



AM

CONDIÇÕES GERAIS
ASSISTÊNCIA MASTER

MAG

SEGUROS

GRUPO MONGERAL  EGON

CONDIÇÕES GERAIS.....	5
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	5
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	5
3. EVENTOS PREVISTOS.....	6
4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	7
5. OS SERVIÇOS.....	8
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	9
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	9
8. EXCLUSÕES.....	10
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	11
ASSISTÊNCIA SAÚDE	
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	12
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	12
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	13
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	14
5. OS SERVIÇOS.....	14
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	15
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	15
8. EXCLUSÕES.....	16
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16
ASSISTÊNCIA CHECK-UP MÉDICO	
1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS.....	17
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	17
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	17
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	18
5. OS SERVIÇOS.....	19
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	19
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	19
8. EXCLUSÕES.....	19
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	20

ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	21
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	21
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	22
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	22
5. OS SERVIÇOS DESCONTO LISTA.....	23
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	23
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	24
8. EXCLUSÕES.....	24

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	25
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	25
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	26
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	26
5. OS SERVIÇOS.....	27
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	28
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	28
8. EXCLUSÕES.....	28
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	29

CONDIÇÕES GERAIS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL		
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Serviços
Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída Emergencial ou Não-Emergencial)	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	Mão de obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por Evento; Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.
Chaveiro Não-Emergencial	Fechaduras ou trancas danificadas	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.
Encanador . Emergencial ou Não-Emergencial	Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos	Mão de obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por Evento; Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.
Faxineira	Acidente Pessoal do Segurado	Mão de obra do Prestador até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia; Limitado a um período máximo de 3 (três) dias por evento Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.
Eletricista Emergencial e Não-Emergencial	Problemas Elétricos	Mão de Obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por Evento; Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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

- a) **Assistência Residencial:** 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 Residencial**, 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 Seguros e Previdência S/A
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Residencial**, seus limites e condições.
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação do **Assistência Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- g) **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.

- h) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Residencial** pelo Segurado, 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**”.
- i) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** 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 Residencial** 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 PREVISTOS

A **Assistência Residencial** ocorrerá 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.

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 ocasiona 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 Segurado:** Mediante solicitação do segurado, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
- **Acidente Pessoal envolvendo Segurados**, 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.
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: envidraçado, 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.

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização das Assistências, o Segurado 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 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 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;

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

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

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

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço de Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro.

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, o Segurado perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Residencial**.

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.

O Segurado 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.

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

- a) Que o Segurado não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Residencial**;
- 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.

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.

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

O Segurado 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 Segurado, 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 Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado 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 Segurado, Prestador de Serviços ou terceiros.

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.**

5. OS SERVIÇOS

CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) POR EVENTOS EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o segurado 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 segurado 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 (conforme item 1 destas Condições Gerais).

CHAVEIRO NÃO EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Não-Emergencial que seja necessário a reparação de fechaduras e trancas que se encontrarem danificadas, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a realização do serviço 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 segurado 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 chaves reservas.

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

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 (conforme item 1 destas Condições Gerais).

ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, definidos no item 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 (conforme item 1 destas Condições Gerais).

FAXINEIRA

Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Segurado tiver que permanecer hospitalizado ou impossibilitado de se mover por período superior a 3 (três) dias, não havendo nenhum outro adulto que possa providenciar a limpeza da residência, a **Assistência Residencial**, disponibilizará o reembolso de despesas (neste caso o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder) até os limites mencionados a seguir.

A responsabilidade da **Assistência Residencial** está limitada às despesas havidas com a contratação de uma faxineira até que alguém de confiança deste seja localizado para o fim exercer o trabalho de organização e limpeza da residência.

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

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

Em complemento ao disposto no item 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.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

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 Segurado 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.

8. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS AO IMÓVEL, SEGURADO 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 SEGURADO DIRETAMENTE DO PRESTADOR, RESTANDO CERTO QUE EVENTUAIS REEMBOLSOS AO SEGURADO 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 SEGURADO 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 SEGURADO 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 SEGURADO 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 SEGURADO; EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;

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;

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, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO SEGURADO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O SEGURADO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O SEGURADO 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.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** 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 Residencial**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Residencial** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 0, acima.

