



**CONDIÇÕES GERAIS**  
ASSISTÊNCIA PERSONAL CARE

**MAG**  
SEGUROS

GRUPO MONGERAL  EGON



## CONDIÇÕES GERAIS

### ASSISTÊNCIA PERSONAL CARE

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	5
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	6
3. EVENTOS GARANTIDOS RESIDENCIAL.....	7
4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	9
5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	10
6. ASSISTÊNCIAS .....	11
7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	24
8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA .....	25
9. EXCLUSÕES.....	25
10. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	26



## CONDIÇÕES GERAIS

### ASSISTÊNCIA PERSONAL CARE

#### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA PERSONAL CARE		
ITEM		LIMITES DO SERVIÇO
6.1	Serviço De Vidraceiro	Mão de Obra: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento; 02 (duas) utilizações por vigência;
6.2	Serviço De Transporte E Guarda De Mobiliário	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência; O local para a guarda dos móveis deverá estar situado a uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do Domicílio do Cliente;
6.3	Serviço De Cobertura Provisória De Telhados	Mão de Obra: até R\$ 250,00 (cento e cinquenta reais) por evento; 02 (duas) utilizações por vigência.
6.4	Repatriação Funerária	Até 1 (um) acionamento por viagem assistida
6.5	Restaurante E Lavanderia	Até o limite de R\$ 150,00/diária (cento e cinquenta reais a diária) por evento; Limitado a 3 (três) dias de utilização; Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência;
6.6	Serviço De Proteção Urgente Da Residência	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; 01 (um dia de proteção por evento); Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência.
6.7	Serviço De Guarda De Animal Doméstico	Até o limite de R\$ 50,00/diária (cinquenta reais) por evento; Limitado a 2 (dois) dias e 3 (três) animais; Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência.
6.8	Serviço De Baby Sitter Ou Berçário	Até o limite de R\$ 120,00/diária (cento e vinte reais a diária) por evento; Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência.
6.9	Serviço De Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio Por Eventos Externos	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência;
6.10	Serviço De Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio Por Eventos Emergenciais	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Até 1 (uma) cópia de chave por Evento; Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência
6.11	Serviço De Encanador Por Eventos Externos	Mão de Obra: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento; 02 (duas) utilizações por vigência
6.12	Encanador Por Eventos Emergenciais	Mão de Obra: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento; 02 (duas) utilizações por vigência
6.13	Eletricista Por Evento Externo	Mão de Obra: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento; 02 (duas) utilizações por vigência
6.14	Eletricista Por Evento Emergencial	Mão de Obra: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento; 02 (duas) utilizações por vigência
6.15	Serviço De Informações De Emergência	Sem limite de utilização.
6.16	Serviço De Limpeza Residencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência;
6.17	Transporte Escolar	Até o limite de R\$ 250,00 (cento e cinquenta reais) por evento; Limitado a 05 (cinco) diárias. Sendo R\$ 50,00 (cinquenta reais) cada diária; Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência
6.18	Serviço De Substituição De Telhas De Barro	Mão de Obra: até R\$ 250,00 (cento e cinquenta reais) por evento; 02 (duas) utilizações por vigência;
6.19	Substituição Provisória De Eletrodomésticos - Linha Branca (Cozinha E Lavanderia)	Mão de Obra: até R\$ 100,00 (cem reais) por evento; Limitado a 5 (cinco) diárias; 02 (duas) utilizações por vigência.

6.20	Transmissão De Mensagens Urgentes	Sem limite de utilização;
6.21	Manutenção Geral	Sem limite de utilização;
6.22	Serviço De Socorro Mecânico	Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento; Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência.
6.23	Serviço De Reboque	01 (um) reboque(s) por Evento; Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino; Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência.
6.24	Serviço De Recuperação De Veículo	Até o limite de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento; Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência
6.25	Assistência Nutricional	Até 03 (três) acionamento(s) por vigência
6.26	Desconto Farmácia	Desconto entre 15% (quinze por cento) a 60% (sessenta por cento) sobre medicamentos da Lista Referenciada; Desconto complementar de 5% (cinco por cento) sobre desconto da lista e demais medicamentos da farmácia;
6.27	Despesas Médicas Por Acidente Ou Doenças	Até 01 (um) acionamento por viagem assistida; Até R\$ 3.000,00 (três mil reais) por viagem assistida;
6.28	Despesas Odontológicas	Até 01 (um) acionamento por vigência; Até R\$300,00 (trezentos reais) por viagem assistida;
6.29	Despesas Farmacêuticas	Até 01 (um) acionamento por vigência; Até R\$300,00 (trezentos reais) por viagem assistida;
6.30	Prolongamento De Estadia Em Hotel Após Alta Hospitalar	Até 1 (um) acionamento por viagem assistida; Até R\$150,00 (cento e cinquenta reais) a diária por viagem assistida; Limitado a 5 diárias por viagem assistida.
6.31	Indicação De Clínicas E Hospitais	Sem limite de utilização;

## 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

**2.1** Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Personal Care** visam atender ao Segurado em situações de emergência, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

**2.2** Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- (a) **Assistência Personal Care:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Prestadora de Serviços Assistenciais, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- (b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- (c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Personal Care**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- (d) **Contratante:** Mongeral Aegon
- (e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Personal Care**, seus limites e condições.
- (f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Personal Care**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- (g) **Situação Inabitável:** quando a Residência não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança ou conforto, compatíveis com sua utilização normal, devido à lama, água, fuligem, etc, decorrente de **Eventos** previstos nestas **Condições Gerais**.
- (h) **Evento Garantido:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Personal Care** pelo Segurado, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Personal Care** descritos nestas Condições Gerais conforme item 3, doravante denominado simplesmente “Evento” ou “Evento Garantido”.

