradia habitual do Segurado no Brasil, devidamente cadastrada pela Seguradora junto à prestadora de serviços, e também chamada de imóvel ou domicílio, onde serão prestados os serviços de assistência descritos neste instrumento.
- b) 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.
- c) 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. Os serviços da Assistência Domiciliar contemplam além do titular, o cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e adotados que com ele coabitam.
- d) Sinistro:** É a ocorrência de fato externo súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza na residência, decorrente dos seguintes eventos, e que provoque inutilização de parte ou total do imóvel:
- Incêndio - Combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
  - Explosão - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
  - Queda de raios - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago;
  - Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes atingindo direta ou indiretamente a residência do Segurado;
  - Tremores de terra;
  - Danos por água, provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
  - Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na residência, desde que participados às autoridades (Boletim de Ocorrência);
  - Queda de aeronaves - choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
  - Impacto de veículos terrestres ou animais, desde que não conduzidos pelo Segurado ou por qualquer das pessoas mencionadas no artigo primeiro, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
  - Derrame súbito de óleo de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
  - Quebra de vidros, incluindo espelhos, desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 milímetros e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármores, desde que aplicadas em suporte adequado;
  - Quebra ou queda de antenas exteriores de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação;
  - Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar destinados à utilização do Segurado, salvo em operações de montagem ou reparação.
  - Avarias na rede elétrica interna da residência devido à variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- e) 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. O serviço de assistência Qualidade de Vida será prestado ao Segurado em todo o território nacional.
- 3.2. Os serviços previstos nos itens 5.1 serão prestados apenas na residência cadastrada do Segurado no Brasil, ressalvados os serviços que, por sua natureza, serão prestados fora do referido limite, exclusivamente em cidades com mais de 100.000 (cem mil) habitantes.
- 3.3. A execução dos serviços previstos no item 5.2, 5.3 e 5.4, estender-se-ão aos fatos geradores de assistência, ocorridos no Brasil.
- 3.4. 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. A assistência Qualidade de Vida poderá ser acionada 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. Os serviços emergenciais de assistência deverão ser solicitados até 24 (vinte e quatro) horas após a ocorrência do evento ou quando de sua constatação.
- 4.4. 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 DOMICILIAR

#### 5.1.1. Assistência Domiciliar Emergencial (24 horas)

Envio de Profissionais - A prestadora de serviços encarregar-se-á do envio 24 horas à residência do Segurado de encanadores e eletricistas para a contenção e reparação de um dano causado em decorrência de um sinistro.

Os serviços deverão ser solicitados à prestadora de serviços, através de chamada telefônica, pelo Segurado, que deverá descrever resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita.

Ficarão por conta da prestadora de serviços as despesas decorrentes do deslocamento do prestador de serviços e da mão de obra do mesmo, empregada no local, até aos limites definidos.

Correrão por conta do Segurado as despesas com reposição de peças e reparações que excedam os limites fixados, devendo o Segurado, nestes casos, quitar os custos, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

5.1.1.1. **Encanador** - Em decorrência de sinistro, a prestadora de serviços encarrega-se do pagamento dos gastos com o envio de profissionais hidráulicos e a mão-de-obra do mesmo, empregada no local, até o limite de R\$100,00 (cem reais) por evento, sendo por conta do Segurado todas as despesas com peças e materiais.

*Limitação: 2 (dois) eventos por ano.*

5.1.1.2. **Eletricista** - Em decorrência de sinistro, correrão por conta da prestadora de serviços as despesas com o envio de um eletricista e a mão de obra empregada no local, até o limite de R\$100,00 (cem reais), sendo por conta do Segurado todas as despesas com peças e materiais.

*Limitação: 2 (dois) eventos por ano.*

5.1.1.3. **Chaveiro** - A prestadora de serviços encarrega-se de enviar um chaveiro até a residência que não puder ser aberta em razão da perda das chaves, seu esquecimento no interior do imóvel ou quebra na fechadura impossibilitando ao Segurado de ingressar ou sair de sua residência. Este serviço somente será disponibilizado para residências que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e caso existam prestadores num raio de até 50 (cinqüenta) km da residência, observadas as seguintes condições:

- a) Em casos de quebra, perda ou roubo de chaves correrão por conta da prestadora de serviços as despesas com o deslocamento do profissional, a mão-de-obra e a confecção de novas chaves até o valor total de R\$ 100,00 (cem reais) por evento.

- b) Em casos de reparação de fechaduras e trancas que se encontrarem danificadas, a prestadora de serviços arcará com os custos de deslocamento do profissional, mão-de-obra e peças para troca e conserto da fechadura ou tranca até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinqüenta reais) por evento.

