

Essa condição geral tem como objetivo disponibilizar diversos serviços ligados a qualidade de vida do segurado.

Qualidade de vida - Auto .....	2
Qualidade de vida - Concierge .....	8
Qualidade de vida – Nutricional .....	13
Qualidade de vida – Residencial .....	17
Qualidade de vida – Saúde .....	26

## **QUALIDADE DE VIDA - AUTO**

## 1. OBJETIVO

---

A **Assistência Automóvel** tem por objetivo a prestação de serviços aos usuários indicados pela Contratante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

## 2. DEFINIÇÕES

---

- a) **Assistência Automóvel:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, prestados pela empresa **Europ Assistance Brasil**, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto, destinados aos usuários indicados pela Contratante.
- b) **Usuário:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil** na ocasião da contratação da **Assistência Automóvel** através do Cadastro.
- c) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- d) **Terceiro:** É a pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio Segurado ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente.
- e) **Acompanhantes:** As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.
- f) **Veículo Leve:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.
- g) **Acidente:** Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao usuário e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.
- h) **Pane:** É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- i) **Pane Repetitiva:** É a repetição de um defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- j) **Evento:** Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.
- k) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- l) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da Assistência Automóvel, conforme evento.
- m) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Automóvel, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

### 3. ÂMBITO TERRITORIAL

---

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e com infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

### 4. ATENDIMENTO

---

Para utilização da **Assistência Automóvel**, o usuário deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a **Central de Assistência EABR 0800 026 1900** tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do usuário e do Veículo Assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a **Central de Assistência EABR**, providencie o acionamento da Assistência;

c) Fornecer à Central de Assistência EABR as seguintes informações:

Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;

Número do Contrato / apólice;

Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;

Localização exata do Veículo Assistido;

Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.

d) Seguir as instruções da Central de Assistência EABR e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;

e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência EABR, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

**Disponibilidade da Central de Assistência EABR para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço:** 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

**Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços:** 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, de acordo com a disponibilidade de cada prestador.

**Observação:** Mesmo que cancelada pelo usuário, uma vez feita a solicitação à Central de Assistência EABR, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

## 5. SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA - AUTO		
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Serviços
Reboque	Pneu Avariado	. Até 100 km (cem quilômetros). . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Troca de Pneus	Pneu Avariado	. Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Pane Seca	Falta de Combustível	. Reboque até o posto de combustível mais próximo. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. . Até 1 (um) acionamento por Evento.

### REBOQUE

Em decorrência de evento previsto que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios, a **Assistência Automóvel** fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou por solicitação do usuário, a um outro local.

A Assistência responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de destino indicado pelo Cliente.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### TROCA DE PNEUS

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** disponibilizará o serviço de técnico para substituição do pneu danificado pelo estepe.

Não estão cobertas as despesas para o conserto do pneumático, tais como, mão de obra, pneus, câmara, bicos etc. serão de responsabilidade do usuário. É de responsabilidade do usuário que o veículo esteja com o estepe em condições de uso.

Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do prestador, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula Reboque.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### PANE SECA

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** providenciará o serviço de reboque para que a mesma seja levada até o posto de combustível mais próximo.

Todas as despesas referentes ao abastecimento de combustíveis, serão de responsabilidade do usuário. Por legislação, a Europ Assistance não se responsabiliza pelo envio ou transporte do combustível. Por este motivo é enviado o reboque para transportar o veículo até o posto de gasolina mais próximo.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## 5.1 CONSIDERAÇÕES

Os serviços da **Assistência Automóvel** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elencam-se algumas situações, a título meramente exemplificativo, em que os Serviços prestados serão suspensos:

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

## 6. REEMBOLSO

---

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Automóvel** caso se constate:

a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Automóvel**;

b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou

c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela **Central de Assistência EABR** para a prestação da **Assistência Automóvel**, com a consequente indicação do Prestador Credenciado.