- (i) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Personal Care** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais .
- (j) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais na ocasião da contratação da **Assistência Personal Care** através do Cadastro.
- (k) **Segurado :** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.
- (l) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Segurado .
- (m) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Residencial solicitada.

### 3. EVENTOS GARANTIDOS RESIDENCIAL

3.1 A Assistência Residencial ocorrerá nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

3.1.1 **Eventos Emergenciais**, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo a Residência, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo à Residência, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências nas situações elencadas abaixo:

- **Problemas Hidráulicos:** vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da Residência;
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fca, 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 na Residência;
- **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 localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Chaveiro para Acesso ao Domicílio:** 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 da Residência.

3.1.2 Eventos Externos envolvendo a Residência serão aqueles considerados súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais na Residência ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **Explosão** - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- **Incêndio acidental ou provocado por terceiros** - 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;
- **Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes** atingindo direta ou indiretamente a Residência do Cliente;
- **Tremores de Terra;**
- **Danos elétricos** - Avarias na rede elétrica interna da Residência devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- **Queda de raios** - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o Domicílio;
- **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 registrados às autoridades por meio de 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;
- **Alagamento em decorrência de acidente interno acidental** - Danos por água provenientes súbita e imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- **Arrombamento de portas ou janelas;**
- **Impacto de veículos terrestres ou animais**, desde que não conduzidos pelo Segurado, 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 mm (quatro 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 espias, salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar** destinados à utilização do Cliente salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Vazamento de Gás.**

**3.1.3 Acidente Pessoal** envolvendo Segurado s, 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 Segurado .

## AUTOMÓVEL

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

**3.1.5** Para utilização da Assistência Automóvel, o Cliente 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:

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

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

**3.1.8** Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- a) Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
  - b) Número do Contrato / apólice;
  - c) Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - d) Localização exata do Veículo Assistido; e
  - e) 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 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.

**3.1.9** Após o devido fornecimento pelo Cliente das informações solicitadas pela Assistência para a prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação da Assistência.

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

- 3.1.11** Para que o Cliente tenha direito aos benefícios da Assistência Automóvel, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
- a)** Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
  - b)** O Cliente e o Veículo Assistido deverão constar do Cadastro; e
  - c)** Cliente ter domicílio habitual no Brasil.
- 3.1.12** Caso o Cliente ou o Veículo Assistido não constem do Cadastro, o Cliente somente poderá ter direito à Assistência se sua inclusão no Cadastro e/ou as informações sobre o Veículo Assistido forem confirmadas pela Contratante dentro do prazo máximo de 30 dias contados da solicitação do Serviço.
- 3.1.13** Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao Cliente e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pelo Contratante à Assistência, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula 3.5 supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da Assistência Automóvel, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.
- 3.1.14** Caso, a critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Automóvel, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.
- 3.1.15** A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:
- 3.1.16** Disponibilidade da Central de Assistência para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- 3.1.17** Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: de segunda a sexta-feira das 08h às 18h (exceto feriados), de acordo com a disponibilidade de cada prestador.
- 3.1.18** O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Cliente, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Cliente, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.
- 3.1.19** A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao Cliente conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.
- 3.1.20** O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

## **VIAGEM**

- 3.1.21** Acidente Pessoal envolvendo Segurado s, 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 Segurado .

## **4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS**

**4.1** O Segurado terá direito ao Serviço de **Assistência Personal Care** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

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

- (a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, da Residência, e do Segurado, 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 Segurado;
  - 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.

**4.3** Após o fornecimento pelo Segurado das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um Prestador ao local do Evento para prestar a Assistência.

**4.4** Para que o Segurado seja elegível à utilização da **Assistência Personal Care**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) o Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 60 dias contados da solicitação do Serviço.

**4.5** Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Segurado são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Segurado direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Personal Care**.

**4.6** O Segurado será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

## 5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

**5.1** Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, 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.

**5.2** O Segurado deverá zelar pela Residência até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

**5.3** A **Assistência Personal Care** não se responsabiliza por quaisquer danos à Residência, Segurado e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.

**5.4** A **Assistência Personal Care** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Segurado diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Segurado serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência.

**5.5** A **Assistência Personal Care** 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.

**5.6** A **Assistência Personal Care** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas na Residência.

**5.7** Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Personal Care** caso se constate:

- a) que o Segurado não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Personal Care**;

- b) que o Segurado contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) que o Segurado deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

**5.8** Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Segurado -intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

**5.8.1** Na hipótese do item 5.8 acima, se o contato do Segurado ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

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

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

**5.11** 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 Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

**5.12** A **Assistência Personal Care** não se aplica 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 Personal Care** ou coloquem em risco a segurança do Segurado, Prestador de Serviços ou terceiros.