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.

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.

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.

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.

ASSISTÊNCIA SAÚDE

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

Assistência Saúde	
Serviço	Evento Previsto
Indicação de Serviço de Home Care	Transferência do segurado do leito hospitalar para o leito domiciliar
Organização de Envio de Médicos ao Domicílio	Doença
Indicação de Médicos, Enfermeiros e Fisioterapeutas	Doença ou Reabilitação física
Apoio na locação Aluguel de muletas e cadeiras de roda	Doença ou Acidente
Indicação de estabelecimentos, com organização da hospedagem e deslocamento (quando necessário)	Reabilitação física
Apoio na organização de viagem para tratamento nos Estados Unidos ou nos principais hospitais do Brasil	A pedido do Segurado
Transmissão de mensagens urgentes	Contempla

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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.

A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais habilitados em auxiliar o Cliente nos itens descritos 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.

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

- a) **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 conseqüência direta a morte ou a invalidez permanente, total ou parcial, ou torne necessário tratamento médico.
- b) **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.
- c) **Assistência Saúde:** 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".
- d) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- e) **Central de Assistência:** é a Central Telefônica da **Assistência Saúde**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação dos Serviços.
- f) **Cliente:** pessoa física, cliente do Contratante, com Residência habitual no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais através do Cadastro.
- g) **Condições Gerais:** é o documento, no qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Saúde**, seus limites e condições.
- h) **Contratante: Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A**
- i) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.

- j) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores de Serviços contratados para efetiva prestação da **Assistência Saúde** solicitada.
- k) **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.
- l) **Doença Aguda:** é a doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia ocorrida com o Cliente.
- m) **Doença Crônica:** é toda enfermidade que o Cliente for portador há mais de 30 (trinta) dias.
- n) **Doença de Base:** é a disfunção de qualquer órgão do Cliente que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.
- o) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Saúde**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- p) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Saúde** pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Saúde** contratada e descritos nestas Condições Gerais.
- q) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Saúde** para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

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** 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.

Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a **Assistência Saúde** adotará as medidas necessárias para o acionamento devido.

A **Assistência Saúde** somente procederá o acionamento se o Cliente atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item abaixo.

A **Assistência Saúde** não se responsabiliza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação da Assistência em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Cliente, conforme acima disposto

Para que o Cliente esteja apto à utilização da **Assistência Saúde**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação; e
- b) Cliente deverá constar do Cadastro.

Caso 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 Saúde**.

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

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial, canais de acionamento e de valores descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Saúde**.

Todos os serviços previstos na **Assistência Saúde** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia, por escrito, por parte da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão reembolsadas quaisquer das despesas pela **Assistência Saúde**.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar imediatamente em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis, sob pena do Cliente ser responsabilizado pelos prejuízos e/ou danos causados à **Assistência Saúde** e/ou aos Prestadores.

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

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.

5. OS SERVIÇOS

INDICAÇÃO DE SERVIÇO DE HOME CARE

Se, em decorrência de tratamento clínico de alta complexidade, que demandam longo período de internação hospitalar, porém não necessitam de todos os recursos disponibilizados pelo hospital, a **Assistência Saúde**, indicará empresas especializadas no serviço de Home Care, que consiste na transferência do paciente do leito hospitalar para o leito domiciliar, somente com recursos necessários ao tratamento.

Mediante informações fornecidas pelo Cliente, a **Assistência Saúde** poderá apresentar orçamentos prévios das empresas aptas à prestação do serviço.

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

As despesas decorrentes da contratação do serviço, são de responsabilidade do Cliente.

ORGANIZAÇÃO DE ENVIO DE MÉDICOS AO DOMICÍLIO

Se, o cliente necessitar de assistência médica, a **Assistência Saúde**, providenciará o envio de um médico – Clínico Geral – ao domicílio do Cliente.

As despesas decorrentes dos honorários da contratação do serviço, são de responsabilidade do Cliente.

