

Assistência Mulher



MAG
SEGUROS

GRUPO MONGERAL **AEGON**

CONDIÇÕES GERAIS.....	5
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	5
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	6
3. EVENTOS PREVISTOS.....	6
4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	7
5. OS SERVIÇOS.....	8
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	11
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	11
8. EXCLUSÕES.....	12
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	13
ASSISTÊNCIA SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA	
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	14
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	14
3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	15
4. O SERVIÇO.....	15
5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	17
6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	18
7. EXCLUSÕES.....	18
8. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	18
ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL	
1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS.....	19
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	19
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	20
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	21
5. OS SERVIÇOS DANOS AO PNEU.....	21
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	21
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	22
8. EXCLUSÕES.....	22
9. RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE.....	23
10. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	23
ASSISTÊNCIA SAÚDE	
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.....	27
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	27
8. EXCLUSÕES.....	28
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	28

ASSISTÊNCIA CHECK UP MÉDICO

1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS	29
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	29
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	29
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	30
5. OS SERVIÇOS	31
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	31
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	31
8. EXCLUSÕES.....	31
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	32

ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	33
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	33
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	33
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	34
5. OS SERVIÇOS	35
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	36
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	36
8. EXCLUSÕES.....	36
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	37

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	38
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	38
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	39
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	39
5. OS SERVIÇOS	40
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	41
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	41
8. EXCLUSÕES.....	41
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	42

CONDIÇÕES GERAIS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída) Emergencial ou Não-Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por Evento; Até, no máximo, 1 (um) acionamento por vigência anual.
Chaveiro Não-Emergencial	Fechaduras ou trancas danificadas	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Até, no máximo, 1 (um) acionamento por vigência anual.
Encanador Emergencial ou Não-Emergencial	Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por Evento;
Eletricista Emergencial ou Não-Emergencial	Problemas Elétricos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por Evento;
Vigilante Emergencial	Sinistro no Imóvel	-	Máximo de 24 (quarenta e oito) horas de proteção.
Transporte e Guarda de Mobiliário Emergencial e Não-Emergencial	Imóvel em situação inabitável; Reparos ou reforma no imóvel	-	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento, por até 15 (quinze) dias; O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Segurado
Baby Sitter ou Berçário Emergencial	Acidente pessoal do Segurado; Dependentes menores de 14 (quatorze) anos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, limitado a até 2 (dois) dias por Evento Até, no máximo, 1 (um) acionamento por vigência anual.
Faxineira Emergencial	Acidente pessoal do Segurado;	1 (um) acionamento por Evento	Limitado até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, limitado a 3 (três) dias por Evento; Até, no máximo, 1 (um) acionamento por vigência anual.
Envio de Profissionais	Reparos ou consertos no imóvel ou em eletrodomésticos devido a danos causados por Sinistro no Imóvel; Orçamento de mão de obra e material.	Ilimitado	Sem limite de acionamentos por Evento

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 da **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 ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.

- **À Critério do 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: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
 - **Chaveiro para Acesso ao Domicílio (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio;
 - **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso à cômodos internos do Imóvel.
 - **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.
 - **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de **problemas funcionais*** que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia no Imóvel;
- * **Problemas Funcionais: problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.**

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. Para situações emergenciais: 24 (vinte e quatro) horas.**

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).

VIGILANTE POR EVENTO EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial, e o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de 01 (um) Profissional que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

O Segurado será responsável por garantir condições mínimas ao Profissional, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

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

TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, e o Imóvel ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por um de nossos Profissionais em algum dos serviços contemplados na **Assistência Residencial** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel ou a um local indicado pelo segurado. A **Assistência Residencial** se encarregará:

- Mudança até local provisório indicado pelo segurado para a guarda dos objetos;
- Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.

O local para guarda de objetos e bens é de escolha do segurado, desde que observado as limitações estabelecidas nas Condições Gerais.

Os serviços desta assistência serão realizados através de reembolso (neste caso o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder) até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado conforme item 1 destas Condições Gerais, observando-se tanto a limitação financeira, quanto o limite de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.

Para ter direito a este serviço, o segurado deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel inabitável.

BABY SITTER OU BERÇÁRIO

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 Residencial** disponibilizará o reembolso de despesas com a contratação de uma baby-sitter (babá) (neste caso o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder) até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

A responsabilidade da **Assistência Residencial** 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 com a finalidade de tomar conta das crianças.

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).

ENVIO DE PROFISSIONAIS

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

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

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

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

Os Serviços de mão de obra especializada para manutenção geral estão disponíveis nas seguintes cidades: SP – São Paulo (e grande São Paulo), Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Americana, Piracicaba, Taubaté, São Carlos, Araçatuba, Presidente Prudente, Franca, Santos, Guarujá e Caraguatatuba; RJ – Rio de Janeiro, Niterói, Petrópolis, Volta Redonda, Nova Friburgo, São Gonçalo, nova Iguaçu e Duque de Caxias; MG – Belo Horizonte, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis e Ipatinga; PR – Curitiba, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu, Maringá, Cascavel e Londrina; SC – Florianópolis, Blumenau, Joinville e Lages; RS – Porto Alegre, Santa

Maria, Pelotas, Novo Hamburgo e Rio Grande; BA – Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista e Ilhéus; PE – Recife e Olinda; DF – Brasília; GO – Goiânia; ES – Vitória; CE – Fortaleza.