## 6. ASSISTÊNCIAS

### 6.1 SERVIÇO DE VIDRACEIRO

**6.1.1** Se, em consequência de Situação Emergencial, de quebra de vidros por acidente, ou quebra dos vidros das portas ou janelas externas da Residência, a **Assistência Personal Care** se encarregará do envio de um Prestador para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário: canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura, conforme limites mencionados a seguir.

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

**6.1.3** A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da **Assistência Personal Care**, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação, portanto, a **Assistência Personal Care** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da Residência. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Personal Care** fornecerá a colocação de tapume; neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

**6.1.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

### 6.2 SERVIÇO DE TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO

**6.2.1** Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais a Residência ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por nossos Prestadores em algum dos serviços contemplados na **Assistência Personal Care** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo da Residência, a **Assistência Personal Care** se encarregará, conforme limites especificados a seguir, da:

- a) Mudança até local provisório indicado pelo Cliente para a guarda dos objetos;
  - b) Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos na Residência
- 6.2.2** O local para guarda de objetos e bens é de escolha do Cliente, desde que observado as limitações estabelecidas nas Condições Gerais.
- 6.2.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado observando-se tanto a limitação financeira, quanto de distância (km) entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.
- 6.2.4** Para ter direito a esse serviço o Cliente deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou sua Residência inabitável.
- 6.2.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

### **6.3 SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

- 6.3.1** Se, em consequência de Evento Garantido, ocorrer destelhamento parcial na Residência e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos prestadores envolvidos) a cobertura provisória do telhado para a proteção do interior da Residência, a **Assistência Personal Care** providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado a fim de proteger provisoriamente o Domicílio, até os limites mencionados a seguir.
- 6.3.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.3.3** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.
- 6.3.4** Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.
- 6.3.5** A **Assistência Personal Care** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Prestador, cabendo ao Segurado arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.
- 6.3.6** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

### **6.4 REPATRIAÇÃO FUNERÁRIA**

- 6.4.1** Em caso de falecimento do Segurado durante a viagem assistida em decorrência de Evento coberto ("Evento"), a **Assistência Personal Care** providenciará as formalidades administrativas necessárias para a liberação e o traslado do corpo e transporte deste até o Município de Domicílio do Segurado no Brasil (ou distância equivalente indicada pelo representante legal do Segurado).
- 6.4.2** As despesas de funeral, sepultamento, cremação, exumação e de cerimônia, assim como os custos adicionais em função do tipo de urna funerária não estão incluídas e correrão por conta da família do Segurado ou seu representante.
- 6.4.3** Este serviço somente poderá ser prestado a partir do momento em que o corpo do Segurado falecido se encontrar liberado pelas autoridades policiais e competentes e desde que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do Evento para a cidade de seu Domicílio.
- 6.4.4** Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado.

## 6.5 RESTAURANTE E LAVANDERIA

- 6.5.1** Se, em consequência de Eventos Garantidos constatar-se que a Residência se encontrar em Situação Inabitável ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a **Assistência Personal Care** se encarregará das despesas com restaurantes e lavanderias através de reembolso. Neste caso, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder.
- 6.5.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.5.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados);
  - Horário de Prestação de Serviço: conforme horário das lavanderias e restaurantes no entorno da Residência.

## 6.6 SERVIÇO DE PROTEÇÃO URGENTE DA RESIDÊNCIA

- 6.6.1** Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos nestas Condições Gerais, a Residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à Residência, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Personal Care** providenciará o envio de 01 (um) Prestador que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.
- 6.6.2** O Segurado será responsável por garantir condições mínimas ao Prestador, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.
- 6.6.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.6.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 6.7 SERVIÇO DE GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO

- 6.7.1** Se, em consequência dos Eventos Garantidos for verificada a necessidade de desocupação da Residência não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a **Assistência Personal Care** se encarregará das despesas com a guarda dos animais em local apropriado.
- 6.7.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.7.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas

## 6.8 SERVIÇO DE BABY SITTER OU BERÇÁRIO

- 6.8.1** Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Segurado tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 3 (três) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 (quatorze) anos, a **Assistência Personal Care**, se responsabilizará pelas despesas com a contratação de uma baby-sitter (babá) ou a utilização de um berçário indicado pelo Segurado (neste caso o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder) até os limites mencionados a seguir.
- 6.8.2** A responsabilidade da **Assistência Personal Care** está limitada às despesas havidas com a contratação de uma “baby-sitter” (babá) ou utilização de um berçário pelo Segurado até que alguém de confiança deste seja localizado para o fim de tomar conta das crianças.
- 6.8.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.8.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## 6.9 SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EXTERNOS

- 6.9.1** Se, em consequência de Eventos Externos envolvendo roubo ou furto qualificado, a Residência ficar vulnerável (porta(s) de entrada ao Domicílio) e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a **Assistência Personal Care** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realizar reparo provisório ou, se possível, o reparo definitivo.
- 6.9.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado.
- 6.9.3** Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.
- 6.9.4** A **Assistência Personal Care** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Segurado, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.
- 6.9.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 6.10 SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EMERGENCIAIS