*Limitação:* 2 (dois) eventos por ano.

#### **5.1.2. Assistência Domiciliar Não-emergencial** (Prestados de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira de 09 às 18 horas)

**5.1.2.1. Faxineira** - Se, em caso de sinistro ou por determinação médica for necessária a hospitalização do Segurado por um período superior a 2 dias, a prestadora de serviços assumirá os gastos de uma faxineira, indicada pelo Segurado, até o limite de R\$80,00 (oitenta reais) por dia. Limitado a um período máximo de 3 (três) dias por evento.

Caso o Segurado esteja em tratamento radioterápico/quimioterápico ou hospitalizado em decorrência de diagnóstico de Câncer, a prestadora de serviços providenciará o serviço de uma faxineira, sendo os custos de responsabilidade da Seguradora.

*Limitação:* 1 (um) evento por ano.

#### **5.1.2.2. Envio de Profissionais - Serviços Eletivos**

Independentemente da verificação de qualquer dos danos previstos no item 5 (cinco), a prestadora de serviços compromete-se a enviar à residência do Segurado, pedreiros, carpinteiros, pintores, gesseiros, técnicos de carpetes, técnicos de persianas, técnicos de TV e vídeo, técnicos de eletrodomésticos, técnico de informática, encanadores, eletricistas, chaveiros ou vidraceiros, que serão disponibilizados em horário comercial, podendo, no entanto, estes serviços serem solicitados pelo Segurado a qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Nestes casos, correrão por conta do Segurado as despesas com a reparação, reposição de peças e, ainda, deslocações, devendo o Segurado quitar os custos do serviço utilizado, e de locomoção, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

### **5.2. ASSISTÊNCIA SAÚDE**

#### **5.2.1. Indicação de Hospitais, Clínicas, Médicos, Enfermeiros e Fisioterapeutas** - A prestadora de serviços, conforme solicitação do Segurado, indicará hospitais, clínicas, médicos, enfermeiros e fisioterapeutas.

A prestadora de serviços compromete-se apenas a indicar os profissionais, sendo de responsabilidade do Segurado os custos com a execução dos serviços solicitados. O Segurado deverá quitar os serviços junto ao prestador indicado e encaminhado pela prestadora de serviços.

#### **5.2.2. Aluguel de Muletas, Cadeira de Rodas e Camas Hospitalares** - Se for solicitado pelo Segurado, a prestadora de serviços organizará o aluguel de muletas, cadeira de rodas e camas hospitalares.

As despesas com o aluguel será por conta do Segurado.

### **5.3. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL**

Para que o Segurado tenha direito a todos os serviços de Assistência Nutricional, este deverá contatar a prestadora de serviços, através de chamada telefônica gratuita à sua central de atendimento, onde descreverá o tipo de ajuda de que necessita, fornecendo todas as informações necessárias.

#### **5.3.1. Coleta de Dados**

A prestadora de serviços irá coletar informações cadastrais básicas para posteriormente, dar seqüência ao atendimento, orientando e norteando os serviços a serem prestados ao Segurado.

#### **5.3.2. Orientação Calórica**

A prestadora de serviços fornecerá orientação ao Segurado a respeito de calorias dos alimentos em geral.

#### **5.3.3. Objetivos**

Após a coleta de dados, a prestadora de serviços fará um estudo para conhecer o objetivo e a meta do Segurado, elaborando uma listagem de uma suposta alimentação inadequada, procurando alertar o Segurado do que possa estar interferindo em sua qualidade de vida.

*Limitação:* 3 (três) eventos por ano.

#### **5.3.4. Recordatório 24 horas**

A prestadora de serviços fará uma avaliação dos hábitos alimentares do segurado por 24 horas, com a finalidade de elaborar um planejamento alimentar para o Segurado.

*Limitação:* 3 (três) eventos por ano.

#### **5.3.5. Planejamento Alimentar**

A prestadora de serviços oferecerá ao segurado um planejamento alimentar, mas caso seja necessário fará substituições de grupos alimentares.

