

Allianz Vida Coletivo

Guia de Assistências

Vida em Grupo

Acidentes Pessoais Coletivo



Sumário

ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL	5
OBJETIVO	5
SEGURADOS	5
VALOR DO SERVIÇO	5
ITENS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA:	5
ITENS EXCLUÍDOS	6
ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR	7
OBJETIVO	7
SEGURADOS	7
VALOR DO SERVIÇO	7
ITENS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA:	7
ITENS EXCLUÍDOS	8
ASSISTÊNCIA FUNERAL AMPLIADA	9
OBJETIVO	9
SEGURADOS	9
VALOR DO SERVIÇO	9
ITENS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA:	9
ITENS EXCLUÍDOS	10
2ª OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL	11
1. OBJETIVO	11
2. SEGURADOS	11
3. LIMITE DE IDADE	11
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA	11
SITUAÇÕES QUE JUSTIFICAM A NECESSIDADE DE UM DIAGNÓSTICO COMPLEMENTAR ATRAVÉS DESTE SERVIÇO:	11
LISTA DE DIAGNÓSTICOS	11
2ª OPINIÃO MÉDICA NACIONAL	13
1. OBJETIVO	13
2. SEGURADOS	13
3. LIMITE DE IDADE	13
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA	13
SITUAÇÕES QUE JUSTIFICAM A NECESSIDADE DE UM DIAGNÓSTICO COMPLEMENTAR ATRAVÉS DESTE SERVIÇO:	13
LISTA DE DOENÇAS COMPLEXAS	13
ASSISTÊNCIA A FILHOS	14
1. ASSISTÊNCIAS	14
2. SEGURADOS	14
3. OBJETIVO	14
3.1.BABY SITTER	14
3.2.TRANSPORTE ESCOLAR	14
3.3.REMOÇÃO HOSPITALAR	14
ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA (DEMISSÃO)	15
1. OBJETIVO	15
2. SEGURADOS	15
3. LIMITE DE IDADE	15
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA	15
5. NÃO TERÃO DIREITO À ASSISTÊNCIA:	15
ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA (FALECIMENTO)	16
1. OBJETIVO	16
2. SEGURADOS	16
3. LIMITE DE IDADE	16
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA	16
CONCIERGE	17
1. OBJETIVO	17
2. ATENDIMENTO - PROCEDIMENTOS	17
3. BACK OFFICE - PROCEDIMENTOS	17
4. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS OFERECIDOS	17
6. LISTA DE PROFISSIONAIS A SEREM INDICADOS:	17
7. ALUGUEL DE VEÍCULO	17
8. CONDIÇÕES DO SERVIÇO	17
9. SEGURADOS	18
10. LIMITE DE IDADE	18
ASSISTÊNCIA NATALIDADE	19
1. OBJETIVO	19
2. DEFINIÇÕES	19
3. LIMITE	19
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA	19

5. ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL.....	19
6. ORIENTAÇÃO PERSONAL FITNESS.....	20
7. ORIENTAÇÕES FORNECIDAS.....	20
ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL.....	21
1. OBJETIVO	21
ASSISTÊNCIA PERSONAL FITNESS	22
1. OBJETIVO	22
2. SEGURADOS.....	22
3. LIMITE DE IDADE	22
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA.....	22
5. SERVIÇOS OFERECIDOS:	22
6. ATENDIMENTOS ESPECIAIS, ORIENTAÇÕES SOBRE:.....	22
PET PROTECTION	23
1. OBJETIVO	23
2. DEFINIÇÃO:	23
3. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA.....	23
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICA.....	25
1. OBJETIVO	25
2. SEGURADOS.....	25
3. LIMITE DE IDADE	25
4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	25
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL SÊNIOR	26
1. OBJETIVO	26
2. SEGURADOS.....	26
3. LIMITES	26
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA.....	26
5. TROCA DE LÂMPADA.....	26
6. TROCA/INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO.....	26
7. INSTALAÇÃO DE VARAL	26
8. LIMPEZA/TROCA DE SIFÃO	26
9. INSTALAÇÃO DE BARRAS DE APOIO.....	26
10. INSTALAÇÃO DE ANTIDERRAPANTES	27
CESTA NATALIDADE BÁSICA	28
1. OBJETIVO	28
2. DEFINIÇÕES:.....	28
3. LIMITES	28
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA.....	28
ASSISTÊNCIA NATALIDADE COM GÊNEROS ALIMENTÍCIOS CCT	29
1. OBJETIVO	29
2. DEFINIÇÕES.....	29
3. LIMITES	29
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA.....	30
ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO	31
1. OBJETIVO DO PROJETO	31
2. DESCRIÇÃO DO PRODUTO.....	31
3. CONDIÇÕES DO PRODUTO	31
DESCONTOS EM MEDICAMENTOS	32
1. OBJETIVO	32
2. SEGURADOS.....	32
3. LIMITE DE IDADE	32
4. REDE DE FARMÁCIAS CREDENCIADAS	32
5. LISTA DE MEDICAMENTOS	32
6. ENTREGA DE MEDICAMENTOS.....	32
HELP DESK SEM VISITA.....	33
1. OBJETIVO	33
2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	33
RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL.....	35
1. OBJETIVO	35
2. SEGURADOS.....	35
3. LIMITE DE IDADE	35
4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	35
REDE DE DESCONTOS.....	36
1. OBJETIVO	36
2. SEGURADOS.....	36
3. LIMITE DE IDADE	36
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA.....	36

5. ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS	36
ASSISTÊNCIA CARTÃO NATALIDADE	36
1. OBJETIVO	36
2. SEGURADOS	36
3. LIMITE DE IDADE	36
4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA	36
5. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO	36
6. LIMITES DE UTILIZAÇÃO	36
7. EXCLUSÕES.....	36
ACIONAMENTO DE ASSISTÊNCIAS.....	38

ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

Objetivo

Quando contratada, oferece serviços funerários em caso de falecimento do segurado titular, com até 70 anos na data da inclusão na apólice, garantindo tranquilidade para a família.

Segurados

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro de Vida, com até 70 (setenta) anos, na data da contratação do seguro.

Para acionar os serviços da Assistência Funeral (atendimento 24 horas)

Na ocorrência de falecimento do segurado, a família deverá acionar imediatamente a **Assistência Funeral - ligar para 0800 0551640**, a fim de serem tomadas as medidas necessárias para o funeral.

Valor do Serviço

O valor da prestação de serviço, será de acordo com a opção contratada e constante na apólice de seguro.

Itens cobertos pela assistência:

- Assessoria para as Formalidades Administrativas: Será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes in loco.
- Urna: de madeira com ou sem visor, padrão standard e ornamentação de acordo com a preferência da família do SEGURADO.
- Veículo: carro fúnebre dentro do município de residência.
- Véu: véu simples para cobrir o corpo.
- Capela: locação em salas velatórias públicas, caso seja realizado em salas particulares os valores deverão ser similares aos das salas públicas.
- Documentação: registro em cartório com guia e certidão. Será fornecida uma cópia da certidão de óbito.
- Flores: 02 (duas) coroas médias e 01 (um) arranjo de flores para a decoração da sala de velório.
- Preparação do corpo: banho, barba, vestimenta (ato de vestir), higienização básica com preparação, tanatopraxia, embalsamento e tamponamento.
- Presença: livro ou folha para assinaturas.
- Paramentos: jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona.
- Sepultamento: em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Na hipótese da necessidade de locação, o prestador de serviço providenciará o aluguel da sepultura em cemitérios públicos. Caso a família ou responsável opte por locação em cemitério particular, os custos deverão ser compatíveis aos dos cemitérios públicos. A locação será por um período de até 3 (três) anos, a contar da data do óbito. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Sepultamento correrão por conta da família.
- Traslado:** Transporte do corpo do local de óbito até a cidade de residência habitual no Brasil, em urna mortuária apropriada. A AWP determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local. O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer fora do município de residência do SEGURADO; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço.
Correrão por conta da família as despesas que excedam o custo arcado pela AWP em virtude de modificação do traslado proposto por esta última. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família.
Este serviço não está incluso no limite monetário da assistência, está apartado deste valor e não há limite monetário previsto.
- Cremação:** será efetuada somente quando o falecido, em vida, deixar por escrito (registro em cartório) ou outra forma legal. O serviço será realizado na cidade do óbito ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima e as cinzas serão encaminhadas para a cidade de domicílio do segurado no Brasil.

As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Cremação correrão por conta da família.

Ao optar pelo Crematório, a AWP se responsabiliza pela realização do velório apenas **no próprio Crematório**.

- **Transporte Familiar:** Em caso de falecimento onde houver necessidade legal da presença de um membro da família para liberação do corpo, forneceremos uma passagem aérea de ida e volta.

Transmissão de mensagens urgentes: A AWP transmitirá mensagens de caráter urgente, relacionadas aos serviços que serão prestados, mediante solicitação da família do SEGURADO.

