

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Segurado vários serviços ligados à assistência domiciliar, assistência nutricional, serviço de home care, concierge - serviços indicativos, como reserva de restaurantes, indicação de técnico de informática, condução do veículo à oficina, serviço de táxi, indicação de lojas e supermercados.

2. DEFINIÇÕES

a) Acidente Pessoal - Para efeitos desta proposta, considera-se acidente pessoal a ocorrência de sinistro, causador de lesões físicas ao Segurado, que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de hospitalização do Segurado.

b) Residência - É a moradia habitual do Segurado no Brasil, devidamente cadastrada pela Seguradora junto à prestadora de serviços, e também chamada de imóvel, onde serão prestados parte dos serviços de assistência descritos neste instrumento.

c) 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.

d) 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 coabitem.

e) Sinistro - É a ocorrência de fato externo súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza na residência, decorrente de evento descrito e enumerado no item 5 (cinco) deste instrumento, 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 da Segurada;
- 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 pela Segurada, 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 mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;

- Quebra ou queda de antenas exteriores de TV e TSF e respectivos mastros e espas, salvo em operações de montagem ou reparação;
- Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar destinados à utilização da Segurada, salvo em operações de montagem ou reparação; e
- Avarias na rede elétrica interna da residência devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas.

f) Validade dos Serviços - O direito à execução dos serviços de Assistência Master terá início e término nas datas indicadas pela Seguradora à prestadora de serviços.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

- 3.1. O serviço de assistência Sênior será prestado ao Segurado em todo o território nacional.
- 3.2. Os serviços previstos 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.
- 3.4. 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 Sênior 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 Emergencial (24 horas)

5.1.1. Envio de Profissionais

5.1.1.1. A prestadora de serviços encarregar-se-á do envio 24 horas à residência do Segurado de encanadores, eletricitas para a contenção e reparação de um dano. 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.

5.1.1.2. Em caso de sinistro, 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 os 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.

5.1.1.3. Independentemente da ocorrência de sinistro, o Segurado poderá solicitar, a qualquer momento, os serviços de Assistência Domiciliar à prestadora de serviços. Nesta hipótese, todos os custos correrão por conta do Segurado que deverá quitar os custos do serviço solicitado diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

a) Encanador - Em caso 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\$120,00 (cento e vinte reais) por evento, sendo por conta do Segurado todas as despesas com peças e materiais.

Limitação: Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

b) 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\$120,00 (cento e vinte reais), sendo por conta do Segurado todas as despesas com peças e materiais.

Limitação: Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

c) Faxineira - Se em decorrência de acidente pessoal, e por determinação médica for necessária a hospitalização do Segurado por um período superior a 3 (três) dias, a prestadora de serviços assumirá os gastos de uma faxineira, indicada pelo Segurado, até o limite de R\$50,00 (cinquenta reais) por dia, limitado a um período máximo de 3 (três) dias por evento.

Limitação: Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

d) 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 o Segurado de ingressar ou sair de sua residência ou, ainda, quando a residência estiver exposta, ou seja, se encontre vulnerável ficando acessível pela parte externa, causando risco à 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 km (cinquenta quilômetros) da residência, observadas as seguintes condições:

- 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\$ 120,00 (cento e vinte reais) por evento.

- Em casos de reparação de fechaduras e tranças 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 trança até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Limitação: Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

5.2. Assistência Domiciliar Não-emergencial (Prestados de 2ª a 6ª feira de 09 às 18 horas)

5.2.1. Independentemente da verificação de qualquer dos danos previstos no item 5.1.1, 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 à qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas do dia.

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

5.3. Health Assistance

5.3.1. Assistência Nutricional (Prestados de 2ª a 6ª feira de 08 às 20 horas)

a) 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.

b) Orientação Calórica - A prestadora de serviços fornecerá orientação ao Segurado a respeito de calorias dos alimentos em geral.

c) 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 ao Segurado do que possa estar interferindo em sua qualidade de vida.