## 7. EXCLUSÕES

---

- SEM PREJUÍZO DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES CONSTANTES DESTAS CONDIÇÕES GERAIS ESTÃO EXCLUÍDAS DO ESCOPO DO SERVIÇO:
- EXECUÇÃO DE QUALQUER OUTRO SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DA ASSISTÊNCIA PREVISTA NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM OS LIMITES ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS EM DESCONFORMIDADE COM O DISPOSTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- CASOS DE INTERVENÇÕES CONSECUTIVAS A PANES REPETITIVAS, CARACTERIZANDO FALTA MANIFESTA DE MANUTENÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;
- QUAISQUER SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE TERCEIROS E/OU A SEUS OCUPANTES;

- ALÉM DAS HIPÓTESES MENCIONADAS NA PRESENTE CONDIÇÃO GERAL, A ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL NÃO SE RESPONSABILIZA, A QUALQUER TÍTULO, NEM MESMO TERÁ OBRIGAÇÃO DE FORNECER AS ASSISTÊNCIAS AO USUÁRIO, CASO:
- O USUÁRIO NÃO ATENDA OS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMPRE OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- SE VERIFIQUE FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO PELO USUÁRIO OU CLIENTE;
- HAJA DOLO, CULPA, FRAUDE, TENTATIVA DE FRAUDE OU SIMULAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;
- O EVENTO DECORRA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÕES DE CARÁTER PROFISSIONAL OU RACHAS;
- O EVENTO DECORRA DE ATO ILÍCITO PRATICADO PELO USUÁRIO OU TERCEIROS ENVOLVENDO O VEÍCULO;
- POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL TROCA DE BATERIA, 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 USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, O VEÍCULO E/OU O EVENTO, FALTANDO COM A BOA-FÉ; E
- 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 NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- O VEÍCULO 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.

## **QUALIDADE DE VIDA - CONCIERGE**



## 1. OBJETIVO

A **Assistência Concierge Informativo** tem por objetivo proporcionar ao Usuário comodidade e conveniência através de diversos serviços informativos e operacionais, como um assistente pessoal, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

## 2. DEFINIÇÕES

a) **Assistência Concierge Informativo**: é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência Concierge Informativo**”, “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.

b) **Prestadores**: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Concierge Informativo** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

c) **Cliente ou Usuário**: é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Concierge Informativo** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os Serviços serão prestados nas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes em território brasileiro e nas principais capitais e cidades turísticas do mundo, ou qualquer outra cidade que ofereça condições para o atendimento da solicitação do Usuário, a critério da Assistência, considerando os termos dos itens abaixo.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, torne-se impossível a sua efetivação.

Pode haver restrições em regiões que estejam envolvidas em um conflito internacional ou interno, ou nos países e territórios onde a infraestrutura existente seja considerada inadequada para garantir o serviço. O Usuário poderá contatar a **Assistência Concierge Informativo** antes de iniciar uma viagem, a fim de confirmar se os serviços estão disponíveis ou não em seu(s) destino(s).

## 4. ATENDIMENTO

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Concierge Informativo** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Concierge Informativo**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência **0800 026 1900** e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência; e

c) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços.

Os serviços da **Assistência Concierge Informativo** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

**Disponibilidade da Central de Assistência:** 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

**Disponibilidade para Organização de Serviço:** está condicionado ao horário de funcionamento do Prestador indicado, considerando inclusive o fuso horário onde o mesmo esteja estabelecido, sem qualquer interferência da Assistência.

**Observação:** A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

## 5. SERVIÇOS

A maioria dos serviços prestados pela **Assistência Concierge Informativo** são oferecidos gratuitamente. Entretanto, de acordo com as circunstâncias e dependendo da natureza do serviço requisitado, a **Assistência Concierge Informativo** poderá ter que adiantar o pagamento em nome do Usuário.

ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA - CONCIERGE			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Informações e Dicas de Viagem	A pedido do Cliente	Sem limite de Utilização	Serviços Meramente Informativos
Moda, Saúde e Beleza			
Informações e Compra de Ingressos			
Decoração de Festas e Eventos			
Serviço de Mensageiro			
Reservas de Restaurantes, Shows, Hotéis, Vãos			
Táxi 24 Horas			

**Observação:** Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Concierge Informativo deverá ser feita dentro do prazo de 90 (trinta) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

### 5.1 CONSIDERAÇÕES

#### INFORMAÇÕES E DICAS DE VIAGEM

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência fornecerá informações relativas à viagens, conforme itens abaixo:

- Indicações de agências e operadoras de viagem;
- Documentações, passaportes, requisitos de vistos, vistos de entrada, vacinas;
- Números de telefones de Embaixadas e Consulados brasileiros;
- Informações meteorológicas;
- Condições do trânsito e mapas;
- Moeda, câmbio e normas alfandegárias;
- Informações sobre o país e suas principais cidades.

As informações serão prestadas após o Usuário fornecer todos os dados da viagem, como período de estadia, locais a serem visitados, motivos da viagem, dentre outras.

Depois de fornecidas todas as informações necessárias, a critério da Assistência, o prazo para retorno da Assistência ao Usuário é de até 72 (setenta e duas) horas úteis.

**SERVIÇOS DE MODA, SAÚDE E BELEZA EM DOMICÍLIO**

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência indicará *personal trainer*, *personal stylist*, manicure e massagista para atendimento em domicílio.

**INFORMAÇÕES E COMPRA DE INGRESSOS PARA CINEMA, TEATRO, FESTIVAIS**

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência 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.

**DECORAÇÃO DE FESTAS E EVENTOS**

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência indicará 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 Brasil.

**SERVIÇO DE MENSAGEIRO**

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência disponibilizará profissionais previamente cadastrados para realizar serviços de entrega/busca no Brasil a pedido do Usuário.

Este serviço será prestado somente em horário comercial.

**RESERVAS DE RESTAURANTES, SHOWS, HOTÉIS, VÔOS**

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência providenciará, desde que disponível, a reserva de restaurantes (Rio, São Paulo e Salvador), shows (Rio, São Paulo, Salvador, NY, Londres, Paris, Lisboa e Viena), hotéis e vôos (âmbito nacional e internacional).

**SERVIÇOS DE TÁXI 24 HORAS**

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência organiza o envio de táxi previamente cadastrado à residência do Usuário ou ao local que o mesmo determinar para levar ou buscar pessoas.

Serviço 24 horas por dia e 7 dias por semana.

É de responsabilidade exclusiva do Usuário o pagamento dos valores decorrentes da execução dos serviços solicitados, devendo quitar tais valores diretamente aos Prestadores.

**6. EXCLUSÕES**

- 
- **ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**
  - **EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

- **DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE**
- **INFORMATIVO, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**
- **SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO CLIENTE, CUMPRINDO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PELO PRESENTE INSTRUMENTO; E**
- **PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE INFORMATIVO, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE INFORMATIVO.**
- **A ASSISTÊNCIA CONCIERGE INFORMATIVO TEM CARÁTER EXCLUSIVAMENTE INFORMATIVO E DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS, SENDO QUE TODAS AS DESPESAS DECORRENTES DOS SERVIÇOS PRESTADOS SÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.**
- **QUALQUER RECLAMAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS PRESTADORES, ESTABELECIMENTOS E PROFISSIONAIS, DEVERÁ SER ENCAMINHADA E RESOLVIDA DIRETAMENTE PELO USUÁRIO COM OS PRESTADORES DO SERVIÇO, FICANDO A ASSISTÊNCIA ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO, A QUALQUER TEMPO E A QUALQUER TÍTULO.**
- **A ASSISTÊNCIA CONCIERGE INFORMATIVO NÃO REALIZARÁ NENHUM PEDIDO QUE SEJA CONSIDERADO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA, COMO:**
- **PARA REVENDA, PROFISSIONAL OU PROPÓSITOS COMERCIAIS;**
- **VIRTUALMENTE IMPOSSÍVEL OU INEXEQUÍVEL;**
- **SUJEITO A RISCO (POR EXEMPLO, FONTES ILEGAIS);**
- **UMA VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE DE OUTRA PESSOA;**
- **UMA VIOLAÇÃO DAS LEIS NACIONAIS E INTERNACIONAIS;**
- **ANTIÉTICO OU IMORAL;**
- **PESQUISA DE PREÇO PARA ENCONTRAR ITENS COM DESCONTOS.**