Religião ou Credo: todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família

Itens Excluídos

- Roupas em geral;
- Anúncio em rádio ou jornal;
- Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- Xerox da documentação;
- Café;
- Bebidas;
- Refeições em geral;
- Compra de Jazigo;
- Confeção de gaveta em túmulo de terceiro;
- Lápides e/ou gravações;
- Cruzes;
- Reforma em geral no jazigo;
- Exumação de corpo de terceiros, que não estejam previstos no grupo segurado em jazigo de família;
- Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- Despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização da AWP, não previstas nestas Condições;
- Quaisquer reembolsos de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela AWP, mesmo que cobertas pela presente assistência. A AWP não efetuará nenhuma espécie de reembolso, caso não seja acionada;
- Necromaquiagem;

Importante:

O meio de traslado do corpo será decidido pela **AWP**. Havendo discordância do meio escolhido, a AWP arcará com o valor que gastaria pelo meio escolhido por ela.

- Este é um serviço providenciado pela AWP e, em nenhuma hipótese, será efetuado qualquer reembolso.
- A prestação de serviços da **Assistência Funeral** não reconhece o pagamento de indenização do Seguro de Vida.

ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR

Objetivo

Quando contratada, oferece serviços funerários em caso de falecimento do segurado titular, cônjuge, todos até 70 anos na data da inclusão na apólice e filhos conforme regra de dependência do Imposto de Renda, garantindo tranquilidade para a família.

Segurados

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro de Vida, com até 70 (setenta) anos, na data da contratação do seguro.

Para acionar os serviços da Assistência Funeral (atendimento 24 horas)

Na ocorrência de falecimento do segurado, a família deverá acionar imediatamente a **Assistência Funeral - ligar para 0800 0551640**, a fim de serem tomadas as medidas necessárias para o funeral.

Valor do Serviço

O valor da prestação de serviço, será de acordo com a opção contratada e constante na apólice de seguro.

Itens cobertos pela assistência:

- Assessoria para as Formalidades Administrativas: Será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes in loco.
- Urna: de madeira com ou sem visor, padrão standard e ornamentação de acordo com a preferência da família do SEGURADO.
- Veículo: carro fúnebre dentro do município de residência.
- Véu: véu simples para cobrir o corpo.
- Capela: locação em salas velatórias públicas, caso seja realizado em salas particulares os valores deverão ser similares aos das salas públicas.
- Documentação: registro em cartório com guia e certidão. Será fornecida uma cópia da certidão de óbito.
- Flores: 02 (duas) coroas médias e 01 (um) arranjo de flores para a decoração da sala de velório.
- Preparação do corpo: banho, barba, vestimenta (ato de vestir), etc (higienização básica mais preparação, tanatopraxia, embalsamento e tamponamento).
- Presença: livro ou folha para assinaturas.
- Paramentos: jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona.
- Sepultamento: em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Na hipótese da necessidade de locação, o prestador de serviço providenciará o aluguel da sepultura em cemitérios públicos. Caso a família ou responsável opte por locação em cemitério particular, os custos deverão ser compatíveis aos dos cemitérios públicos. A locação será por um período de até 3 (três) anos, a contar da data do óbito. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Sepultamento correrão por conta da família.
- Traslado:** Transporte do corpo do local de óbito até a cidade de residência habitual no Brasil, em urna mortuária apropriada. A AWP determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local. O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer fora do município de residência do SEGURADO; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço.
Correrão por conta da família as despesas que excedam o custo arcado pela AWP em virtude de modificação do traslado proposto por esta última. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família.
Este serviço não está incluso no limite monetário da assistência, está apartado deste valor e não há limite monetário previsto.
- Cremação:** será efetuada somente quando o falecido, em vida, deixar por escrito (registro em cartório) ou outra forma legal. O serviço será realizado na cidade do óbito ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima e as cinzas serão encaminhadas para a cidade de domicílio do segurado no Brasil.

As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Cremação correrão por conta da família.

Ao optar pelo Crematório, a AWP se responsabiliza pela realização do velório apenas **no próprio Crematório**.

- **Transporte Familiar:** Em caso de falecimento onde houver necessidade legal da presença de um membro da família para liberação do corpo, forneceremos uma passagem aérea de ida e volta.

Transmissão de mensagens urgentes: A AWP transmitirá mensagens de caráter urgente, relacionadas aos serviços que serão prestados, mediante solicitação da família do SEGURADO.