*Limitação: 3 (três) eventos por ano.*

#### **5.3.6. Pensando em Nutrição**

A prestadora de serviços através de sua Central de Atendimento prestará informações e esclarecimentos ao Segurado de possíveis dúvidas e dicas sobre diversos temas:

a) Nutrição e Esporte: assuntos relacionados a alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades com o intuito de obter melhor desempenho e resultado.

b) Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.

c) Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades

d) Nutrição e doso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.

e) Mulher: aborda peculiaridades da vida da mulher e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.

f) Patologia e Nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.

g) Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

### **5.4. ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL**

#### **5.4.1. Assistência em caso de Pneu Furado/Avariado**

Em caso de danos aos pneus do veículo, será enviado um profissional para a solução do problema, podendo ser, conforme o caso, a simples troca pelo sobressalente ou o reboque do veículo até um estabelecimento capaz de consertar o dano, mais próximo do local do evento, desde que situado numa distância de até 100 km (cem quilômetros) do local onde se encontrar o veículo. Correrão por conta da prestadora de serviços as despesas com a mão-de-obra do profissional enviado ao local do evento para a troca do pneu ou reboque do veículo, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, pneu sobressalente, aro, roda, ou qualquer outra peça relacionada ao evento, por conta do Segurado. Será condição para a prestação do serviço que o Segurado se encontre no local do evento e apresente sua Carteira Nacional de Habilitação.

*Limitação: 2 (dois) eventos por ano.*

#### **5.4.2. Assistência em caso de Pane Seca**

Em caso de falta de combustível que impeça a locomoção do veículo, a prestadora de serviços encarrega-se de providenciar a sua remoção, através de reboque, até o posto de abastecimento mais próximo dentro do município em que se verificou a ocorrência.

Correrão por conta da prestadora de serviços as despesas com a mão-de-obra do profissional enviado ao local do evento, ficando as despesas com o combustível por conta do Segurado.

Será condição para a prestação do serviço que o Segurado se encontre no local do evento e apresente sua Carteira Nacional de Habilitação.

Este serviço será oferecido uma única vez por ocorrência.

*Limitação: 2 (dois) eventos por ano.*

### **5.5. SERVIÇOS INDICATIVOS**

A prestadora de serviços compromete-se apenas a providenciar e organizar os serviços abaixo descritos, sendo de responsabilidade do Segurado os custos com a execução dos serviços solicitados. O Segurado deverá quitar os serviços junto ao prestador indicado e encaminhado pela prestadora de serviços

#### **5.5.1. Serviço de Mensageiro**

A prestadora de serviços disponibiliza profissionais previamente cadastrados para realizar serviços de entrega/busca no Brasil a pedido do Segurado. Este serviço será prestado somente em horário comercial.

#### **5.5.2. Reservas de restaurantes, shows, hotéis, vôos**

A prestadora de serviços providencia a reserva de restaurantes (Rio, São Paulo e Salvador), shows (Rio, São Paulo, Salvador, NY, Londres, Paris, Lisboa e Viena), hotéis, vôos (âmbito nacional e internacional).

#### **5.5.3. Informações e compra de ingressos para cinema, teatro, festivais**

A prestadora de serviços provê informações sobre o local, data e horários a respeito de eventos culturais, lançamentos de filmes, localização de cinemas e horários. Compra de ingressos e entrega em domicílio ou nas bilheterias. Serviço disponível em todas as capitais do País e nas cidades com mais de 500.000 habitantes.

#### **5.5.4. Serviços de Táxi 24 horas**

A prestadora de serviços organiza o envio de táxi previamente cadastrado à residência do Segurado ou ao local que esta determinar para levar ou buscar pessoas. Serviço 24 horas por dia e 7 dias por semana.

#### **5.5.5. Informações de Viagem**

A prestadora de serviços disponibiliza uma central apta a prestar informações relevantes sobre países estrangeiros como moeda e câmbio, vacinas obrigatórias, vistos consulares, hábitos alimentares, clima, e outras. Serviço 24 horas por dia e 7 dias por semana.

#### **5.5.6. Informações de feiras, congressos, workshops e festivais gastronômicos**

A prestadora de serviços provê informações sobre local, data, inscrição, como chegar e assuntos abordados. Serviço disponível em todas as capitais do País.

#### **5.5.7. Serviços de moda, saúde e beleza em domicílio**

A prestadora de serviços indica personal trainer, personal stylist, manicure e massagista para atendimento em domicílio.

#### **5.5.8. Decoração de festas e eventos**

A prestadora de serviços indica profissionais aptos a fazer a ornamentação de flores, aluguel de material e decoração do local para festas, jantares e eventos empresariais. Serviço disponível em todas as capitais do País.

#### **5.5.9. Serviços pessoais de entretenimento**

A prestadora de serviços fornece informações ao Segurado, seu cônjuge e a seus dependentes sobre: beleza (salões, tratamentos e lojas especializadas), moda (eventos, lojas, shoppings e aluguel de roupas), tours e sightseeing. Serviço disponível nas principais capitais do País e nas cidades com mais 500.000 habitantes.