INDICAÇÃO DE MÉDICOS, ENFERMEIROS E FISIOTERAPEUTAS

A pedido do Cliente, a **Assistência Saúde**, prestará informações sobre médicos, profissionais de enfermagem, fisioterapeutas, hospitais e clínicas.

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

As despesas decorrentes da contratação do serviço, são de responsabilidade do Cliente.

APOIO NA LOCAÇÃO DE MULETAS E CADEIRAS DE RODAS

Se, em decorrência de Doença ou acidente com o cliente, e se recomendado pelo médico responsável pelo atendimento do cliente, a **Assistência Saúde** providenciará uma cadeira de rodas e/ou muletas pelo período determinado pelo cliente.

As despesas decorrentes da contratação do serviço, são de responsabilidade do Cliente.

INDICAÇÃO DE ESTABELECIMENTOS, COM ORGANIZAÇÃO DA HOSPEDAGEM E DESLOCAMENTO (QUANDO NECESSÁRIO)

Caso o cliente queira submeter-se a métodos de reabilitação física, a **Assistência Saúde** indicará um centro de referência mais próximo de sua residência ou os principais do Brasil de acordo com o diagnóstico do cliente.

Caso seja necessária a realização de uma viagem para se ter acesso aos serviços, a **Assistência Saúde** organizará esta transferência ou remoção, incluindo reserva de bilhetes aéreos, recepção local e retorno, reserva de hotéis próximos ao centro de reabilitação e organização de traslado entre hotel e centro médico de acordo com o meio de transporte mais adequado.

A **Assistência Saúde** somente providenciará e organizará os serviços de transporte e hospedagem, sendo as despesas com a execução dos serviços solicitados são de responsabilidade do cliente que deverá realizar o pagamento diretamente com o prestador de serviços.

APOIO NA ORGANIZAÇÃO DE VIAGEM PARA TRATAMENTO NOS ESTADOS UNIDOS OU NOS PRINCIPAIS HOSPITAIS DO BRASIL

Caso o cliente queira submeter-se a métodos diagnósticos e/ou terapêuticos no centro de referência indicado ou em um dos principais hospitais do Brasil, a **Assistência**

Saúde, organizará a viagem, incluindo reserva de bilhetes aéreos, recepção local e retorno, reserva de hotéis próximos ao centro médico e organização de traslado entre hotel e centro médico.

A **Assistência Saúde** somente providenciará e organizará os serviços de transporte e, sendo as despesas com a execução dos serviços solicitados são de responsabilidade do cliente que deverá realizar o pagamento diretamente com o prestador de serviços.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

A **Assistência Saúde** se encarregará da transmissão de mensagens urgentes solicitadas pelo cliente.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Saúde** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo. Em complemento ao disposto no item 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 Cliente prestado, à critério da **Assistência**, informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

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.

8. 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.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

A **Assistência Saúde** atenderá a todas as solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local, à critério da Assistência

A **Assistência Saúde** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A **Assistência Saúde** não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.

A **Assistência Saúde** não é responsável pelo descumprimento das obrigações de quaisquer prestadores junto ao Cliente.

A **Assistência Saúde** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

Os Serviços poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:

- a) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas; e
- b) Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.

O Cliente 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 esteja apto aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Cliente e referente à sua solicitação, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

ASSISTÊNCIA CHECK-UP MÉDICO

1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA CHECK-UP MÉDICO	
Serviço	Evento Previsto
Organização de Check Up Médico	Solicitação do segurado para a realização de Check Up Médico

Todos os limites da Assistência CHECK-UP MÉDICO são aplicados conforme previsto no plano contratado pelo Segurado junto a Seguradora.

Os exames serão realizados em dias úteis e horário comercial, ou seja, de **Segunda a Sexta-feira (exceto feriados), das 08h00hs às 18h00hs**.

A Central de Atendimento para agendamentos é 24 horas, 7 (sete) dias por semana.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Assistência CHECK-UP MÉDICO tem por objetivo organizar e auxiliar o atendimento ao Segurado, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestes Termos e Condições e dentro dos limites e coberturas contratados junto a Seguradora.