Religião ou Credo: todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família

Itens Excluídos

- Roupas em geral;
- Anúncio em rádio ou jornal;
- Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- Xerox da documentação;
- Café;
- Bebidas;
- Refeições em geral;
- Compra de Jazigo;
- Confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
- Lápides e/ou gravações;
- Cruzes;
- Reforma em geral no jazigo;
- Exumação de corpo de terceiro que não estejam previstos no grupo segurado (Cônjuge e filhos) em jazigo da família;
- Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- Despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização da AWP, não previstas nestas Condições;
- Quaisquer reembolsos de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela AWP, mesmo que cobertas pela presente assistência. A AWP não efetuará nenhuma espécie de reembolso, caso não seja acionada;
- Necromaquiagem;

Importante:

O meio de traslado do corpo será decidido pela **AWP**. Havendo discordância do meio escolhido, a AWP arcará com o valor que gastaria pelo meio escolhido por ela.

- Este é um serviço providenciado pela AWP e, em nenhuma hipótese, será efetuado qualquer reembolso.
- A prestação de serviços da **Assistência Funeral** não reconhece o pagamento de indenização do Seguro de Vida.

ASSISTÊNCIA FUNERAL AMPLIADA

Objetivo

Quando contratada, oferece serviços funerários em caso de falecimento do segurado titular, cônjuge, pais ou sogros, todos até 70 anos na data da inclusão na apólice e filhos conforme regra de dependência do Imposto de Renda, garantindo tranquilidade para a família.

Segurados

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro de Vida, com até 70 (setenta) anos, na data da contratação do seguro.

Para acionar os serviços da Assistência Funeral (atendimento 24 horas)

Na ocorrência de falecimento do segurado, a família deverá acionar imediatamente a **Assistência Funeral - ligar para 0800 0551640**, a fim de serem tomadas as medidas necessárias para o funeral.

Valor do Serviço

O valor da prestação de serviço, será de acordo com a opção contratada e constante na apólice de seguro.

Itens cobertos pela assistência:

- Assessoria para as Formalidades Administrativas: Será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes in loco.
- Urna: de madeira com ou sem visor, padrão standard e ornamentação de acordo com a preferência da família do SEGURADO.
- Veículo: carro fúnebre dentro do município de residência.
- Véu: véu simples para cobrir o corpo.
- Capela: locação em salas velatórias públicas, caso seja realizado em salas particulares os valores deverão ser similares aos das salas públicas.
- Documentação: registro em cartório com guia e certidão. Será fornecida uma cópia da certidão de óbito.
- Flores: 02 (duas) coroas médias e 01 (um) arranjo de flores para a decoração da sala de velório.
- Preparação do corpo: banho, barba, vestimenta (ato de vestir), etc (higienização básica mais preparação, tanatopraxia, embalsamento e tamponamento).
- Presença: livro ou folha para assinaturas.
- Paramentos: jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona.
- Sepultamento: em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Na hipótese da necessidade de locação, o prestador de serviço providenciará o aluguel da sepultura em cemitérios públicos. Caso a família ou responsável opte por locação em cemitério particular, os custos deverão ser compatíveis aos dos cemitérios públicos. A locação será por um período de até 3 (três) anos, a contar da data do óbito. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Sepultamento correrão por conta da família.
- Traslado:** Transporte do corpo do local de óbito até a cidade de residência habitual no Brasil, em urna mortuária apropriada. A AWP determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local. O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer fora do município de residência do SEGURADO; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço.
Correrão por conta da família as despesas que excedam o custo arcado pela AWP em virtude de modificação do traslado proposto por esta última. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família.
Este serviço não está incluso no limite monetário da assistência, está apartado deste valor e não há limite monetário previsto.
- Cremação:** será efetuada somente quando o falecido, em vida, deixar por escrito (registro em cartório) ou outra forma legal. O serviço será realizado na cidade do óbito ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima e as cinzas serão encaminhadas para a cidade de domicílio do segurado no Brasil.

As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Cremação correrão por conta da família.

Ao optar pelo Crematório, a AWP se responsabiliza pela realização do velório apenas **no próprio Crematório**.

- Transporte Familiar:** Em caso de falecimento onde houver necessidade legal da presença de um membro da família para liberação do corpo, forneceremos uma passagem aérea de ida e volta.

Transmissão de mensagens urgentes: A AWP transmitirá mensagens de caráter urgente, relacionadas aos serviços que serão prestados, mediante solicitação da família do SEGURADO.