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

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

- **Consultoria Orçamentária**

A **Assistência Residencial** 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.

A responsabilidade da **Assistência Residencial** se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo 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.

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

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de solicitação do segurado, a Central de Assistência se encarregará de transmitir Mensagens Urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

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

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 OCACIONADOS 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 SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA			
Serviço	Tipo de Evento	Limite Utilização	Limite Serviços
Segunda Opinião Médica	Segunda Opinião médica para qualquer doença considerada grave pelo médico assistente do Cliente	As especialidades cujas patologias e situações estão sujeitas a este serviço são: <ul style="list-style-type: none">• doenças cardiovasculares;• doenças neurológicas;• câncer;• cirurgia mutilante;• transplantes; e• qualquer doença considerada grave pelo médico assistente do Cliente, desde que ratificado pela equipe médica da Central de Assistência. Para a realização deste serviço, as solicitações deverão apresentar uma das seguintes características: <ul style="list-style-type: none">a) impossibilidade de diagnóstico apesar de esgotados os recursos disponíveis de opiniões médicas e exames complementares;b) dificuldade na determinação do tratamento adequado, seja pela impossibilidade de se estabelecer um consenso entre especialistas renomados, seja pela inexistência de uma proposta terapêutica satisfatória.	01 (um) acionamento por vigência anual.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Para interpretação do presente instrumento aplicam-se as definições das seguintes nomenclaturas abaixo relacionadas:

Cliente: é a pessoa física, com residência permanente no Brasil, devidamente identificada pelo Contratante por ocasião da contratação das Assistências como elegível aos serviços mencionados por esta Condição Geral.

Domicílio: é o endereço do domicílio do Cliente, em território brasileiro, fornecido pelo contratante através do envio do cadastro à Central de Assistência, seja ele residencial ou comercial.

Serviços: é conjunto de assistências previstas e regulamentadas por este Contrato; e, denominada simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviços**” quando assim referida individualmente.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.

Contratante: Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A

Segunda Opinião Médica (SOMI): é o laudo/parecer sobre um caso clínico complexo, decorrente de doença grave ou complexa, emitido por rede de especialistas credenciados de notória autoridade, *necessariamente em resposta à solicitação do médico do Cliente em questão (médico assistente)*, visando esclarecer um diagnóstico duvidoso e/ou apontar o tratamento mais adequado.

Doenças Complexas: qualquer doença cujo diagnóstico e tratamento ou prognóstico possa suscitar dúvidas quer do Cliente quer do médico que o assiste.

Doença Grave: Qualquer doença assim considerada pelo médico assistente do Cliente.

Central de Assistência: é a Central de Assistência telefônica, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.

Central de Telemedicina: central de digitalização e transmissão eletrônica de dados médicos com acesso restrito aos funcionários ou prepostos autorizados pela Central de Assistência, com garantia de confidencialidade e sigilo médico, gravação de segurança (*back up*) dos dados inseridos e garantia de fidelidade na reprodução para análise à distância.

Prestadores Credenciados: rede de médicos especialistas e centros clínicos de referência internacional, credenciados pela Central de Assistência para prestação deste serviço.

3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A prestação de serviços pela Central de Assistência será realizada das **8h às 20h de segunda a sexta-feira**, exceto feriados, acionável através do telefone dedicado para solicitação do serviço pelo Cliente. Para a utilização dos Serviços, o Cliente ou médico assistente deste deverá seguir, SEMPRE, os seguintes procedimentos:

- a) Contatar a Central de Assistência fornecendo todas as informações de forma clara e exata para perfeita identificação do Cliente e sua necessidade;
- b) Fornecer as informações (inclusive do médico assistente) e providenciar o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços.

Uma vez constada pela Central de Assistência o efetivo recebimento do documento de solicitação de SOMI pelo médico assistente e demais exames necessários para prestação do serviço, esta tomará as providências que lhe competem, sendo certo que terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para entrega do laudo/parecer pela equipe credenciada ao médico assistente.

A prestação dos Serviços estabelecidos na presente nestas Condições Gerais serão executados desde que não haja impedimentos legais, devendo a Central de Assistência, Contratante e Cliente observar a legislação aplicável no Brasil, o que inclui todas as normas regulamentadoras da atividade médica.

IMPORTANTE: PARA GARANTIA DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS INCLUSOS EM QUALQUER PRODUTO, É IMPRESCINDÍVEL QUE SEJA REALIZADO O CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA RELACIONADA AOS SERVIÇOS.

O Cliente poderá entrar em contato com a Central de Assistência para solicitar informações sobre determinados serviços, contudo, o acionamento dos serviços ora contratados somente poderá se dar por parte do médico assistente através do documento de solicitação devidamente assinado preenchido com o histórico do Paciente.