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

- a) **Assistências 24 Horas:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestes Termos e Condições, nos limites previstos, prestados pela Prestadora de Serviços Assistenciais, também denominado, neste instrumento, como “Assistência”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas ao segurado, que terá direito à utilização dos serviços. Cada segurado corresponde a um cadastro.
- e) **Central de Assistência:** é a central telefônica da **Assistência 24 horas**, disponível conforme horário estabelecido nestes Termos e Condições, a fim de auxiliar o Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- f) **Contratante:** Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A
- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado no Brasil, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação do Seguro Viagem e/ou produto junto a Contratante, através do Cadastro, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- h) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da dos serviços de Assistência 24 horas pelo Segurado, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços contratados e descritos nestes Termos e Condições.
- i) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Central de Assistência 24 horas para prestação dos serviços constantes nestes Termos e Condições.
- j) **Termos e Condições:** é o presente instrumento, onde constam a descrição dos Serviços, seus limites e condições para organização.
- l) **Segurado ou Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com residência habitual no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais através do Cadastro.
- m) **Check-Up Médico:** é uma avaliação médica associada a exames médicos e laboratoriais disponibilizados por este serviço.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Segurado terá direito aos serviços da **Assistência Check-Up Médico** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestes Termos e Condições.

O Segurado que não conste no Cadastro poderá ter direito à Assistência desde que apresente, através de procedimento estabelecido pela Central de Assistência, documento comprobatório de elegibilidade ao serviço de **Assistência Check-Up Médico** contratado e/ou pode realizar os serviços contratados e solicitar análise de reembolso junto a Seguradora contratada.

Para que a **Assistência Check-Up Médico** contratada possa auxiliar e organizar a assistência, o Segurado deverá seguir, sempre e antes de serem tomadas quaisquer providências com relação ao evento, os seguintes procedimentos:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer todas as informações de forma clara e exata para perfeita identificação do Segurado, confirmação de sua inclusão no Cadastro, análise das condições da Assistência contratada e sua necessidade.
- b) Seguir a orientação da Central de Assistência fornecendo as informações e providenciando, quando necessário, o envio de documentos solicitados para prestação dos Serviços de Assistência.
- c) Uma vez constada a solicitação do Serviço, a Central de Assistência tomará as providências que lhe competem para prestação dos mesmos.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Os serviços serão prestados de acordo com o plano contratado.

Todos os serviços previstos na **Assistência Check-Up Médico** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta auxilie e organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Segurado ou responsáveis sem participação prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado que poderá solicitar direto a análise do ressarcimento desses custos à Seguradora.

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

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destes Termos e Condições serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestes Termos e Condições, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

A **Assistência Check-Up Médico** 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.

Para que o Segurado seja elegível à utilização da **Assistência Check-Up Médico**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Segurado deverá constar na base de segurados informada pela Seguradora à **Assistência Check-Up Médico**;
- c) A solicitação do agendamento do serviço deverá ser realizada junto a Central de Assistência com no mínimo de 72 (setenta e duas) horas úteis de antecedência da data desejada.

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 Check-Up Médico**.

Na execução do Serviço serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestes Termos e Condições, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Check-Up Médico** 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 Central de Assistência, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

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

Assistência Check-Up Médico, 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) profissional(is) indicado (s);
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Segurado quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional(is).

Apesar do caráter emergencial dos serviços da **Assistência Check-Up Médico**, estes serão prestados de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local onde ocorreu o Evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

A **Assistência Check-Up Médico** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

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

5. OS SERVIÇOS

SOLICITAÇÃO DE CHECK-UP MÉDICO

Mediante solicitação do segurado, a Central de Assistência indicará e também poderá agendar um Check-up Médico em Centros Especializados que oferecem um programa completo de diagnóstico.

Nestes Centros, o segurado poderá ter acesso a um check-up personalizado, conforme suas necessidades individuais e depois receberá orientação médica para melhorar sua qualidade de vida.