- 6.10.1** Se, em consequência de Situação Emergencial, de perda, quebra de chaves na fechadura e roubo ou furto de chaves que impeça o acesso à Residência (porta(s) de entrada ao Domicílio), a **Assistência Personal Care** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave conforme limites especificados nestas Condições Gerais.
- 6.10.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.10.3** Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.
- 6.10.4** A **Assistência Personal Care** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Segurado, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.
- 6.10.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 6.11 SERVIÇO DE ENCANADOR POR EVENTOS EXTERNOS

- 6.11.1** Se, em consequência dos Eventos Externos, em que a Residência estiver alagada ou em risco de alagamento, a **Assistência Personal Care** se encarregará do envio e custo de mão de obra de um Prestador para conter provisoriamente a situação de alagamento, considerando os limites especificados a seguir.
- 6.11.2** O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.
- 6.11.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.11.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 6.12 ENCANADOR POR EVENTOS EMERGENCIAIS

- 6.12.1** Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas hidráulicos, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **Assistência Personal Care** arcará com o custo de mão de obra do Prestador para a contenção emergencial, considerando os limites especificados a seguir.
- 6.12.2** O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

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

**6.12.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas; Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas

### **6.13 ELETRICISTA POR EVENTO EXTERNO**

**6.13.1** Se, em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas da Residência, que provoquem a falta de energia no Domicílio ou em alguma de suas dependências ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência Personal Care** se responsabilizará pelo envio e custo de mão de obra do Prestador para controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica, considerando os limites especificados a seguir.

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

**6.13.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### **6.14 ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL**

**6.14.1** Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas elétricos, destas Condições Gerais, casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa na Residência, a **Assistência Personal Care** se responsabilizará pelo envio e custo do Prestador para conter a Situação Emergencial, desde que possível tecnicamente, conforme limites especificados a seguir.

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

**6.14.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### **6.15 SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

**6.15.1** Na hipótese em que o Segurado solicitar informação sobre telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a **Assistência Personal Care** fornecerá o número do telefone disponível no cadastro de seus Prestadores ou sites de consultas telefônicas.

**6.15.2** A **Assistência Personal Care** se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do Segurado acionar o serviço.

**6.15.3** A **Assistência Personal Care** não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado .

**6.15.4** Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores da **Assistência Personal Care** ou à disponibilidade do número de telefone em registros públicos.

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

**6.15.6** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### **6.16 SERVIÇO DE LIMPEZA RESIDENCIAL**

**6.16.1** Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização da Residência, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Segurado , ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Personal Care** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

- 6.16.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.16.3** A **Assistência Personal Care** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Cliente.
- 6.16.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## **6.17 TRANSPORTE ESCOLAR**

- 6.17.1** Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Segurado tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 3 (três) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa transportar os dependentes menores de 14 (quatorze) anos no trajeto entre a residência e a escola, a Assistência Residencial se responsabilizará pelo envio de transporte alternativo.
- 6.17.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado.
- 6.17.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 6h às 22h (exceto feriados).

## **6.18 SERVIÇO DE SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS DE BARRO**

- 6.18.1** Se, em decorrência de uma Evento Garantido ocorrer a quebra de telhas na Residência, a **Assistência Personal Care** enviará um profissional para a substituição de uma ou mais telhas conforme os limites descritos nestas Condições Gerais.
- 6.18.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.18.3** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.
- 6.18.4** Este serviço é prestado exclusivamente para telhas de barro. Não há cobertura para telhas U ou calhetão e serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.
- 6.18.5** A **Assistência Personal Care** somente arcará com os custos de mão de obra do Prestador, cabendo ao Segurado arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.
- 6.18.6** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados)

## **6.19 SUBSTITUIÇÃO PROVISÓRIA DE ELETRODOMÉSTICOS – LINHA BRANCA (COZINHA E LEVANDERIA)**

- 6.19.1** Se na ocorrência de um ou mais Eventos Garantidos os eletros-domésticos do tipo “linha branca” (freezer, refrigerador, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas, fogão, purificadores de ar, e exaustor de ar) ficarem impossibilitados de uso, e, se, devido à falta de um destes eletrodomésticos, a vida cotidiana da família for afetada, a **Assistência Personal Care** se responsabilizará pela substituição provisória do eletrodoméstico para conter a situação até os limites mencionados a seguir.
- 6.19.2** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.19.3** A **Assistência Personal Care** fornecerá aparelhos eletrodomésticos disponíveis em sua rede credenciada para suprir as necessidades do Segurado, não se comprometendo a fornecer o equipamento idêntico ao que o Segurado possua em seu Domicílio.

**6.19.4** A **Assistência Personal Care** prestará este serviço nas seguintes capitais: São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Fortaleza (CE), Curitiba (PR), Salvador (BA), Brasília (DF), Recife (PE), Porto Alegre (RS) e Goiânia. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

**6.19.5** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

## **6.20 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

**6.20.1** Quando o Segurado entender necessário e solicitar, terá à sua disposição a Central de Assistência para a transmissão de Mensagens Urgentes, a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

**6.20.2** A **Assistência Personal Care** se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

**6.20.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado.

**6.20.4** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

## **6.21 MANUTENÇÃO GERAL**

**6.21.1** Compõem os serviços de Manutenção Geral: (i) indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e (ii) consultoria orçamentária abaixo especificados.