4. O SERVIÇO

A SOMI (Segunda Opinião Médica) é um parecer/laudo a respeito do diagnóstico, conduta ou prognóstico relativos a um caso clínico específico, emitido por especialista idôneo, pertencente à rede credenciada da Central de Assistência, emitido a pedido do médico assistente do Cliente, baseado nos dados constantes do diagnóstico, prognóstico ou tratamento respectivo.

4.1 PATOLOGIAS E SITUAÇÕES SUJEITAS À 2ª OPINIÃO MÉDICA:

Toda solicitação recebida pela Central de Assistência sofrerá prévia avaliação positiva dos médicos da estrutura da Central de Assistência, considerando as regras estipuladas neste contrato, e principalmente, nos itens abaixo listados.

As especialidades cujas patologias e situações estão sujeitas a SOMI estão relacionadas abaixo:

- Doenças cardiovasculares;
- Doenças neurológicas;
- Câncer;
- Cirurgia mutilante;
- Transplantes;
- Qualquer doença considerada grave pelo médico assistente do Cliente, desde que ratificado pela equipe médica da Central de Assistência.

Para a realização da SOMI as situações deverão apresentar uma das seguintes características:

- a) Impossibilidade de diagnóstico apesar de esgotados os recursos disponíveis de opiniões médicas e exames complementares;
- b) Dificuldade na determinação do tratamento adequado, seja pela impossibilidade de se estabelecer um consenso entre especialistas renomados, seja pela inexistência de uma proposta terapêutica satisfatória.

Para qualquer das hipóteses acima citadas a definição da necessidade ou não da realização da SOMI se dará unilateralmente pelos profissionais integrantes da equipe médica da Central de Assistência, sem que haja qualquer interferência do Cliente ou do médico assistente.

Todas as especialidades e patologias a que o Cliente fará jus para a realização da SOMI, conforme descrito no item acima, deverão ser reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina, sem exceção. A SOMI somente poderá ser solicitada pelo profissional médico, devidamente habilitado, que estiver assistindo ao Cliente (médico assistente).

A Central de Assistência, ao ser acionada, fornecerá todas as informações sobre os procedimentos necessários para a solicitação, o que inclui a remessa dos documentos relativos ao Cliente e seu caso específico, assim como documento de solicitação da SOMI devidamente preenchido e assinado pelo médico assistente.

Os custos para o envio dos documentos necessários à Central de Assistência correrão por conta do Cliente, não se responsabilizando a Central de Assistência por qualquer despesa neste sentido.

Os documentos a serem enviados para a realização da SOMI serão definidos pelo médico assistente, de acordo com patologia e dúvidas encaminhadas, podendo ser avaliados pela Central de Assistência ou por seus Prestadores Credenciados em termos de qualidade e/ou necessidade de informações adicionais para prestação do serviço.

Os referidos documentos deverão ser enviados via correio com aviso de recebimento (AR) aos cuidados da Prestadora de Serviços Assistenciais.

O médico assistente, junto ao seu paciente (cliente elegível), deverá enviar, conforme procedimento apontado pela Central de Assistência, todos os dados clínicos referentes ao Cliente, tais como histórico do caso/patologia, testes e exames laboratoriais, radiografias, eletrocardiogramas, entre outros.

IMPORTANTE: TODAS AS INFORMAÇÕES SERÃO BASEADAS EM PROTOCOLOS MÉDICOS QUE DETERMINARÃO OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS EM CADA SITUAÇÃO.

Mediante confirmação de recebimento de todos os documentos com a qualidade exigida, a Central de Assistência procederá com a digitalização de todo o material diagnóstico, e a elaboração dos quesitos que serão submetidos aos médicos especialistas que deverão elaborar a SOMI.

Todos os dados clínicos serão transmitidos através de aparelhos de telemedicina ou via *currier* a rede aos centros médicos de referência.

De posse do dossiê do Cliente, o prestador credenciado executará a avaliação clínica e diagnóstica através de seus especialistas.

Os médicos especialistas formularão a SOMI de forma escrita, que será enviada a Central de Assistência, para tradução de seu teor, e posterior encaminhamento ao médico assistente, em endereço no Brasil, e conforme informado no formulário de solicitação da SOMI.

A Central de Assistência realizará a tradução simples da SOMI à suas expensas.

As partes reconhecem que não haverá a necessidade de tradução juramentada do documento, exceto por motivo de lei que passe a exigir tal formalidade. Neste caso, ambas as partes, em comum acordo, definirão de quem será a responsabilidade sobre estas expensas.

4.2 SIGILO E ÉTICA MÉDICA:

As partes declaram-se cientes de que a interferência de um segundo profissional na abordagem de um caso clínico envolve inúmeras implicações de ordem ética. Deste modo, tanto os dados do Cliente, sujeito da prestação de serviços descrita neste instrumento quanto a SOMI somente poderão ser acessadas pelos médicos envolvidos no caso.