Os custos com a execução dos serviços solicitados são de responsabilidade do segurado, que deverão ser pagos diretamente ao prestador indicado pela Central de Assistência.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência CHECK-UP MÉDICO** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo.

A Central de Prestadora de Serviços Assistenciais se reserva o direito de cancelar automaticamente os serviços ora contratados, quando o Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o mesmo omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

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 nestes Termos e Condições;
- 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.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Check-Up Médico** será disponibilizada em Território Nacional.

8. EXCLUSÕES

OS EVENTOS A SEGUIR RELACIONADOS ESTÃO EXCLUÍDOS DA ASSISTÊNCIA CHECK-UP MÉDICO, INDEPENDENTEMENTE DO TIPO CONTRATADO, NÃO PODENDO O SEGURADO UTILIZAR A ASSISTÊNCIA 24 HORAS EM RAZÃO DESTES EVENTOS.

A PRESENTE CLÁUSULA É ABRANGENTE E DERROGA INTEIRAMENTE QUALQUER DISPOSITIVO DO CONTRATO DA ASSISTÊNCIA CHECK-UP MÉDICO QUE COM ELA CONFLITE OU QUE DELA DIVIRJA.

ESTÃO EXCLUÍDOS DA ASSISTÊNCIA CHECK-UP MÉDICO, QUAISQUER PREJUÍZOS, ÔNUS, PERDAS, DANOS OU RESPONSABILIDADES DE QUALQUER NATUREZA, DIRETA OU INDIRETAMENTE

**CAUSADOS POR OU RESULTANTES DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:
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 BENEFICIÁRIO OU SEU RESPONSÁVEL LEGAL;
DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE
DA ASSISTÊNCIA CHECK-UP MÉDICO OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE
PELO SEGURADO;
SERVIÇOS NÃO CARACTERIZADOS COMO CHECK-UP E SIM COMO EMERGENCIAIS.
EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA CHECK-UP
MÉDICO;
PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO SEGURADO NA UTILIZAÇÃO
DOS SERVIÇOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O SEGURADO PROCURAR OBTER
BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA CHECK-UP MÉDICO;**

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Responsável 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 Responsável antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo.

O Responsável se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela Central de Assistência, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento, proximidade do local de Evento.

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

ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS			
Serviço	Evento Previsto	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Desconto em Medicamentos	Compra de medicamentos com desconto	Ilimitado	Desconto entre 10% (dez por cento) à 60% (sessenta por cento) sobre medicamentos da Lista Referenciada

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Desconto em Medicamentos** visam atender ao Segurado em situações em que necessite de preços especiais na compra de medicamentos nos estabelecimentos credenciados nas formas exigidas pelos órgãos da Vigilância Sanitária, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- a) **Assistência Desconto em Medicamentos:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Prestadora de Serviços Assistenciais, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**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 Desconto em Medicamento**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Contratante:** Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os serviços da **Assistência Desconto em Medicamento**, 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 Desconto em Medicamento**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- g) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Desconto em Medicamento** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais, doravante denominado “**Prestadores**” ou “**Rede de Farmácias Credenciadas**”.
- h) **Segurado:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais na ocasião da contratação da **Assistência Desconto em Medicamento** através do Cadastro, que tenha direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, doravante denominado “**Segurado**” ou “**Cliente**”.
- i) **Lista Referenciada de Medicamentos:** lista composta de medicamentos aprovados pela Anvisa, pré-selecionados e referenciados para descontos diferenciados, doravante denominado “**Lista Referenciada de Medicamentos**” ou “**Lista Referenciada**”.
- j) **Demais Medicamentos:** relação de medicamentos aprovados pela ANVISA e comercializados na Rede de Farmácias Credenciadas, que não constam na Lista Referenciada de Medicamentos.
- k) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Segurado.
- l) **Horário de Prestação de Serviço:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Desconto em Medicamento** solicitada.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Segurado terá direito aos serviços de **Assistência Desconto em Medicamentos** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Segurado deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência ou dirigir-se a Rede de Farmácias Credenciadas e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação e necessidade do Segurado;
- b) Providenciar, quando necessário, o envio ou apresentação de documentos solicitados pela Central de Assistência ou Rede Credenciada para prestação dos Serviços, tais como receita médica para compra de medicamentos de venda controlada expedida em até 30 dias ou dentro do prazo de validade.
- c) Seguir as instruções da Central de Assistência ou Rede Credenciada e providenciar as medidas necessárias a fim de solucionar o pedido.