Limitação: Este serviço está limitado a 3 (três) intervenções ao ano.

d) 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: Este serviço está limitado a 3 (três) intervenções ao ano.

e) Planejamento Alimentar - A prestadora de serviços oferecerá ao Segurado um planejamento alimentar, mas caso seja necessário fará substituições de grupos alimentares.

Limitação: Este serviço está limitado a 3 (três) intervenções ao ano.

f) 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: “nutrição e esporte”; “nutrição e saúde”; “curiosidades”; “nutrição e idoso”; “mulher”; “patologia e nutrição” e “nutrição e estética”.

5.3.2. Serviço de Home Care

5.3.2.1. Este serviço aplica-se a Segurados com tratamento clínico de alta complexidade, que demandam longo período de internação hospitalar, porém não necessitam de todos os recursos disponibilizados pelo hospital. A prestadora de serviços indicará empresas especializadas no serviço de Home Care, que consiste na transferência do paciente do leito hospitalar para o leito domiciliar, somente com recursos necessários ao tratamento.

5.3.2.2. A prestadora de serviços não será responsável e não indenizará ao Segurado por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença, causados pelo fato de encaminhar ao Segurado a sua solicitação, pessoas, profissionais ou estabelecimentos para assistência médica. A prestadora de serviços indica apenas serviços quando solicitados e sem ônus nas circunstâncias previstas acima. Nestes casos, a pessoa ou pessoas designadas pela prestadora de serviços serão tidas como agentes do Segurado sem recurso de natureza ou circunstância alguma contra a prestadora de serviços em razão de tal designação.

5.3.2.3. Os custos decorrentes da contratação do serviço correrão por conta exclusiva do Segurado. Mediante solicitação do Segurado, a prestadora de serviços poderá apresentar orçamentos prévios de empresas aptas à prestação do serviço. Para tanto, é importante que o Segurado forneça à prestadora de serviços todas as informações que forem solicitadas.

5.3.3. Organização do Envio de Médicos ao Domicílio

5.3.3.1. Se, o Segurado necessitar de assistência médica, a prestadora de serviços providenciará o envio de um médico - Clínico Geral - à residência do Segurado. Ficará por conta do Segurado os respectivos honorários profissionais, devendo o Segurado, quitar os custos, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

5.3.4. Indicação de Médicos, Enfermeiros e Fisioterapeutas

5.3.4.1. A prestadora de serviços, por solicitação do Segurado, prestará informações sobre médicos, profissionais de enfermagem, fisioterapeutas, hospitais e clínicas, sendo os respectivos honorários profissionais, gastos com hospitalização e outras despesas daí decorrentes por conta do Segurado.

5.3.4.2. A prestadora de serviços não será responsável e não indenizará ao Segurado por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença, causados pelo fato de encaminhar ao Segurado a sua solicitação, pessoas, profissionais ou estabelecimentos para assistência médica. A prestadora de serviços indica apenas serviços quando solicitados e sem ônus nas circunstâncias previstas acima. Nestes casos, a pessoa ou pessoas designadas pela prestadora de serviços serão tidas como agentes do Segurado sem recurso de natureza ou circunstância alguma contra a prestadora de serviços em razão de tal designação.

5.3.5. Apoio na locação de muletas e cadeira de rodas

5.3.5.1. Após ocorrência de doença ou acidente, e se recomendado pelo médico responsável pelo atendimento ao Segurado, a prestadora de serviços providenciará uma cadeira de rodas e/ou muletas pelo período determinado pelo Segurado.

5.3.5.2. Os custos decorrentes da contratação do serviço correrão por conta exclusiva do Segurado.

5.3.6. Coordenação de serviços de reabilitação – Indicação de estabelecimentos, com organização da hospedagem e deslocamento quando necessário.

5.3.6.1. Caso o Segurado, a seu exclusivo arbítrio, queira submeter-se a métodos de reabilitação física, a prestadora de serviços indicará um Centro de referência mais próximo de sua residência ou os principais Centros referências do Brasil de acordo com o diagnóstico do Segurado.