De acordo com o descrito no presente instrumento, a SOMI não deverá ser confundida com a prática da tele consulta, prática esta bastante condenável sob o prisma da ética médica. Conforme definido, a SOMI é considerado um procedimento ético e legal, resumindo-se na emissão de um parecer/laudo dado de um médico por solicitação de outro médico (médico assistente).

A equipe de prestadores credenciada é constituída por profissionais dentro de todas as especialidades médicas descritas no item **4.1 “Patologias e situações sujeitas à 2ª opinião médica”**. Referidos profissionais, além de incontestável competência nas suas respectivas áreas de atuação, gozam de ilibado conceito quanto à sua conduta ética, qualidades essas avaliadas continuamente pela Central de Assistência.

O médico consultor emitirá o parecer/laudo em função dos dados que lhe são apresentados, desde que suficientes para a prestação dos serviços, o que será definido pela equipe da Central de Assistência da Central de Assistência. As partes declaram-se cientes de que os prestadores credenciados para a emissão da SOMI poderão abster-se de se pronunciar e realizar o serviço ante a insuficiência dos dados fornecidos pelo médico assistente.

As partes declaram-se cientes de que a equipe de profissionais credenciada para a emissão da SOMI poderá a qualquer tempo solicitar novas informações, podendo inclusive determinar que o Cliente realize novos exames. Na hipótese de não recebimento de tais exames no prazo solicitado pela Central de Assistência, a solicitação de SOMI será automaticamente cancelada.

4.3 PRAZO:

Após a confirmação do recebimento e adequação do formulário de solicitação da SOMI e respectivos exames pela Central de Assistência, a documentação com a SOMI traduzida será encaminhada ao médico assistente solicitante em até 30 (trinta) dias corridos.

As partes reconhecem que fatores imponderáveis podem atrasar o trânsito da informação, tais como: impedimento do profissional emissor da SOMI por motivo de força maior, pane nos sistemas eletrônicos, acidentes imprevistos, entre outros. Estes fatores, ocorrências inesperadas de ordem logística, não constituem regra, mas sim exceções. Nestas circunstâncias, a Central de Assistência prestará todas as informações sobre o andamento do processo ao Cliente ou ao médico assistente, de acordo com a solicitação.

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência do serviço de Segunda Opinião Médica Internacional vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas 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 houver o Segurado prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- c) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Central de Assistência poderá cancelar, imediatamente e independentemente de notificação prévia, o direito do Cliente de utilização dos Serviços, quando este:

- a) Omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas inverídicas;
- b) Não satisfazer os pedidos de informações solicitadas pela Central de Assistência para atendimento;
- c) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

7. EXCLUSÕES

NÃO FICAM GARANTIDAS POR ESTAS CONDIÇÕES GERAIS, AS PRESTAÇÕES QUE NÃO TENHAM SIDO PREVIAMENTE SOLICITADAS POR INTERMÉDIO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA OU TENHAM SIDO EXECUTADAS SEM O SEU ACORDO.

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZARÁ FINANCEIRAMENTE OU PELA QUALIDADE DE SERVIÇOS, MESMO QUE FORNECIDOS POR PRESTADORES CREDENCIADOS, QUANDO NÃO DECORRENTES DE SUAS INSTRUÇÕES, CONFORME PREVISTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS.

DO MESMO MODO, A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA TAMBÉM NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR QUALQUER DANO DECORRENTE DE INFORMAÇÕES FALSAS, ADULTERADAS OU QUE, POR QUALQUER MEIO, POSSA INDUZIR A ERRO A EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO LAUDO RESPECTIVO.

A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA NÃO EFETUARÁ QUALQUER REEMBOLSO DE DESPESAS REFERENTE A QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE INSTRUMENTO EM NOME DO CLIENTE OU CONTRATANTE.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Para que o Cliente seja elegível à utilização dos Serviços, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- O Cliente deverá constar do Cadastro tanto no momento da solicitação por telefone, quanto no momento de envio do dossiê do Cliente aos prestadores credenciados, ou, ainda, a Central de Assistência deverá confirmar com a Contratante sua inclusão no Cadastro;
- O Cliente deverá manter residência habitual no Brasil;
- O médico assistente deverá estar regularmente inscritos no Conselho Regional de Medicina e com consultório em território Brasileiro.

A Central de Assistência, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) especialista(s) indicados;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do cliente quanto ao teor da som;
- c) Pela eventual impossibilidade da emissão de um laudo conclusivo.

Terão cobertura para o serviço de SOMI os Clientes que apresentarem doenças graves ou complexas, elegíveis conforme item **4.1 “Patologias e situações sujeitas à 2ª opinião médica”**, e desde que solicitado por seu médico assistente.

A Central de Assistência se reserva no direito de investigar a veracidade das declarações do Cliente, incluindo, mas não se limitando, às condições estabelecidas nos itens mencionados acima.

Caso se verifique falsidade das declarações, a Central de Assistência poderá exigir do Contratante ou do Cliente o reembolso imediato de todos os gastos incorridos com a prestação dos Serviços.