## **QUALIDADE DE VIDA – NUTRICIONAL**

## 1. OBJETIVO

Os serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Nutricional** têm por objetivo oferecer atendimento telefônico especializado com uma nutricionista que poderá orientar referente à nutrição e qualidade de vida do Cliente, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Usuário e orientá-lo através de um Plano Alimentar, considerando hábitos e necessidades do mesmo, e demais itens conforme citados.

## 2. DEFINIÇÕES

a) **Assistência Nutricional**: é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

b) **Evento**: Ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Nutricional** pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Nutricional** contratada e descritos nestas Condições Gerais.

c) **Prestadores**: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Nutricional** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

O direito à utilização da **Assistência Nutricional** encerrará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

O Serviço será prestado exclusivamente em território brasileiro e não está previsto qualquer atendimento presencial, sendo, portanto, este prestado exclusivamente através da Central de Assistência e via e-mail.

O Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

## 4. ATENDIMENTO

O Cliente terá direito ao Serviço de **Assistência Nutricional** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência **0800 026 1900** e fornecer as informações solicitadas de forma clara, precisa e completa, para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.

d) Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.

Após o fornecimento das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

**Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:**

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

Todos os serviços serão prestados até limite do plano de Assistência Nutricional contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## 5. SERVIÇOS

O primeiro contato do Cliente com a **Assistência Nutricional** acarretará em uma coleta de informações básicas, incluindo informações do seu histórico médico, prática de atividade física, disponibilidade para praticar exercícios, para realização de uma anamnese completa e após o profissional fará as devidas orientações por e-mail.

Este serviço é prestado em caráter meramente informativo, não se tratando de uma consulta nutricional em sentido estrito.

ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA - CONCIERGE		
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Serviços
<b>Informações Nutricionais</b> (Cadastro e Recordatório 24h)	A pedido do Cliente	. 01(um) usuário. . 01 (um) acionamento por evento. . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
<b>Saúde e Bem-Estar</b> (Orientação Calórica e Pensando em Nutrição) Receitas e Técnicas Culinárias		
<b>Receitas e Técnicas Culinárias</b> (Planejamento Alimentar)		

### INFORMAÇÕES NUTRICIONAIS (CADASTRO E RECORDATÓRIO 24H)

Questionário específico para determinar antecedentes nutricionais e patológicos e o perfil nutricional a partir do IMC (Índice de Massa Corpórea).

**Observação:** Depois de solicitadas e fornecidas todas as informações pelo Cliente, o prazo para retorno da **Assistência Nutricional** é de até 03 (três) dias úteis.

### SAÚDE E BEM-ESTAR (ORIENTAÇÃO CALÓRICA E PENSANDO EM NUTRIÇÃO)

Orientação sobre modelos de cardápios e dicas de alimentos para melhora de desconfortos causados por erro na alimentação.

Orientação nutricional com foco em determinadas fases como: Gestação, Amamentação, Menopausa, 1º infância, terceira idade, afim de evitar deficiências nutricionais.

### RECEITAS E TÉCNICAS CULINÁRIAS (PLANEJAMENTO ALIMENTAR)

Indicação de receitas saudáveis e técnicas de conservação de alimentos.

**7. EXCLUSÕES**

---

- OS SERVIÇOS DESTA CONDIÇÃO GERAL NÃO ABRANGEM AS PRESTAÇÕES QUE NÃO TENHAM SIDO PREVIAMENTE SOLICITADAS POR INTERMÉDIO DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL OU TENHAM SIDO EXECUTADAS SEM O SEU ACORDO.
- A ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELAS DESPESAS, PELA QUALIDADE DE SERVIÇOS E/OU DANOS, SOLICITADOS DIRETAMENTE AOS SEUS PRESTADORES CREDENCIADOS, SEM SUA INTERVENÇÃO.
- ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:
- EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;
- DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;
- ATENDIMENTO PESSOAL OU PRESENCIAL DOS SERVIÇOS PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL.
- A ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL NÃO PRESTARÁ OS SERVIÇOS CASO O USUÁRIO NÃO SATISFAÇA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOLICITADOS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA OU PRESTADOR CREDENCIADO.