Religião ou Credo: todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família

Itens Excluídos

- Roupas em geral;
- Anúncio em rádio ou jornal;
- Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- Xerox da documentação;
- Café;
- Bebidas;
- Refeições em geral;
- Compra de Jazigo;
- Confeção de gaveta em túmulo de terceiro;
- Lápides e/ou gravações;
- Cruzes;
- Reforma em geral no jazigo;
- Exumação de corpo de terceiro que não estejam previstos no grupo segurado (Cônjuge, filhos, pais e Sogros) em jazigo da família;
- Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- Despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização da AWP, não previstas nestas Condições;
- Quaisquer reembolsos de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela AWP, mesmo que cobertas pela presente assistência. A AWP não efetuará nenhuma espécie de reembolso, caso não seja acionada;
- Necromaqueiagem;

Importante:

O meio de traslado do corpo será decidido pela **AWP**. Havendo discordância do meio escolhido, a AWP arcará com o valor que gastaria pelo meio escolhido por ela.

- **Este é um serviço providenciado pela AWP e, em nenhuma hipótese, será efetuado qualquer reembolso.**
- A prestação de serviços da **Assistência Funeral** não reconhece o pagamento de indenização do Seguro de Vida.

2ª OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL

1. OBJETIVO

Desde que contratados estes serviços, está garantido aos Segurados, nos casos de uma doença complexa coberta, o rápido acesso a um segundo parecer médico dado por um especialista de renome internacional.

Serão consultados médicos que se destacam mundialmente pela experiência em relação ao tipo de patologia apresentada no diagnóstico.

Estas autoridades médicas darão seu parecer sobre o diagnóstico existente e plano de tratamento.

Os casos complexos cobertos estão relacionados, abaixo, na Lista de Diagnósticos.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

O segurado deverá encaminhar para a AWP o diagnóstico médico além de todos os exames e informações pertinentes.

A documentação será recebida por um profissional especializado que procederá a verificação dos diagnósticos, a digitalização das imagens e seu encaminhamento aos Estados Unidos, onde será iniciado o “MAP” (Medical Analytics Process) que avalia o problema, determina o especialista mais adequado, organiza as informações e solicita a consulta.

Uma vez obtido o diagnóstico e recomendações terapêuticas do especialista, a **AWP** encaminhará a documentação e resposta original e em Português ao Segurado e/ou médico que o está tratando no Brasil.

Todas as informações serão recebidas e devolvidas em inglês e em português.

Situações que justificam a necessidade de um diagnóstico complementar através deste serviço:

- Quando existem perguntas médicas sem resposta.
- Quando existe um diagnóstico muito sério e o paciente necessita confirmá-lo.
- Quando existe a alternativa de tratamento opcional.
- Quando se deve tomar uma decisão sobre cirurgia.
- Quando a cirurgia indicada é de alto risco.
- Quando existem problemas médicos múltiplos.
- Quando o paciente e o médico desejam estar absolutamente seguros que não existe, no mundo, uma melhor solução.
- Quando existem diagnósticos diferentes.

Lista de Diagnósticos

- Condições Neonatais Adversas: displasia bronco-pulmonar; hidrocefalia; anomalias congênitas múltiplas ou grandes; meningomielocelo; parto prematuro; insuficiência respiratória em UTI por mais de uma semana.
- Condições Obstétricas Adversas: sangramento durante a gravidez; gravidez de três ou mais filhos; história prévia de UTI neonatal; toxemia (hipertensão) com necessidade de hospitalização durante a gravidez.
- Transplantes/Diálises: transplante de órgão vital; atresia biliar; transplante de medula óssea; cardiopatia; rejeição de órgão; insuficiência renal.

- Condições Neurológicas: doença de Alzheimer; encefalopatia anóxica; tumores cerebrais; aneurisma cerebral ou má-formação artério-venosa; acidente cerebral vascular crônico; síndrome de Guillain-Barre; doença de Lou Gehrig's; meningite ou encefalite; esclerose múltipla; paraplegia; quadriplegia (tetraplegia); síndrome de Reyes; episódio isquêmico transitório.
- Condições Cardíacas: doenças cardíacas.
- Condições Respiratórias: bronquites ou asma crônica; enfizema; dependência respiratória.
- Condições Malignas: câncer; anemia a plástica; quimioterapia; sarcoma de Kaposi; leucemia; variadas cirurgias para doenças malignas; radioterapia.
- Traumatismos: amputações; traumas múltiplos – politraumas; queimaduras envolvendo mais de 20% do corpo.