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

**6.21.3** Para ambos os serviços o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados);
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

**6.21.4** Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral

**6.21.4.1** A **Assistência Personal Care** se encarregará do envio de Prestadores, para reparos ou consertos na Residência e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados por estes Prestadores.

**6.21.4.2** Os seguintes serviços são disponibilizados pela **Assistência Personal Care**: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

**6.21.4.3** 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.

**6.21.4.4** A responsabilidade da **Assistência Personal Care** se limita ao envio dos Prestadores acima relacionados, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e orçamentos por estes passados ao Segurado, ficando a critério do Segurado a execução ou não dos serviços.

**6.21.4.5** Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

**6.21.5** Consultoria Orçamentária

**6.21.5.1** A **Assistência Personal Care** disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Segurados, 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.

**6.21.5.2** A responsabilidade da **Assistência Personal Care** 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 Segurado 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 Segurado

## 6.22 SOCORRO MECÂNICO

**6.22.1** O Serviço de Socorro Mecânico será prestado no caso de pane (elétrica ou mecânica) que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela Assistência o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo.

**6.22.2** Este serviço tem por objetivo permitir a locomoção provisória do Veículo por meios próprios, desde que tecnicamente possível. Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane.

**6.22.3** O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Assim, o Cliente deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado. A Assistência não se responsabiliza pela execução de reparos que afetem a referida garantia, se esta execução ocorrer em razão de informações ou declarações falhas, falsas, equivocadas ou inconsistentes, transmitidas pelo Cliente durante a prestação da **Assistência Personal Care**.

**6.22.4** Não faz parte do escopo desta Assistência a substituição de peças do Veículo.

**6.22.5** A Assistência se responsabiliza pelo envio do Prestador Credenciado para socorro mecânico.

**6.22.6** No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a Assistência providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Cliente do Local do Evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

**6.22.7** A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço por reboque, o que ocorrer primeiro, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

**6.22.8** Quaisquer reparos, serviços e/ou produtos solicitados pelo Cliente em seu ponto de destino, seja esta qualquer, serão arcados pelo Cliente. A Assistência não se responsabiliza pelos serviços ou produtos fornecidos pelo ponto de destino selecionado pelo Cliente.

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

Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 6.23 REBOQUE LEVE

**6.23.1** Caso ocorra pane ou acidente que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a Assistência providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próximo do Local do Evento, à escolha do Cliente, observados os limites abaixo.

**6.23.2** O Segurado deverá apresentar ao Prestador Credenciado os documentos de propriedade do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o reboque não poderá ser realizado.

**6.23.3** O Segurado deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se: (i) houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Cliente; e (ii) o Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

**6.23.4** A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço de reboque, o que ocorrer primeiro.

**6.23.5** 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 Segurado .

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

Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## **6.24 SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO**

**6.24.1** Na hipótese de utilização dos Serviços de Regresso Antecipado, caso o Cliente necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a **Assistência Personal Care** se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da **Assistência Personal Care**, para que o veículo possa ser recuperado.

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

**6.24.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: conforme disponibilidade dos prestadores de transporte no local de Residência e onde deixou o Veículo.

## **6.25 NUTRICIONAL**

### **6.25.1 CADASTRO NUTRICIONAL**

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

Este serviço será prestado até limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Depois de solicitadas o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 2 dias úteis.

### **6.25.2 CONSULTA CALÓRICA**

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

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

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

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

### **6.25.3 PERFIL PESSOAL**

A pedido do Cliente, e após este ter preenchido todas as informações de Cadastro Nutricional, a Assistência irá, através da avaliação deste Cadastro Nutricional, identificar e avaliar os hábitos cotidianos do Cliente e assim irá desenvolver o perfil pessoal alimentar ideal e que possa se adequar com o dia-a-dia do Cliente.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Depois de solicitado o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela **Assistência Personal Care**.

#### **6.25.4 PERFIL ALIMENTAR PERSONALIZADO**

A pedido do Cliente, e após este ter preenchido todas as informações de Cadastro Nutricional, a Assistência irá, através da avaliação deste Cadastro Nutricional, identificar e avaliar os hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida como um todo do Cliente. Após esta avaliação, o cliente receberá, via e-mail, informações e dicas de hábitos saudáveis, como dicas alimentares práticas e direcionadas aos principais pontos identificados.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Depois de solicitado o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional.

#### **6.25.5 OPÇÕES DE CARDÁPIO E DICAS NUTRICIONAIS PARA O DIA-A-DIA**

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

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

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Depois de solicitado o acionamento, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

#### **6.25.6 INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS ESPORTIVOS**

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

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

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Depois de solicitado o acionamento e prestadas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

#### **6.25.7 DICAS SOBRE BELEZA**

A pedido do Cliente, a Assistência enviará um e-mail informações sobre dicas e truques para utilização e alimentos em prol da beleza e aparência.