## **QUALIDADE DE VIDA – RESIDENCIAL**

---

**1. OBJETIVO**

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Residencial visam atender ao Usuário em situações de emergência envolvendo o Imóvel, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

---

**2. DEFINIÇÕES**

a) **Assistência Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

b) **Situação Inabitável:** Considera-se inabitável o imóvel que não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança compatíveis com sua utilização mínima e habitual, devido à lama, água, fuligem, etc., decorrente de Eventos previstos nestas Condições Gerais.

c) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Residencial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Residencial** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado “**Evento Emergencial**” ou “**Evento Não Emergencial**”.

d) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.

---

**3. ÂMBITO TERRITORIAL**

O Serviço será prestado exclusivamente em território brasileiro.

Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

---

**4. ATENDIMENTO**

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência **0800 026 1900** tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Número do Contrato / apólice;
- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
- Endereço completo de Domicílio;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.

d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;

e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Residencial, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço para situações emergenciais:** 24 (vinte e quatro) horas.

## 5. SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA - CONCIERGE			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite de Serviços
<b>Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio</b> (Entrada Ou Saída) Emergência	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	. 1 (um) acionamento por Evento . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.	. Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento;
<b>Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio</b> (Entrada Ou Saída) Não-Emergencial	Fechaduras e Trancas Danificadas		. Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento;
<b>Encanador</b> Emergencial e Não-Emergencial	Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos	1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$100,00 (cem reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
<b>Eletricista</b> Emergencial e Não-Emergencial	Problemas Elétricos	1 (um) acionamento por Evento	. Mão de obra do Prestador até R\$100,00 (cem reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
<b>Faxineira</b>	Acidente pessoal do Usuário	1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$80,00 (oitenta reais) por dia; . Limitado a até 03 (três) dias por evento; . Até 01 (um) acionamento por vigência.

<b>Manutenção Geral</b> Não-Emergencial	Reparos ou consertos no imóvel ou em eletrodomésticos; Orçamento de mão de obra e material	Ilimitado	. Sem limite de acionamentos por Evento
--	---	-----------	---

## 5.1 EVENTOS PREVISTOS

Os eventos da Assistência Residencial poderão ocorrer, quando contratados os devidos serviços, nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

**Eventos Emergenciais**, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo o imóvel, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

**Eventos Não-Emergenciais:** É a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência 24 horas, conforme condições e limites estabelecidos nas condições gerais do pacote de Assistência

## 5.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) POR EVENTO EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial e o usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta (s) de entrada ou saída), a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Residencial** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves do tipo tetra ou ponto.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado

### ENCANADOR POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

Estão excluídos os entupimentos em tubulações provenientes de caixa de inspeção de gordura e esgoto do imóvel, vazamentos em tubulações de cobre, ferro, cerâmica e de gás nos imóveis assistidos, bem como os vazamentos em tubulações, relacionadas à instalação de piscinas e banheiras.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado

**ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL**

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, definidos no item 5.3 destas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado

**FAXINEIRA**

Se, em caso de acidente pessoal em consequência de sinistro no domicílio ou por determinação médica, em qualquer situação, que seja necessária a hospitalização do Segurado por um período superior a 02 (dois) dias. Ou ainda, caso o Segurado esteja em tratamento radioterápico/quimioterápico ou hospitalizado em decorrência de diagnóstico de Câncer, a ICATU HARTFORD assumirá os gastos de uma faxineira, indicada pelo Segurado.