5.3.6.2. Caso seja necessária à realização de uma viagem para se ter acesso aos serviços, a prestadora de serviços poderá organizar este transferência ou remoção, incluindo reserva de bilhetes aéreos, recepção local e retorno, reserva de hotéis próximos ao Centro de Reabilitação e organização de traslado entre Hotel e Centro Médico de acordo com o meio de transporte mais adequado.

5.3.6.3. A prestadora de serviços compromete-se apenas a providenciar e organizar os serviços de transporte e hospedagem, 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.

5.3.7. Organização do Envio de Medicamentos

5.3.7.1. A prestadora de serviços encarrega-se de organizar o envio de medicamentos até a residência, correndo o custo de deslocamento e dos medicamentos por conta do Segurado.

5.3.8. Transmissão de mensagens urgentes

5.3.8.1. A prestadora de serviços encarregar-se-á da transmissão de mensagens urgentes que lhe sejam solicitadas pelo Segurado.

5.4. Concierge – Serviços indicativos

5.4.1. A prestadora de serviços compromete-se apenas a providenciar e organizar os serviços listados a seguir, 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.

5.4.2. O Segurado acionará a plataforma de atendimento diretamente e solicitará os serviços desejados. Todos os serviços que demandem a atuação de Prestadores de Serviços externos serão pagos diretamente pelo Segurado ao prestador.

5.4.3. A Central da prestadora de serviços, quando tratar-se de serviços como preço tabelado (Ex. Hora de mão-de-obra de profissionais, preço de locação de veículos, etc...) informará o preço ao Segurado que, então, manifestará sua decisão de dispor ou não dos serviços.

5.4.3.1. Na hipótese de tratar-se de serviços que demandem orçamento prévio, a Central da prestadora de serviços promoverá o contato entre o Prestador de Serviços selecionado e o Segurado, que decidirá se irá realizar ou não os serviços.

5.4.4. A solicitação de agendamento de serviços disponíveis apenas em horário comercial poderá ser feito 24 horas por dia e 7 dias por semana.

- a) Condução do veículo à oficina
- b) Serviço de Mensageiro
- c) Reserva de restaurantes, shows, hotéis e vôos
- d) Informações sobre compra de ingressos para cinemas, teatros e festivais
- e) Serviço de táxi 24h
- f) Serviços de moda, saúde e beleza em domicílio
- g) Serviços pessoais de entretenimento
- h) Indicação de lojas e supermercados, com coordenação de compras a domicílio
- i) Indicação de *Personal Trainers*
- j) Indicação de técnicos de Informática
- k) Indicação de instrutores de informática – primeiros passos
- l) Indicação de Motorista Particular

6. EXCLUSÕES

6.1. Em relação aos serviços que pela sua natureza tenham que ser prestados a partir de países estrangeiros, a prestadora de serviços não prestará os serviços que, por motivos de força maior, não imputáveis a si, se tornem impossíveis;

6.2. O presente contrato não se aplica às 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 que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas conseqüências se tenham prolongado para além dessa data;
- d) Os acidentes ou as suas conseqüências que derivem, direta ou indiretamente, de ações criminais do Segurado ou as conseqüências originadas por dolo;
- e) Os acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;
- f) Os acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade.
- g) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários;
- h) Despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação, requisição de bens, ou danos causados ao imóvel, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;
- i) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de sinistros;
- j) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do Segurado.

7. REEMBOLSO

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

7.2. Os eventuais reembolsos de despesas previamente autorizados pela prestadora de serviços deverão, obrigatoriamente, obedecer aos procedimentos necessários que serão informados pela Central de Atendimento 24 (vinte e quatro) horas da prestadora de serviços.

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

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 as providências tomadas e o valor gasto;
- b) Nome completo e CPF do(a) favorecido(a) e dados bancários (banco, n° 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 Sênior não terá acumulação de coberturas para os serviços informados.