2ª OPINIÃO MÉDICA NACIONAL

1. OBJETIVO

Desde que contratado, garante ao segurado, a realização de um serviço de consultoria médica, destinado a pacientes previamente diagnosticados, que possibilita um rápido e eficaz acesso a opiniões de profissionais médicos altamente qualificados, com especialização no tipo de enfermidade apresentada. Assim, é possível que seja emitido um parecer sobre o diagnóstico e o plano de tratamento, sem que o paciente saia do local de origem.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

O limite de idade na data da contratação é de 70 (setenta) anos.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

O cliente, em se deparando com uma situação que necessite de cirurgia ou caso ele tenha sido surpreendido com um diagnóstico patológico duvidoso, por exemplo, poderá usufruir dos serviços de 2ª Opinião médica nacional. Para isso bastará um contato junto a Central de atendimento, cujo telefone consta abaixo, que colherá algumas informações e agendará a retirada de todos os documentos e exames anteriores, que serão digitalizados (backup) e submetidos a uma junta médica.

Em um prazo de 7 (sete) dias úteis, o segurado receberá a resposta com indicação do melhor tratamento, comentários sobre o diagnóstico, além de um DVD com uma entrevista com o médico emissor da segunda opinião.

Trata-se de uma ferramenta a mais para tirar qualquer dúvida quanto a um diagnóstico já existente.

Os casos complexos cobertos estão apontados, abaixo, na Lista de Doenças Complexas

Situações que justificam a necessidade de um diagnóstico complementar através deste serviço:

- Quando existem perguntas médicas sem resposta.
- Quando existe um diagnóstico muito sério e o paciente necessita confirmá-lo.
- Quando existe a alternativa de tratamento opcional.
- Quando se deve tomar uma decisão sobre cirurgia.
- Quando a cirurgia indicada é de alto risco.
- Quando existem problemas médicos múltiplos.
- Quando o paciente e o médico desejam estar absolutamente seguros que não existe, no mundo, uma melhor solução.
- Quando existem diagnósticos diferentes.

Lista de Doenças Complexas

Cirurgias eletivas de grande porte em relação a sua duração e/ou sua gravidade; Indicação de procedimentos cirúrgicos complexos como angioplastias; Tratamentos prolongados a mais de duas semanas;

- Doenças graves de evolução severa como Câncer; Doenças raras como doenças metabólicas ou genéticas; Doenças congênitas como as cardiopatias e pneumopatias; Doenças com repercussão em mais de um órgão ou sistema; Obesidade Mórbida;
- Gestação de alto risco;
- Revisão de exames complexos como cateterismo e tomografia computadorizada; Revisão de laudos de patologia e histologia;
- Diagnósticos duvidosos ou indefinidos; Novas opções de tratamento.

ASSISTÊNCIA A FILHOS

1. ASSISTÊNCIAS

- BABY SITTER
- TRANSPORTE ESCOLAR
- REMOÇÃO HOSPITALAR

2. SEGURADOS

São os filhos menores com idade até 14 anos, do Segurado Principal.

3. OBJETIVO

3.1. BABY SITTER

Em caso de hospitalização da (o) beneficiária(o) por período superior a 02 dias e não havendo outro responsável que possa cuidar de seu filho (até 14 anos), será providenciado o reembolso de uma Baby Sitter.

Limites: 01 utilização/ ano; R\$ 150,00; até 02 dias

Obs.: Internação devido a complicações de parto não está coberta.

3.2. TRANSPORTE ESCOLAR

Em caso de hospitalização da (o) beneficiária (o) por período superior a 02 dias e não havendo outro responsável que transportar seu filho (até 14 anos) até sua escola, será providenciado reembolso de táxi para efetuar o transporte de ida e volta (residência-escola-residência).

Limites: R\$ 100,00/dia; até 05

3.3. REMOÇÃO HOSPITALAR

Em caso de acidente com o filho do Segurado(a) Principal, até 14 anos, através do contato entre equipe médica Mondial e médicos locais que tiverem realizado primeiros socorros, a necessidade de remoção do enfermo será determinada para um hospital mais apropriado para tratamento clínico por meio de transporte adequado (ambulância, automóvel ou fretado equipado para socorro).

Obs.: despesas médicas decorrentes do transporte não estão cobertas.

Limites: 01 utilização / vigência até R\$ 500,00.

ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA (Demissão)

1. OBJETIVO

Esta assistência disponibiliza o serviço de Assistência Cesta Básica aos beneficiários do seguro, na ocorrência de falecimento do Segurado Principal.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

Ocorrendo sinistro, o beneficiário deverá contatar a prestadora de serviços, através do telefone 0800 551640, a quem caberá uma vez analisada e processa a respectiva documentação, providenciar a entrega do cartão.

A entrega do cartão, após a aprovação do benefício pela seguradora, ocorrerá dentro de até 30 (trinta) dias úteis, no endereço fornecido pelo beneficiário.

O saldo do cartão ficará disponível, por até 90 (noventa) dias, após o último carregamento. Após este período, ocorrerá o bloqueio do cartão e perda do saldo.