Em casos de hospitalização e tratamento médico, conforme citado acima, será necessária comprovação através de laudo médico.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado

**MANUTENÇÃO GERAL**

Compõem os serviços de Manutenção Geral: indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e consultoria orçamentária conforme especificado abaixo:

**Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral**

A **Assistência Residencial** se encarregará do envio de Profissionais, para reparos ou consertos no Imóvel e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados.

A **Assistência Residencial** disponibiliza os seguintes serviços: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

Os Serviços de mão de obra especializada para manutenção geral estão disponíveis nas seguintes cidades:

**SP** – São Paulo (e grande São Paulo), Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Americana, Piracicaba, Taubaté, São Carlos, Araçatuba, Presidente Prudente, Franca, Santos, Guarujá e Caraguatatuba;

**RJ** – Rio de Janeiro, Niterói, Petrópolis, Volta Redonda, Nova Friburgo, São Gonçalo, nova Iguaçu e Duque de Caxias;

**MG** – Belo Horizonte, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis e Ipatinga;

**PR** – Curitiba, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu, Maringá, Cascavel e Londrina;

**SC** – Florianópolis, Blumenau, Joinville e Lages;

**RS** – Porto Alegre, Santa Maria, Pelotas, Novo Hamburgo e Rio Grande;

**BA** – Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista e Ilhéus;

**PE** – Recife e Olinda;

**DF** – Brasília;

**GO** – Goiânia;

**ES** – Vitória;

**CE** – Fortaleza.

A responsabilidade da **Assistência Residencial** se limita ao envio dos Profissionais relacionados acima, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e envio dos orçamentos passados ao Usuário pelos profissionais. Ficando a critério do Usuário a execução ou não dos serviços.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Consultoria Orçamentária**

A **Assistência Residencial** disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Usuários, os custos aproximados de material e mão de obra para serviços de reparos simples que possam ser descritos e dimensionados por telefone, incluindo material estimado para realização do conserto, com especificidades, se houver.

A responsabilidade da **Assistência Residencial** se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo Usuário para executar o serviço. Ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos / preços indicados pelos efetivos fornecedores.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Residencial contratado

### **5.3 TIPOS DE EVENTOS**

**Sinistro no Imóvel:** É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.

**À Critério do Usuário** – Mediante solicitação do usuário, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.

**Acidente Pessoal** envolvendo Usuários, é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência do Usuário.

**Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;

**Chaveiro para Acesso ao Domicílio (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao Domicílio;

**Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso à cômodos internos do Imóvel.

**Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.

**Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de **problemas funcionais\*** que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia no Imóvel;

\* **Problemas Funcionais:** problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.

## 5.4 CONSIDERAÇÕES

O Usuário deverá zelar pelo Imóvel até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de acionamentos, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

A **Assistência Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Domicílio apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Residencial** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Residencial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

## 6. REEMBOLSO

---

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Residencial** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Residencial;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;

b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

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

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

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. EXCLUSÕES**

- **A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS AO IMÓVEL, USUÁRIO E/OU TERCEIROS DECORRENTES DO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE O EVENTO E A CHEGADA DO PRESTADOR AO LOCAL.**
- **A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO DIRETAMENTE DO PRESTADOR, RESTANDO CERTO QUE EVENTUAIS REEMBOLSOS AO USUÁRIO SERÃO EFETUADOS DESDE QUE PREVIAMENTE SOLICITADOS E AUTORIZADOS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.**
- **A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS NO IMÓVEL.**
- **A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:**
- **IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS:**
- **ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR, E, EM GERAL, TODO E QUALQUER ATO OU CONSEQUÊNCIA DESSAS OCORRÊNCIAS, BEM COMO NÃO RESPONDERÁ, AINDA, POR PREJUÍZOS DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADOS COM OU PARA OS QUAIS, PRÓXIMA OU REMOTAMENTE, TENHAM CONTRIBUÍDO TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, LOCKOUT, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E**



**QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA, INCLUSIVE OS OCORRIDOS DURANTE OU APÓS O EVENTO;**

- **ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.**
- **OS ACIDENTES OU AS SUAS CONSEQUÊNCIAS QUE DERIVEM, DIRETA OU INDIRETAMENTE DE AÇÕES CRIMINAIS DO BENEFICIÁRIO OU AS CONSEQUÊNCIAS ORIGINADAS POR DOLO;**
- **CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM AO IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;**
- **DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTOS NOS SERVIÇOS;**
- **DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- **EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;**
- **EXPLOÇÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;**
- **OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADA PELO CLIENTE;**
- **OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;**
- **PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOÇÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;**
- **PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL;**
- **EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.**
- **IMÓVEIS DE VERANEIO OU QUE NÃO POSSAM SER CARACTERIZADAS COMO HABITUAL OU PERMANENTE DO BENEFICIÁRIO;**
- **DESPESAS DECORRENTES DE DESPEJO, ARROLAMENTO, CONFISCO, EXPROPRIAÇÃO, REQUISIÇÃO DE BENS, OU DANOS CAUSADOS AO IMÓVEL, POR ORDEM DE AUTORIDADES JUDICIAIS, ADMINISTRATIVAS OU MILITARES.**

## **QUALIDADE DE VIDA – SAÚDE**

## 1. OBJETIVO

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Saúde** têm por objetivo dar orientações e prestar serviços com a finalidade de dar suporte a saúde do Cliente, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Cliente e orientá-lo através de informações e indicação de serviços com a finalidade de auxiliá-lo em seu tratamento clínico, considerando hábitos e necessidades do mesmo.

## 2. DEFINIÇÕES

a) **Assistência Saúde:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente "Assistência" ou "Serviço" quando assim referida individualmente; ou "Assistências".

b) **Acidente Pessoal Grave:** É todo evento súbito, com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou a invalidez permanente, total ou parcial, ou torne necessário tratamento médico.

c) **Agravação do Risco:** circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade de tornar o risco mais grave do que originalmente se apresentava no momento da contratação da Assistência.

d) **Doença Grave:** condição que compromete significativamente a saúde do Paciente/Cliente, com possibilidade de perda de órgão ou função e/ou ameaça à vida do mesmo.

e) **Doença Aguda:** é a doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia ocorrida com o Cliente

f) **Doença Crônica:** é toda enfermidade que o Cliente for portador há mais de 30 (trinta) dias.

g) **Doença de Base:** é a disfunção de qualquer órgão do Cliente que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

O direito à utilização da **Assistência Saúde** cessará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

O Serviço será prestado exclusivamente em território brasileiro e não está previsto qualquer atendimento presencial, sendo, portanto, este prestando exclusivamente através da Central de Assistência.

Os Serviços serão prestados em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível, com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

#### **4. ATENDIMENTO**

---

Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir, antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a **Assistência Saúde 0800 026 1900** tão logo o Evento ocorra ou quando houver necessidade de atendimento para os eventos cobertos e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a **Assistência Saúde** providencie o acionamento da Assistência;

- Fornecer à **Assistência Saúde** as seguintes informações:
- Número do Contrato;
- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente; e
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.

c) Seguir as instruções da Assistência Saúde e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.

A **Assistência Saúde**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais (is) indicados; e
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

O Cliente não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

A Assistência cancelada pelo Cliente, após solicitação à Central de Assistência, será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

## 5. SERVIÇOS

Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite de Serviços
<b>Informações Médico-Hospitalares</b> (Hospitais, Clínicas, Médicos, Enfermeiros e Fisioterapeutas)	Doença ou Acidente do Usuário	Ilimitado	. Serviço Indicativo; . Sem limite de acionamentos por Vigência.
<b>Apoio na Locação de Muletas e Cadeiras de Rodas</b>	Doença ou Acidente do Usuário	Ilimitado	. Serviço Indicativo; . Sem limite de acionamentos por Vigência.

### INFORMAÇÕES MÉDICO-HOSPITALARES

Caso o cliente necessite de Assistência Médica, a **Assistência Saúde**, prestará informações sobre médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, hospitais e clínicas próximos ao seu domicílio, sendo os respectivos honorários profissionais, gastos com hospitalização e outras despesas de responsabilidade do usuário.