As dicas sobre beleza não serão baseadas nas informações obtidas no Cadastro, sendo sim composta com informações genéricas.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Depois de solicitado o acionamento e prestadas as informações solicitadas pela

**Assistência Personal Care**, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

## 6.26 DESCONTO EM FARMÁCIAS

### DESCONTO LISTA

- 6.26.1** Apresentando os devidos documentos, conforme item 3 destas Condições Gerais, junto à Rede de Farmácias Credenciadas, o Segurado poderá adquirir os medicamentos constantes na Lista Referenciada com desconto a serem confirmados através de sistema desenvolvido exclusivamente para a Assistência Desconto em Medicamento junto à Rede Credenciada;
- 6.26.2** Os valores de desconto serão concedidos, sempre, sobre o PMC – Preço Máximo de Venda ao Consumidor.
- 6.26.3** Fica garantido que a **Assistência Personal Care** praticará o menor preço entre valor do medicamento com desconto na Lista Referenciada da **Assistência Personal Care** e o preço promocional do dia da loja (“preço de venda”), caso houver.
- 6.26.4** Não é de responsabilidade da Assistência Desconto em Medicamento as formas de pagamento disponibilizadas pela Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade de Segurado .
- 6.26.5** Os serviços de Assistência serão prestados até os limites da **Assistência Personal Care**, conforme item 1 destas Condições Gerais.
- 6.26.6** No caso de medicamentos que necessitem de apresentação de receita médica, estas deverão ser apresentadas no momento da compra e ainda estar dentro do prazo de validade.
- 6.26.7** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Observação: não é de responsabilidade da **Assistência Personal Care** o horário de atendimento da Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade direta do Segurado .

### DESCONTO COMPLEMENTAR

- 6.26.8** Fazendo o Segurado jus, conforme condições contratadas e especificadas nestas Condições Gerais (item 1), há um desconto complementar em medicamentos junto a Rede Credenciada, este será concedido tanto sobre os medicamentos da Lista Referenciada, quanto para Demais Medicamentos aprovados pela ANVISA, a serem confirmados através de sistema desenvolvido exclusivamente para a **Assistência Personal Care**. Ou seja, através de um desconto complementar, fica garantido ao Segurado um percentual mínimo de desconto para qualquer medicamento, aprovado pela ANVISA, disponível na Rede Credenciada.
- 6.26.9** Para o caso de medicamentos da Lista Referenciada, o desconto será concedido somado àquele já obtido através do desconto na Lista Referenciada, conforme item 5.1 destas Condições Gerais.
- 6.26.10** Para os Demais Medicamentos, os valores de desconto serão concedidos, sempre, sobre PMC – Preço Máximo de Venda ao Consumidor.
- 6.26.11** Fica garantido que a **Assistência Personal Care** praticará o menor preço entre o valor do medicamento com Desconto Complementar da Assistência Desconto em Medicamentos e o preço promocional do dia da loja (“preço de venda”), caso houver.
- 6.26.12** Não é de responsabilidade da **Assistência Personal Care** as formas de pagamento disponibilizadas pela Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade de Segurado .
- 6.26.13** Os serviços de Assistência serão prestados até os limites da **Assistência Personal Care**, conforme item 1 destas Condições Gerais.
- Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:**
- Horário da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

- Observação: não é de responsabilidade da **Assistência Personal Care** o horário de atendimento da Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade direta do Segurado .

## EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DOS DESCONTOS

**6.26.14** No caso de compra de medicamento da Lista Referenciada:

- a) Segurado apresenta documentos necessários para concessão de desconto da Lista Referenciada junto a Rede Credenciada.
- b) A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Personal Care** para observar o valor de desconto disponível para o(s) medicamento(s) consultado(s).
- c) Será analisado o desconto da Lista Referenciada (o percentual vigente à época), vinculado ao PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor.
- d) Caso o Segurado seja elegível ao Desconto Complementar, conforme limites e condições contratadas, será somado ao desconto da Lista Referenciada.
- e) Frente ao preço final (desconto da Lista Referenciada sobre o PMC + Desconto Complementar), o Segurado poderá livremente selecionar entre comprar o medicamento com os descontos concedidos pela **Assistência Personal Care**, ou comprar o medicamento através do desconto do dia ou cartão fidelidade concedido exclusivamente pela farmácia da Rede Credenciada, sendo este valor superior ou inferior.
- f) Ou seja, caso o PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor do medicamento constante na Lista Referenciada seja de R\$100,00 e para aquela data de solicitação da compra o desconto da Lista Referenciada seja de 30% e o Desconto Complementar, conforme estipulado nas Condições Gerais da **Assistência Personal Care** de direito do Segurado , seja de 10%, o preço final do medicamento será de R\$60,00.
- g) Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$50,00 (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc ao qual o Segurado também faz jus), o Segurado terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.

**6.26.15** No caso de compra de Demais Medicamentos:

- a) Segurado apresenta documentos necessários para concessão de Desconto Complementar junto a Rede de Farmácias Credenciadas.
- b) A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Personal Care** para observar o valor de Desconto aprovado para o(s) medicamento(s) consultado(s).
- c) Caso o Segurado seja elegível ao Desconto Complementar, conforme limites e condições contratadas, será analisado o desconto vinculado ao PMC – Preço Máximo ao Consumir
- d) Frente ao preço final (Desconto Complementar sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor), o Segurado poderá livremente selecionar entre comprar o medicamento com os descontos concedidos pela Assistência, ou comprar o medicamento através do desconto do dia ou cartão fidelidade concedido exclusivamente pela farmácia da Rede Credenciada, sendo este valor superior ou inferior.
- e) Ou seja, caso o PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor do medicamento seja de R\$100,00 e o Desconto Complementar, conforme estipulado nas Condições Gerais da **Assistência Personal Care** de direito do Segurado , seja de 10%, o preço final do medicamento será de R\$90,00.
- f) Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$80,00 (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc ao qual o Segurado também faz jus), o Segurado terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.