Será realizada no máximo, 01 (um) serviço de Segunda Opinião Médica Internacional (SOMI) por Cliente, durante a vigência do benefício, conforme previsto nestas Condições Gerais e estabelecido entre Contratante e Cliente, responsabilizando-se a Contratante por informar claramente os Clientes sobre a limitação da utilização do serviço.

O Contratante declara estar de acordo com todos os termos e condições estabelecidos no presente documento.

O Contratante obriga-se a informar o Cliente das condições estabelecidas no presente documento para que este possa utilizar as Assistências.

É obrigatório a aprovação prévia pela Central de Assistência de toda comunicação do Serviço ao Cliente, assim como o envio em cópia eletrônica ou física, para conhecimento, de todo material de comunicação do produto.

As Assistências serão fornecidas nos termos da legislação vigente e aplicável para cada tipo de Assistência.

ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA AUTO COMPLETO		
Serviço	Evento Previsto	Limite de Serviços
Danos ao Pneu	Pneu Furado ou Avariado	Limitado a 2 (duas) intervenções ao ano

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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

Assistência Automóvel: termos e condições aqui previstos, destinados aos Segurados, prestados pela Prestadora de Serviços Assistenciais, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências” quando referidos em conjunto, destinados aos segurados indicados pela Contratante.

Contratante: Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A

Assistência Automóvel: é a Central telefônica da Prestadora de Serviços Assistenciais, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os segurados quando da prestação da **Assistência Automóvel**.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos segurados e Veículos Assistidos, fornecidas pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Automóvel**.

Segurado: é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais na ocasião da contratação da **Assistência Automóvel** através do Cadastro.

Prestadores Credenciados: São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Prestadora de Serviços Assistenciais para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

Terceiro: É a pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio Segurado ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente.

Acompanhantes: As pessoas que se encontrarem no veículo do segurado no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

Veículo: Meio de transporte automotor de passeio, não ultrapassando o peso de 3,5 toneladas, excluídos os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e veículos motorizados de menos de 04 (quatro) rodas, devidamente cadastrado junto à **Assistência Automóvel**.

Acidente: Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao segurado e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.

Pane: É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

Pane Repetitiva: É a repetição de um defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

Evento: Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.

Local do Evento: Endereço onde ocorreu o Evento.

Destino: endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da **Assistência Automóvel**, conforme evento.

Domicílio Habitual: é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Automóvel**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

Condições Gerais: é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização da **Assistência Automóvel**, o segurado 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:

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

Assistência Automóvel, providencie o acionamento da Assistência;

- a) Fornecer à **Assistência Automóvel** as seguintes informações:
 - Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
 - Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
 - Localização exata do Veículo Assistido;
- b) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- c) Seguir as instruções da **Assistência Automóvel** e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- d) Fornecer, sempre que solicitado pela **Assistência Automóvel**, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao segurado e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pela Empresa cliente a Prestadora de Serviços Assistenciais, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula.

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.

Caso, a critério da Assistência, 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 Automóvel**, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

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

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

A **Assistência Automóvel** 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 segurado conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

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.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Automóvel**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, segurado e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

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

- a) Que o Segurado não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Automóvel**;
- 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 solicitada pela **Assistência Automóvel** para a prestação da **Assistência Automóvel**, com a consequente indicação do Prestador Credenciado.

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 contratados pelo Segurado diretamente do Prestador Credenciado.

5. OS SERVIÇOS DANOS AO PNEU

Em caso de danos aos pneus do veículo, será enviado um profissional para a solução do problema, podendo ser, conforme o caso, a simples troca pelo sobressalente ou o reboque do veículo até um estabelecimento capaz de consertar o dano, mais próximo do local do evento, desde que situado numa distância de até 100 km (cem quilômetros) do local onde se encontrar o veículo.

A **Assistência Automóvel** se responsabilizará pelas despesas com a mão-de-obra do profissional enviado ao local do evento para a troca do pneu ou reboque do veículo, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, pneu sobressalente, aro, roda, ou qualquer outra peça relacionada ao evento, por conta do segurado.

Este serviço não será realizado em veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e veículos motorizados de menos de 04 (quatro) ocupantes.

Para a prestação do serviço, o segurado deverá apresentar sua Carteira Nacional de habilitação.

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

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Automóvel** 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, ao critério da Assistência, houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Assistência pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratada.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência Automóvel** 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 o direito à utilização dos benefícios da **Assistência Automóvel**.