A **Assistência Saúde** não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença, causados pela indicação dos serviços solicitados pelo Cliente.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Saúde** contratado

### APOIO NA LOCAÇÃO DE MULETAS E CADEIRAS DE RODAS

Se, em decorrência de Doença Grave ou acidente com o cliente, e, caso for solicitado pelo mesmo, a **Assistência Saúde** organizará o aluguel de muletas, cadeira de rodas e camas hospitalares.

Os custos com a locação dos equipamentos serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

Este serviço será prestado até o limite da **Assistência Saúde** contratado

## 6. EXCLUSÕES

- **ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**
- **EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**
- **DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA SAÚDE, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO CLIENTE, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**

- **EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SAÚDE.**
- **REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO CLIENTE SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA E;**
- **ASSISTÊNCIA POR DOENÇAS OU ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE ÁLCOOL, DROGAS, VENENO, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS E OU ADQUIRIDOS SEM RECOMENDAÇÃO MÉDICA;**
- **A ASSISTÊNCIA SAÚDE NA CONDIÇÃO DE MERA INTERMEDIÁRIA DOS SERVIÇOS, ORGANIZANDO OU INDICANDO PROFISSIONAIS APTOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PREVISTOS NESTE INSTRUMENTO, NÃO SE RESPONSABILIZA SOB QUAISQUER CIRCUNSTÂNCIAS:**
- **PELAS OPINIÕES EMITIDAS PELO(S) PROFISSIONAIS (IS) INDICADOS; E**
- **PELO ATENDIMENTO INTEGRAL DAS EXPECTATIVAS DO CLIENTE QUANTO AOS SERVIÇOS E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS DOS PROFISSIONAIS E/OU PRESTADORES DE SERVIÇOS INDICADOS OU ESCOLHIDOS PELO CLIENTE.**

## **1. OBJETIVO**

---

**O serviço de Segunda Opinião Médica – Parecer Médico Internacional consiste em disponibilizar somente ao titular da apólice, por Telemedicina, diagnóstico e protocolos de tratamento, em caso de doenças graves, emitidos por médicos especialistas de qualquer um dos hospitais do Consórcio WorldCare.**

O Consórcio Hospitalar WorldCare é líder mundial em serviços médicos de Telemedicina e integrado pelos mais renomados e prestigiados centros de excelência médica do mundo:

- Duke University Health System (Duke University)
- Mayo Clinic (Mayo Medical School)
- Massachusetts General Hospital (Harvard Medical School)
- Brigham and Women's Hospital (Harvard Medical School)
- Dana-Farber Partners CancerCare (Harvard Medical School)
- UCLA Healthcare (University of California Los Angeles)

## **2. DEFINIÇÕES**

---

**Doença Grave:** toda patologia médica de maior complexidade, dentre as quais:

1. doenças cardiovasculares;
2. doenças neurológicas;
3. câncer;
4. grandes cirurgias;
5. transplantes de órgãos;
6. qualquer doença que seja considerada como grave pelo médico assistente do Segurado.

## **3. ÂMBITO TERRITORIAL**

---

O serviço de Assistência Segunda Opinião Médica será prestado ao Segurado em todo o território nacional.

## **4. ATENDIMENTO**

---

A Assistência Segunda Opinião Médica poderá ser acionada por meio da Central de Atendimento **0800 707 7916**.

## **5. O SERVIÇO**

---

Mediante o relatório do médico assistente, bem como todos os exames de imagem (Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia, Ressonância Magnética Nuclear e outros), a prestadora de serviços fará a versão dos relatórios para o inglês, submeterá a procedimentos tecnológicos de digitalização e os encaminhará através de Telemedicina para um dos Hospitais do Consórcio WorldCare, podendo o médico assistente indicar entre eles o de sua preferência. Em 5 (cinco) dias úteis, em média, o médico assistente e o Segurado receberão o Parecer Médico Internacional.