## 6.27 DESPESAS MÉDICAS POR ACIDENTE OU DOENÇAS

**6.27.1** Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, ou seja, em situação crítica, incidental e imprevista, com ocorrência de perigo, em decorrência, exclusivamente, de Acidente Pessoal ou Doença Súbita e Aguda e que exija intervenção médica ou cirúrgica de imediato (“Evento”), a Central de Assistência organizará os serviços médicos, desde que o Segurado tenha solicitado a prévia intermediação da Central de Assistência.

- 6.27.2** Esta assistência não inclui prestação de serviços para acidentes decorrentes da prática de esportes de risco, tais como, mas não limitados à: alpinismo, caça, mergulho, pesca marítima, espeleologia, esqui na neve e aquático, esportes praticados com veículos aéreos, terrestres e aquáticos e seus respectivos treinos preparatórios.
- 6.27.3** Excepcionalmente, nos casos de Acidente Pessoal que ensejar risco potencial de morte, sendo necessário que a assistência seja efetuada dentro de um prazo muito exíguo, que impossibilite o acionamento prévio da Central de Assistência, em que o Segurado recorrer a médicos e serviços não indicados previamente pela Central de Assistência, este poderá solicitar o ressarcimento de custos mediante o envio à Central de Assistência, ANTES DA ALTA HOSPITALAR, de relatório médico escrito, detalhado e assinado pelo responsável técnico que caracterize e comprove a situação de risco potencial de morte.
- 6.27.4** Para o mencionado ressarcimento, os custos devem necessariamente decorrer de despesas com profissionais da área médica, diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos complementares e medicamentos utilizados no atendimento hospitalar e estarem estritamente relacionadas ao Evento relatado à Central de Assistência.
- 6.27.5** Este Serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado (conforme item I destas Condições Gerais) e compreende a coordenação de serviços de: consulta com especialistas, exames médicos complementares, internação hospitalar, intervenções cirúrgicas, conforme descritas a seguir:

#### **6.27.6 CONSULTA COM ESPECIALISTAS:**

Caso o Segurado encontre-se em situação de emergência, conforme devidamente caracterizado no item acima, a **Assistência Personal Care** organizará uma consulta com um médico especialista, sem que o Segurado tenha sido examinado por um Clínico Geral, desde que a Equipe Médica da **Assistência Personal Care** tenha avaliado e aprovado tal procedimento, assim como tenham sido respeitadas as impossibilidades legais e éticas do país em que se encontra o Segurado .

#### **6.27.7 EXAMES MÉDICOS COMPLEMENTARES:**

Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item acima, a **Assistência Personal Care** arcará com os custos de exames de esclarecimento diagnóstico de enfermidades agudas, até o limite do plano contratado.

Exemplos de enfermidades agudas: ultrassonografia do abdome ou tomografia no caso de suspeita de apendicite. Tomografia ou ressonância do encéfalo no caso de suspeita diagnóstica de derrame cerebral. Eletrocardiograma ou dosagem enzimática no caso de suspeita de infarto do miocárdio.

Esta assistência será prestada somente quando os exames médicos forem comprovadamente necessários para o atendimento emergencial em questão de acordo com critérios clínicos, e desde interfira diretamente na expectativa de vida e/ ou funções orgânicas do Segurado .

#### **6.27.8 INTERNAÇÃO HOSPITALAR:**

Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item acima, e a equipe médica que estiver assistindo o Segurado no local do Evento formalmente recomendar a internação hospitalar, a **Assistência Personal Care** organizará a internação hospitalar do Segurado através da organização de documentos, análise médica e autorização de internação no local de viagem do Segurado , entre outras.

Para prestação dos serviços desta assistência, a equipe médica que estiver atendendo o Segurado deverá indicar o estabelecimento adequado à natureza do quadro clínico apresentado pelo Segurado. Na ausência de tal indicação, caberá à Equipe Médica da **Assistência Personal Care** fazê-lo.

#### **6.27.9 INTERVENÇÕES CIRÚRGICAS**

Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item acima, que exija intervenção cirúrgica, pois dela depende a expectativa de vida e/ou funcional do Segurado a curto prazo (15 dias), a **Assistência Personal Care** providenciará a coordenação da intervenção cirúrgica.

O tipo de intervenção cirúrgica deverá ser indicado pela equipe médica que estiver atendendo o Segurado, devendo ser previamente autorizada pela Equipe Médica da **Assistência Personal Care**.

### 6.27.10 EXTENSÃO HOSPITALAR

Expirado o Período de Viagem adquirido pelo Segurado , se este ainda se encontrar hospitalizado, a **Assistência Personal Care** será responsável tão somente pelos custos da internação por um período adicional, até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado previsto nestas Condições Gerais. Encerrado o período adicional e ultrapassado o limite financeiro previsto para este Serviço (Despesas Médicas por Acidente ou Doenças), o que ocorrer primeiro, o Segurado ficará integralmente responsável, a partir de então, por todos os custos excedentes da internação.