Após o fornecimento pelo Segurado das informações acima descritas, a **Assistência Desconto em Medicamentos** tomará as devidas providências para a solicitação de Indicação de Rede Credenciada, conforme limites e condições do produto adquirido.

Se o Segurado optar por se dirigir diretamente a Rede de Farmácias Credenciadas para obtenção da Assistência, deverá obrigatoriamente portar a identificação do benefício fornecida pelo Contratante, documento que comprove sua identidade e demais documentos necessários para obtenção do medicamento (por exemplo: receita médica, quando houver).

Para que o Segurado seja elegível à utilização da **Assistência Desconto em Medicamentos**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b) O Cliente deverá constar no Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

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, o Segurado perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Desconto em Medicamentos**.

O Segurado será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência ou Rede de Farmácias Credenciadas.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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 cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

A **Assistência Desconto em Medicamentos** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Segurado diretamente do Prestador ou Rede de Farmácias Credenciadas, restando certo que eventuais reembolsos ao Segurado serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência ou previstos nestas Condições Gerais.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Desconto em Medicamento** caso se constate:

- a) Que o Segurado não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência;
- b) Que o Segurado deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

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. OS SERVIÇOS DESCONTO LISTA

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 Medicamentos** junto à Rede Credenciada;

Os valores de desconto serão concedidos, sempre, sobre o PMC – Preço Máximo de Venda ao Consumidor.

Fica garantido que a **Assistência Desconto em Medicamentos** praticará o menor preço entre valor do medicamento com desconto na Lista Referenciada da **Assistência Desconto em medicamentos** e o preço promocional do dia da loja (“preço de venda”), caso houver.

Não é de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamentos** as formas de pagamento disponibilizadas pela Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade de Segurado.

Os serviços de Assistência serão prestados até os limites da **Assistência Desconto em Medicamentos**, conforme item 1 destas Condições Gerais.

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.

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

EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DOS DESCONTOS

• No caso de compra de medicamentos 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 Desconto em Medicamentos** 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) 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 Desconto em Medicamentos**, 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 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 Desconto em Medicamento** de direito do Segurado, seja de 10%, o preço final do medicamento será de R\$60,00.
- f) 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. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

Em complemento ao disposto no item mencionado 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.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível e com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Segurado será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

8. 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 DESCONTO EM MEDICAMENTOS, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA OU REDE CREDENCIADA;

ENTREGAS DE MEDICAMENTOS, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL, PERFUMARIA OU COSMÉTICOS;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO SEGURADO;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO SEGURADO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTO, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O SEGURADO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTO.

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL		
Serviços	Fato Gerador	Limite de Utilização
Coleta de Dados	Problema de saúde ou distúrbio Alimentar	Limitado até 3 (três) intervenções ao ano.
Orientação calórica		
Recordatório 24 horas		
Planejamento Alimentar		
Pensando em Nutrição		

A **Assistência Nutricional** segue os critérios de limitação ou exclusão do direito de Serviço conforme estas Condições Gerais, estabelecidos em função do período máximo de utilização dos serviços, do número máximo de acionamentos previsto para o serviço, do escopo de responsabilidade da Central de Assistência e seu limite territorial.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Nutricional** tem por objetivo dar orientações referente à nutrição e qualidade de vida do Cliente, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais especializados em Nutrição.

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Segurado e orientá-lo através de um Plano Alimentar, considerando hábitos e necessidades do mesmo, e demais itens citados no Quadro Resumo (item 1).

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

- a) **Assistência Nutricional:** 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, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Nutricional**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, no qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Nutricional**, seus limites e condições.
- f) **Contratante: Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A**
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- h) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Nutricional** solicitada.
- i) **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.
- j) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Nutricional** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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 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;
 - Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- c) Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.
- d) Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

A Central de Assistência somente procederá o acionamento se o Cliente atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item abaixo.