O cartão será carregado mensalmente, por até 03 (três) meses, de forma automática, no valor mensal de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

5. NÃO TERÃO DIREITO À ASSISTÊNCIA:

- Renúncia ou demissão voluntária do trabalho;
- Demissão por justa causa do trabalhador segurado;
- Demissões ocorridas nos primeiros 30 (trinta) dias de vigência do seguro;
- Jubilação, pensão ou aposentadoria do trabalhador Segurado;
- Programas de demissão voluntária (PDV), incentivados pelo empregador do Segurado;
- Estágios e contratos de trabalho temporário em geral;
- Funcionários que tenham cargo de eleição pública, e que não forem regidos pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), incluindo-se assessores, e outros de nomeação em Diário Oficial;
- Falência;
- Campanhas de demissões em massa. Para fins de aplicação deste seguro, considera-se demissão em massa o caso de empresas que demitam mais de 10% (dez por cento) de seu quadro de pessoal no mesmo mês;
- Demissão por qualquer motivo seguida da contratação pelo mesmo ou outro empregador, dentro do prazo de 30 (trinta) dias do desligamento.

Importante: Quando se tratar de grupo de empregados domésticos, esse serviço poderá ser oferecido pelo segurado a empregados domésticos, em caso de demissão, desde que mediante carteira de trabalho devidamente assinada.

ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA (Falecimento)

1. OBJETIVO

Esta assistência disponibiliza o serviço de Assistência Cesta Básica aos beneficiários do seguro, na ocorrência de falecimento do Segurado Principal.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

Ocorrendo sinistro, o beneficiário deverá contatar a prestadora de serviços, através do telefone 0800 551640, a quem caberá uma vez analisada e processa a respectiva documentação, providenciar a entrega do cartão.

A entrega do cartão, após a aprovação do benefício pela seguradora, ocorrerá dentro de até 30 (trinta) dias úteis, no endereço fornecido pelo beneficiário.

O saldo do cartão ficará disponível, por até 90 (noventa) dias, após o último carregamento. Após este período, ocorrerá o bloqueio do cartão e perda do saldo.

O cartão será carregado mensalmente, durante 12 meses, de forma automática, no valor mensal de R\$ 200,00 (duzentos reais).

CONCIERGE

1. OBJETIVO

Desde que contratado, o produto Concierge consiste em disponibilizar informações gerais, reservas, indicação, Courier e aluguel de carro através de plataforma dedicada e segmentada entre “Atendimento” e “Back Office”.

2. ATENDIMENTO - PROCEDIMENTOS

Equipe responsável por conduzir o contato telefônico com o Cliente para captar as suas solicitações.

3. BACK OFFICE - PROCEDIMENTOS

Equipe responsável por fazer com que o pedido do Cliente seja realizado.

4. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviço de Informações Gerais

- Informações sobre pontos turísticos, monumentos, restaurantes, casas noturnas, bares;
- Guia Cultural: informações sobre teatros, shows, cinema, eventos corporativos e culturais (sazonais);
- Informações sobre leis de trânsito;
- Informações sobre providências em caso de roubo/furto de documentos;
- Meteorologia e fuso horário;
- Bolsa de Valores e conversão de moedas, taxas de câmbios e veículos;
- Telefones úteis;
- Indicação de tradutor (para países no exterior);
- Serviço de transportes;
- Informações sobre transporte aéreo;
- Transmissão de mensagens de emergência;
- Informações sobre costumes locais, etiqueta e protocolo;
- Mapas.
- Hotéis, pousadas, hostels;
- Restaurantes e bares.

Serviço de Indicação

- Indicação de Profissionais;
- Indicação de lojas e centros comerciais;
- Indicação de presentes para datas comemorativas.

6. LISTA DE PROFISSIONAIS A SEREM INDICADOS:

- Construção civil;
- Reparos residenciais;
- Serviços Automotivos;
- Serviços PET;
- Serviços de beleza;
- Serviços de locação de veículos;
- Entre outros.

Obs.: a lista de profissionais poderá sofrer alterações sem aviso prévio.

7. Aluguel de Veículo

- Contato com Locadora de Veículos para reserva de Carro de Aluguel.