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

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

8. EXCLUSÕES

SEM PREJUÍZO DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES CONSTANTES DESTAS CONDIÇÕES GERAIS ESTÃO EXCLUÍDAS DO ESCOPO DO SERVIÇO:

EXECUÇÃO DE QUALQUER OUTRO SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DA ASSISTÊNCIA PREVISTA NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM OS LIMITES ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

CASOS DE INTERVENÇÕES CONSECUTIVAS A PANES REPETITIVAS, OU SEJA, TODA E QUALQUER PANE IDÊNTICA A UMA PREVIAMENTE ATENDIDA PELA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL, ATÉ 7 (SETE) DIAS APÓS A OCORRÊNCIA ANTERIOR;

POR MAIS DE UM SERVIÇO DE REBOQUE A CADA OCORRÊNCIA DE ACIDENTE COM O VEÍCULO; ENVIO DE UM SEGUNDO REBOQUE CASO O PRIMEIRO NÃO ENCONTRE O SEGURADO NO LOCAL SOLICITADO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;

DESPESAS DE CONSERTO, APÓS A ENTRADA DO VEÍCULO NA OFICINA;

POR OBJETOS DEIXADOS NO VEÍCULO, REMOÇÃO, GUARDA E PROTEÇÃO DE CARGA;

ACIDENTES CAUSADOS POR ENGENHOS EXPLOSIVOS OU INCENDIÁRIOS TRANSPORTADOS PELO SEGURADO;

ACIDENTES OU AVARIAS OCORRIDOS QUANDO O VEÍCULO FOR CONDUZIDO POR PESSOA NÃO LEGALMENTE HABILITADA;

PAGAMENTO DE MULTAS;

ACIDENTES OU AVARIAS OCORRIDOS EM VIAGENS CONTRA-INDICADAS EM RAZÃO DO ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS VIAS OU DO VEÍCULO ASSISTIDO;

QUAISQUER SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE TERCEIROS E/OU A SEUS OCUPANTES;

ALÉM DAS HIPÓTESES MENCIONADAS NA PRESENTE CONDIÇÃO GERAL, A ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL NÃO SE RESPONSABILIZA, A QUALQUER TÍTULO, NEM MESMO TERÁ OBRIGAÇÃO DE FORNECER AS ASSISTÊNCIAS AO SEGURADO, CASO:

O SEGURADO NÃO ATENDA OS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMPRE OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SE VERIFIQUE FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO PELO SEGURADO OU CLIENTE;

ATOS INTENCIONAIS OU DOLOSOS;

USO ABUSIVO DE ÁLCOOL (EMBRIAGUEZ, ALCOOLISMO);

USO DE DROGAS OU ENTORPECENTES;

O EVENTO DECORRA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÕES DE CARÁTER PROFISSIONAL OU RACHAS;

ACIDENTES RESULTANTES DA PARTICIPAÇÃO EM TODA COMPETIÇÃO OFICIAL E SUAS PROVAS PREPARATÓRIAS;

PARTICIPAÇÃO EM APOSTAS, DUELOS, CRIMES, DISPUTAS;

O EVENTO DECORRA DE ATO ILÍCITO PRATICADO PELO SEGURADO OU TERCEIROS ENVOLVENDO O VEÍCULO;

QUALQUER EVENTO OORRIDO COM O SEGURADO, FORA DO VEÍCULO SINISTRADO;
ACONTECIMENTOS OU CONSEQUENCIAS CAUSADAS POR SUICÍDIO CONSUMADO OU FRUSTRADO DO SEGURADO;
POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL TROCA DE BATERIA, SEJA TECNICAMENTE IMPOSSÍVEL CHEGAR AO LOCAL DO EVENTO, COMO, POR EXEMPLO, VIAS DE ACESSO INTERDITADAS OU INTRAFEGÁVEIS QUE IMPEÇAM A CHEGADA DO PRESTADOR CREDENCIADO AO LOCAL DO EVENTO;
OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;
NO MOMENTO DO EVENTO HOUVER PASSAGEIROS NO VEÍCULO ACIMA DO LIMITE DE LOTAÇÃO PERMITIDO POR LEI;
NO MOMENTO DO EVENTO O VEÍCULO FOR UTILIZADO PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR;
O SEGURADO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, O VEÍCULO E/OU O EVENTO, FALTANDO COM A BOA-FÉ; E
OCORRAM FALHAS NA PRESTAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS OCASIONADAS POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO, CONFORME DEFINIDOS EM LEI, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GREVES, MANIFESTAÇÕES POPULARES, MOTINS, ESTADOS DE CALAMIDADE PÚBLICA, ATOS DE VANDALISMO, ENCHENTES E CATÁSTROFES NATURAIS, VIAS DE ACESSO NÃO TRAFEGÁVEIS, QUE LHE IMPEÇAM A ATUAÇÃO.
POR QUALQUER TIPO DE ALTERAÇÃO DA LEI QUE REGE O PROCESSO DE INSPEÇÃO VEICULAR QUE INVIABILIZE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFORME PREVISTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
O VEÍCULO SEJA UTILIZADO PARA FINS COMERCIAIS OU PARA TRANSPORTE DE PESSOAS A TÍTULO PAGO, TAIS COMO: TÁXI, AMBULÂNCIA, CARRO DE ALUGUEL, OU O VEÍCULO SEJA MOTORIZADO DE MENOS DE QUATRO RODAS OU COM MAIS DE 3,5 TONELADAS;
EVENTUAIS REEMBOLSOS DE DESPESAS PREVIAMENTE AUTORIZADOS PELA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL DEVERÃO, OBRIGATORIAMENTE, OBEDECER AOS PROCEDIMENTOS NECESSÁRIOS QUE SERÃO INFORMADOS PELA MESMA

9. RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE

Contratante obriga-se a informar ao Segurado, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos nestas Condições Gerais.