#### **5.5.10. Indicação de lojas de funcionamento 24 horas**

A prestadora de serviços fornece informações sobre lojas de conveniência, supermercados e farmácias com funcionamento 24 horas. Serviço disponível em todas as capitais do País e cidades com mais de 500.000 habitantes.

### **6. EXCLUSÕES**

---

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

6.2. A prestadora de serviços não se responsabilizará financeiramente ou pela qualidade de serviços, mesmo que fornecido por prestadores afiliados, não decorrentes de suas instruções ou que tenham sido solicitados pelos familiares do Segurado como extensões do serviço.

6.3. Não são garantidos pelo presente instrumento, os 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.

6.4. A prestadora de serviços não prestará nenhum dos serviços enunciados no presente instrumento nas seguintes situações:

- a) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do Segurado;
- b) Estabelecimentos comerciais ou residência com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros;
- c) Acidentes causados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- d) Acidentes e suas consequências decorrentes de alagamento provocado por chuvas, trasbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento da natureza;
- e) Despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação ou busca e apreensão de bens, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;
- f) Acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas consequências se tenham prolongado para além dessa data;
- g) Eventos que caracterizem falta de manutenção da residência;
- h) Acidentes ou as suas consequências que derivem, direta ou indiretamente, de ações criminais por parte de prepostos do Segurado ou as consequências originadas por dolo;
- i) Acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;

- j) Acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade;
  - k) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários;
  - l) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de sinistros;
- 6.5. Exclusões relativas aos veículos
- 6.5.1. A prestadora de serviços não intervirá ou se responsabilizará, a não ser que esteja explicitamente indicado no item 5, por:
- a) Eventos ocorridos a veículos utilizados para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: táxi, ambulância, carro de aluguel, ou qualquer veículo motorizado de menos de quatro rodas ou com mais de 3,5 toneladas;
  - b) Despesas de conserto, após a entrada do veículo na oficina;
  - c) Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
  - e) Por mais de um serviço de reboque a cada ocorrência com o veículo;
  - f) Comprovada utilização indevida do veículo;
  - g) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários transportados pelo Segurado;
  - h) Acidentes ou avarias ocorridos quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada;
  - i) Pagamento de multas;
  - k) Acidentes ou avarias ocorridos em viagens contra-indicadas em razão do estado de conservação das vias, dos meios de transporte ou do veículo assistido, excesso de passageiros ou viagem para locais de difícil acesso e sem recursos de infra-estrutura.

## 7. REEMBOLSO

---

### 7.1. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

7.2. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Segurado para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento.

7.3. Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados que comprometam o acionamento prévio da Central de Atendimento, será necessário que o Segurado entre em contato com a Central dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da ocorrência do evento que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos.

7.3.1. Nestes casos, o Segurado deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço em vias originais, para que possa obter o reembolso, pela prestadora de serviços, daquelas despesas dentro dos limites de coberturas definidos:

- a) Relato da ocorrência informando o nome completo e CPF do Segurado, explicando qual foi o fato gerador do evento, quais foram às providências tomadas e o valor gasto;
- b) Nome completo e CPF do(a) favorecido(a) e dados bancários (banco, nº da agência e conta corrente); e
- c) Notas Fiscais originais discriminadas comprovando os gastos em função das despesas efetuadas pelo Segurado.

7.4. A partir da entrega de toda a documentação exigida pela prestadora de serviços, caso o reembolso seja autorizado, esta terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para o crédito na conta informada.

7.5. O não cumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do Segurado a obter o pagamento direto ou reembolso dos serviços aos prestadores contratados diretamente pelo Segurado.

## 8. SUB-ROGAÇÃO

---

8.1. Após o reembolso dos prestadores de serviços ou outras despesas, a prestadora de serviços fica sub-rogada nos correspondentes direitos do Segurado contra aqueles que por ato, fato, ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

8.2. O Segurado compromete-se a restituir à prestadora de serviços toda importância que tenha recebido por parte do causador dos danos e/ou de seu seguro, em função de liquidação da indenização a qual o Segurado tiver direito, até os limites assumidos pela prestadora de serviços.

8.3. Caso o Segurado se negue a prestar colaboração ou a sub-rogar tais direitos, a prestadora de serviços estará automaticamente desobrigada a abonar os gastos originados da assistência.

**IMPORTANTE: Caso o Segurado contrate mais de uma proposta de adesão do produto, o serviço de Assistência Qualidade de Vida não terá acumulação de coberturas para os serviços informados.**