### 6.27.11 DESPESAS MÉDICAS POR COMPLICAÇÃO AGUDA DE DOENÇAS PRÉ- EXISTENTES

Apesar da exclusão de cobertura constante nestas Condições Gerais quanto aos Eventos decorrentes de pré-existências à viagem assistida, a Central de Assistência garantirá, a indicação e coordenação do serviço de assistência médica quando o Segurado encontrar-se em situação de emergência por complicação aguda de doença pré-existente (“Evento”).

Este Serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado.

### 6.28 DESPESAS ODONTOLÓGICAS

**6.28.1** Caso o Segurado encontre-se em situação emergencial, ou seja, em situação crítica, incidental e imprevista, com ocorrência de perigo, em decorrência, exclusivamente, de dor, infecção ou trauma e que exija consulta com um dentista (“Evento”), a **Assistência Personal Care** providenciará o agendamento da consulta.

**6.28.2** Este Serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado.

### 6.29 DESPESAS FARMACÊUTICAS

**6.29.1** Caso o Segurado precise adquirir medicamentos prescritos por médico competente em decorrência das assistências previstas na prestação 001 ou 002 acima e assistidas pela Central de Assistência (“Evento”), a **Assistência Personal Care** providenciará o reembolso das despesas com a compra de tais medicamentos, desde que apresentados os devidos comprovantes, receitas médicas e demais documentos solicitados pela Central de Assistência.

**6.29.2** A **Assistência Personal Care** não reembolsará despesas com a compra de medicamentos necessários à continuidade do tratamento do Segurado , após o término da viagem para a qual o serviço foi contratado.

**6.29.3** Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado.

### 6.30 PROLONGAMENTO DE ESTADIA EM HOTEL APÓS ALTA HOSPITALAR

**6.30.1** Caso o Segurado necessite prolongar estada em hotel, em virtude de convalescença, conforme solicitação do médico local, e desde que, autorizado pela Equipe Médica da **Assistência Personal Care**, as despesas deste serviço serão pagas pela Assistência, conforme limites estipulados em contrato.

**6.30.2** Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado conforme disponibilidade dos prestadores de transporte no local de viagem e Residência.

### 6.31 INDICAÇÃO DE CLÍNICAS E HOSPITAIS

**6.31.1** Caso solicitado pelo Segurado , a Assistência indicará clínicas e hospitais na região de interesse do Segurado para situações não cobertas pelos serviços de assistência médica e/ou odontológica.

**6.31.2** A **Assistência Personal Care** não se responsabiliza pelos serviços prestados pelos estabelecimentos indicados, assim como eventuais despesas decorrentes.

**6.31.3** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Personal Care** contratado.

## 7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

**7.1** O prazo de vigência da **Assistência Personal Care** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 7.2 abaixo.

**7.2** Em complemento ao disposto no item 7.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) quando houver o Segurado prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

**8.1** O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

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

**8.3** 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.

## 9. EXCLUSÕES

**9.1** A **Assistência Personal Care** não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:

- a) Imóveis, todas ou em parte, utilizadas para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros;
- b) 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;
- c) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Segurado ou Representante Legal.
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem a Residência do Segurado por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;
- f) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da **Assistência Personal Care** ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Segurado ;
- g) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Residencial ou que caracterizem falta de manutenção da Residência;
- h) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- i) 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 a Residência indicada pelo Cliente;
- j) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
- k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- l) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Segurado na utilização dos serviços da **Assistência Personal Care**, ou por qualquer meio, bem como se o Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência Personal Care**, ou por qualquer meio, bem como se o Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência Personal Care**;
- m) Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

**10.1** Em caso de emergência, o Segurado deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Segurado antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado.

**10.2** O Segurado deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

**10.3** O Segurado se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Personal Care**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

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

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

**10.6** Os Serviços da Assistência Residencial não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 5.12, acima.

**10.6.1** Abaixo, elenca-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

**10.6.2** O Segurado 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.

**10.7** Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Segurado 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.

**10.8** 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.

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

**10.10** 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.

**10.11** 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.



# MAG

SEGUROS

GRUPO MONGERAL AEGON

**Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A ■ CNPJ 33.608.308/0001-73**

Central de Relacionamento MAG Seguros - Capitais e Regiões Metropolitanas - 4003 3355 • Demais Localidades - 0800 881 33 55 SAC (24h) - 0800 725 77 30 • [www.mag.com.br](http://www.mag.com.br) • [sac@mag.com.br](mailto:sac@mag.com.br) • [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) • Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A. CNPJ 33.608.308/0001-73 • Matriz: Travessa Belas Artes, 15 • CEP 20060-000 • Rio de Janeiro RJ  
Sua solicitação não foi atendida? Entre em contato com a Ouvidoria - 0800 725 75 50

[mag.com.br](http://mag.com.br)

 [facebook.com/MAGSEGUROS](https://facebook.com/MAGSEGUROS)

 [@mongeralaegon](https://twitter.com/mongeralaegon)