A Contratante se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Segurados e/ou Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais. A Contratante obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Segurados e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro. A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Segurados por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou terceiros indicados, durante a vigência e/ou em consequência do presente Contrato.

No caso do não cumprimento das obrigações dispostas acima, ficará a Contratante sujeita a indenizar a Assistência e/ou terceiros prejudicados integralmente por todos os danos e/ou prejuízos causados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da entrega de notificação neste sentido, da qual conste a comprovação dos danos e/ou prejuízos sofridos.

10. 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 Automóvel**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura; regulamentos e costumes locais, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido. Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Automóvel** 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 Automóvel** 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 Automóvel**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

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

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

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

O 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.

ASSISTÊNCIA SAÚDE

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

Assistência Saúde	
Serviço	Evento Previsto
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

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 conseqüente 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 Assistência 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 INDICAÇÃO DE SERVIÇOS

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Serviços Indicativos	A pedido do segurado	Ilimitado	Ilimitado

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

A **Assistência Indicação de Serviços** é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação ao *seguro atrelado* que se rege por suas próprias condições contratuais.

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

- a) **Assistência Indicação de Serviços:** 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 Indicação de Serviços**" "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "Assistências".
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Indicação de Serviços**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as Assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Assistência Indicação de Serviços**.
- e) **Contratante:** Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Indicação de Serviços**, doravante denominado "**Domicílio**" ou "**Residência**".
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** disponibilidade da Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.
- h) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Indicação de Serviços** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- i) **Cliente ou Segurado:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais na ocasião da contratação da **Assistência Indicação de Serviços** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Segurado terá direito aos serviços da **Assistência Indicação de Serviços** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Indicação de Serviços**, o Segurado deverá seguir, **SEMPRE**, 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 e completa para a devida identificação do Segurado, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência; e

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

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 serviços da **Assistência Indicação de Serviços** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- Disponibilidade da Central de Assistência para agendamento: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- Disponibilidade para prestação de Serviços: segunda à sexta das 08h às 18h.

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

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

Caso, a critério da Assistência, 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 Indicação de Serviços**.

O Segurado será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas, sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos 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.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da

Assistência Indicação de Serviços caso se constate:

- a) Que o Segurado não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Indicação de Serviços**;
- b) Que o Segurado contratou o Serviço 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.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Segurado 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.

Para prestação dos serviços de **Assistência Indicação de Serviços**, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência, que tomará todas as providências para o atendimento dos serviços relacionados.

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

O Segurado não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas 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.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos previstos nas Condições Gerais.

5. OS SERVIÇOS

SERVIÇOS INDICATIVOS

Para todos os serviços, a responsabilidade da **Assistência Indicação de Serviços** compromete-se a providenciar e organizar os serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, sendo que a Assistência não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Segurado, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Segurado, exceto quando estas estiverem previstas, conforme item 1 destas Condições Gerais.

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

O **Assistência Indicação de Serviços** pedirá a autorização do Segurado antes de providenciar um serviço, sendo que em alguns casos poderá ser necessária autorização por escrito do Segurado.

A autorização por parte do Segurado, via de regra, será fornecida verbalmente à Central de Assistência, servindo a gravação telefônica como meio de prova para todos os fins de direito.

Se a solicitação do Segurado incorrer em despesas financeiras, o Segurado deverá providenciar o pagamento diretamente ao prestador selecionado, sem que haja qualquer responsabilidade da **Assistência Indicação de Serviços** neste sentido. Na impossibilidade do pagamento ocorrer de forma direta pelo Segurado ao prestador selecionado, por qualquer motivo, a Assistência, a seu exclusivo critério, realizará o pagamento das despesas antecipadamente, e o Segurado deverá ressarcir a Assistência em até 3 (três) dias úteis, exclusivamente através de pagamento por meio de cartão de crédito, e estará sujeito à cobrança adicional de 5% (cinco por cento) sobre o valor da transação. Se a aprovação da cobrança não for garantida,

por qualquer razão, a cobertura do pagamento ou adiantamento de dinheiro não serão fornecidos, impossibilitando a prestação do serviço.

Caso a solicitação de serviço demande o envio de qualquer item físico ao Segurado, o prazo de entrega será informado através da Central de Assistência, de acordo com a solicitação, localidade e meios de entrega disponíveis.

Caso a solicitação de serviço demande o envio de qualquer material digital, este será realizado exclusivamente através de correio eletrônico (e-mail) indicado pelo Segurado, no prazo estabelecido para cada serviço.