Para que o Cliente esteja apto à utilização da **Assistência Nutricional**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso 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 Nutricional**.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados e informações repassadas à Central de Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador, caso o contato com este ocorra diretamente.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, território, canais de acionamento e nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Nutricional**.

Todos os serviços previstos na **Assistência Nutricional** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

A **Assistência Nutricional**, 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;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

5. OS SERVIÇOS

COLETA DE DADOS

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

Este serviço será prestado até limite do plano de **Assistência Nutricional** 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 ao Cliente é de até 03 (três) dias úteis.

ORIENTAÇÃO 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 indicadas no item anterior.

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 Nutricional** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Depois de solicitado o acionamento e fornecidas todas as informações solicitadas pela **Assistência Nutricional**, o prazo para retorno ao Cliente é de até 03 (três) dias úteis.

RECORDATÓRIO 24 HORAS

A pedido do Cliente, a Central de Assistência fará uma avaliação dos hábitos alimentares do segurado por 24 horas, com a finalidade de elaborar um planejamento alimentar para o mesmo.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Nutricional** 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.

PLANEJAMENTO ALIMENTAR

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

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Nutricional** 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.

PENSANDO EM NUTRIÇÃO

A Central de Assistência prestará informações e esclarecimentos ao Cliente sobre possíveis dúvidas e dicas referente ao seguintes temas:

- Nutrição e Esporte:** assuntos relacionados a alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades com o intuito de obter melhor desempenho e resultado.
- Nutrição e Saúde:** temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.
- Curiosidades:** informações sobre os alimentos e suas peculiaridades.

- d) **Nutrição e Idoso:** alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- e) **Mulher:** aborda peculiaridades da vida da mulher e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.
- f) **Nutrição x Adolescentes:** alimentação ideal para adolescentes e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.
- g) **Nutrição x Crianças:** alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- h) **Patologia e Nutrição:** orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.
- i) **Nutrição e Estética:** dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Nutricional** 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**, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 03 (três) dias úteis.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

Em complemento ao disposto no item 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 Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

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.

8. 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;

INDICAÇÃO DE CARDÁPIOS/DIETAS E ORIENTAÇÃO ALIMENTAR PARA CONDIÇÕES CLÍNICA ESPECÍFICAS, COMO, EXEMPLIFICATIVAMENTE:

- **DIABETES;**
- **HIPERTENSÃO;**
- **DISLIPIDEMIA/ COLESTEROLEMIA E/OU HIPERTRIGLICERIDEMIA;**
- **OBESIDADE (TODOS OS GRAUS);**
- **CARDIOPATIAS E/OU DISTÚRBIOS METABÓLICOS E/OU GASTROINTESTINAIS.**

INDICAÇÃO DE CARDÁPIOS/DIETAS E ORIENTAÇÃO ALIMENTAR ESPECÍFICAS PARA:

- IDOSOS A PARTIR DE 65 (SESSENTA E CINCO) ANOS;
- CRIANÇAS E ADOLESCENTES DE ATÉ 17 (DEZESSETE) ANOS.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

A **Assistência Nutricional** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

A Prestadora de Serviços Assistenciais **Assistência Nutricional** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido via Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A **Assistência Nutricional** não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.

A **Assistência Nutricional** se reserva o direito, baseando-se nas exclusões indicadas no item 8 dessas Condições Gerais, de recusar ou parar de trabalhar em um pedido a qualquer tempo e não será responsável por quaisquer consequências. Se um pedido for recusado, o atendente o alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

Caso haja o contato direto entre o prestador e o Cliente, a **Assistência Nutricional** não é responsável pelo não cumprimento das obrigações de quaisquer prestadores junto ao Cliente.

A **Assistência Nutricional** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

Os Serviços poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:

- a) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- b) Se houver instabilidade ou interrupção de Sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.

O Cliente 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 esteja apto aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

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 • sac@mag.com.br • 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

 facebook.com/MAGSEGUROS

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