Os serviços disponíveis são:

- a) Locação de Eletrodomésticos;
- b) Indicação de Copeiras;
- c) Indicação de Arquitetos;
- d) Informações sobre buffets;
- e) Decoração de festas e eventos;
- f) Condução do veículo à oficina;
- g) Serviço de Mensageiro;
- h) Reserva de restaurantes, shows, hotéis e vôos;
- i) Informações sobre compra de ingressos para cinemas, teatros e festivais;
- j) Serviço de táxi 24h;
- k) Informações sobre feiras, congressos e festivais gastronômicos;
- l) Serviços de moda, saúde e beleza em domicílio;
- m) Serviços pessoais de entretenimento;
- n) Apoio na emissão de documento.

Todos os serviços serão prestados conforme limites e termos estabelecidos por estas Condições Gerais.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O **Assistência Indicação de Serviços** 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; e
- d) Se o Segurado praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

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

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

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 INDICAÇÃO DE SERVIÇOS, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO CLIENTE, CUMPRINDO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PELO PRESENTE INSTRUMENTO; E

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

A ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS TEM CARÁTER EXCLUSIVAMENTE INFORMATIVO E DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS, SENDO QUE TODAS AS DESPESAS DECORRENTES DOS SERVIÇOS PRESTADOS SÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO SEGURADO.

QUALQUER RECLAMAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS PRESTADORES, ESTABELECIMENTOS E PROFISSIONAIS, DEVERÁ SER ENCAMINHADA E RESOLVIDA DIRETAMENTE PELO SEGURADO COM OS PRESTADORES DO SERVIÇO, FICANDO A ASSISTÊNCIA ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO, A QUALQUER TEMPO E A QUALQUER TÍTULO.

A ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO REALIZARÁ NENHUM PEDIDO QUE SEJA CONSIDERADO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA, COMO:

- a) **PARA REVENDA, PROFISSIONAL OU PROPÓSITOS COMERCIAIS;**
- b) **VIRTUALMENTE IMPOSSÍVEL OU INEXEQUÍVEL;**
- c) **SUJEITO A RISCO (POR EXEMPLO, FONTES ILEGAIS);**
- d) **UMA VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE DE OUTRA PESSOA;**
- e) **UMA VIOLAÇÃO DAS LEIS NACIONAIS E INTERNACIONAIS;**
- f) **ANTIÉTICO OU IMORAL;**
- g) **PESQUISA DE PREÇO PARA ENCONTRAR ITENS COM DESCONTOS.**

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

A **Assistência Indicação de Serviços** atenderá a todas as solicitações do Segurado relacionadas aos Serviços, desde que cumpridos os requisitos mínimos exigidos e que sejam, a critério da Assistência, possíveis não atentando contra a ética, a moral e a legislação vigente.

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

Quando os bens ou serviços são comprados em nome do Segurado:

Os itens serão comprados ou entregues de acordo com os regulamentos nacionais e internacionais; O Segurado é, em qualquer hipótese, responsável pela alfândega, pagamento de taxas e demais formalidades.

A **Assistência Indicação de Serviços** recomenda que tais bens ou serviços sejam segurados pelo Segurado antes do envio por correio e/ou despachados, não sendo a Prestadora de Serviços Assistenciais responsável por quaisquer atrasos, perda, danos ou consequências resultantes.

A **Assistência Indicação de Serviços** se reserva o direito de, a seu exclusivo critério, recusar ou parar de trabalhar em qualquer solicitação de Segurados, a qualquer tempo, não sendo responsável por quaisquer consequências e ou reclamações.

A **Assistência Indicação de Serviços** se empenhará durante todo o tempo para usar prestadores que sejam profissionalmente reconhecidos e confiáveis pela experiência da **Assistência Indicação de Serviços**. As Partes declaram-se cientes que, em determinados casos específicos, em que um serviço requisitado somente possa ser fornecido e/ou prestado por uma empresa e/ou profissional que não se encaixa nos critérios de qualidade da Prestadora de Serviços Assistenciais, a **Assistência Indicação de Serviços** não possuirá qualquer responsabilidade na sua execução.

A **Assistência Indicação de Serviços** não possui nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Segurado.

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 3.4 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

5.1 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.

5.2 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 5.2.1.

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.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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 DISTÚRBO 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



www.mag.com.br



facebook.com.br/MAGSeguros



[magesegurosocial](https://instagram.com/magesegurosocial)

Central de Relacionamento MAG Seguros: 4003-3355 (capitais e regiões metropolitanas), 0800 881 3355 (todas as localidades),
0800 771 5472 (deficientes de fala ou audição) ou sac@mag.com.br

Ouvidoria - essa é uma instância superior à qual você pode recorrer caso sua questão não tenha sido resolvida pelos outros canais - 0800 725 7550, ouvidoria@mag.com.br ou Cx. Postal 40994 CEP 20270-971 - Rio de Janeiro/RJ.

Plano garantido por Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A., CNPJ 33.608.308/0001-73. Processo SUSEP: 15414.003037/2012-47. O registro desse plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

Este folheto contém informações resumidas. Para informações completas sobre o plano, consulte as condições gerais ou o regulamento.