(Observação: o valor da locação do veículo é responsabilidade do Cliente)

8. CONDIÇÕES DO SERVIÇO

- A AWP restringe-se ao de direito de não fazer qualquer tipo de reserva quando houver a necessidade de realizar transações monetárias. Esta condição aplica-se a qualquer tipo de serviço que solicite pagamento antecipado, como: hotéis, pousadas, hostels, shows, teatro, entre outros. A reserva poderá ser feita somente se não houver a necessidade de realizar o pagamento antecipado.
- A Mondial fornecerá informações/indicações referente aos 20 destinos mais procurados. Havendo solicitações de informações sobre destinos que não estejam entre os principais, a central de atendimento poderá não realizar o atendimento;
- Para serviços de informações e aluguel de veículo, não há limite de utilização;
- Prazo de Retorno ao Cliente: até 48 horas úteis;
- As informações sempre serão passadas ao Cliente via e-mail, independente do retorno telefônico;
- Não há restrições de localidade para os serviços de informações e reservas;
- Horário de Atendimento: segunda à sexta, das 8h às 18h;
- A AWP Brasil restringe-se ao direito de não atender solicitações inadequadas ou que vão contra a lei, a moral e a ética.

9. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

10. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

ASSISTÊNCIA NATALIDADE

1. OBJETIVO

Desde que contratada, a Assistência Natalidade tem por objetivo providenciar o envio de cestas compostas por produtos voltados para as mães e para os bebês.

Outro serviço é a orientação nutricional onde serão disponibilizadas todas as orientações necessárias para contribuir com uma rotina saudável, tanto para a criança como para os pais e também orientações com cuidado com o recém-nascido. Ambas as orientações serão prestadas através de atendimento telefônico.

2. DEFINIÇÕES

As cestas serão compostas pelos seguintes produtos:

Mamãe

- ✓ Loção Hidratante
- ✓ 02 Protetores de seios
- ✓ Absorventes p/ seios c/ 12 unidades

Bebê

- ✓ Fralda tamanho P - modelo "básico"
- ✓ Shampoo Suave - 200ml
- ✓ Sabonete em barra - 90g
- ✓ Óleo Suave - 100 ml
- ✓ Lenço umedecido
- ✓ Creme Anti-Assadura - 60g
- ✓ Caixa de papelão (1 unidade)

3. LIMITE

A cesta será destinada às crianças recém-nascidas de até 3 meses de idade e será fornecida uma única vez.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

O segurado principal ou outro responsável, deverá entrar em contato com a central de atendimento da MONDIAL, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias após o parto ou 30 (trinta) dias após o recebimento da guarda (provisória ou definitiva) do bebê.

No contato, deverão ser fornecidos os dados para atendimento. Além disso, deverão ser encaminhados os seguintes documentos:

- 01 (uma) cópia da Certidão de Nascimento do bebê,
- 01 (uma) cópia da Certidão de recebimento da Guarda, se for o caso.

Importante

Os itens que compõem as cestas podem sofrer alteração (marca ou tamanho), dependendo da disponibilidade dos mesmos e do valor total da cesta.

Em caso de nascidos múltiplos, a mãe receberá um KIT (Mamãe e Bebê) por filho.

Para os casos de adoção, disponibilizaremos a cesta para bebês adotados, até 3 (três) meses de idade.

5. Orientação Nutricional

A Assistência Nutricional consiste em um serviço que proporciona orientações e informações alimentares tanto para o bebê quanto para a mãe, organizados e prestados por uma equipe de Nutricionistas capacitadas ou Profissionais de Nutrição, com o objetivo de auxiliar o segurado a cultivar uma vida mais saudável, promovendo a saúde.

O atendimento será através de um telefone e compreende as seguintes informações:

- Orientação sobre cardápios, receitas e rotina alimentar;

- Orientações para clientes com doenças crônicas, transtornos alimentares;
- Orientação sobre compras e rotulagem de alimentos;
- Saúde do Bebê: Orientações para a mãe sobre alimentos que devem ser evitados para reduzir a cólica do bebê;
- Orientações sobre a importância e benefícios do aleitamento materno.
- Saúde da Mãe: Aspectos nutricionais relacionados ao ciclo menstrual, tensão pré-menstrual e cuidados na alimentação pós – parto.

Importante

As informações e orientações são repassadas de forma ampla, não se constituindo de consultas ou diagnósticos nutricionais e não sendo repassados tratamentos nutricionais ou prescrições dietéticas.

O objetivo do serviço não é substituir a consulta médica e diagnóstico nutricional presencial, mas orientar o segurado sobre aspectos alimentares e nutricionais.

Atendimento das Nutricionistas: segunda a sexta das 9hs às 18hs

Limites: 02 atendimentos ou conforme a necessidade do cliente.

Orientação para Mamãe sobre o Recém-Nascido

A Assistência Recém-Nascido, consiste em um serviço que proporciona aos usuários orientações e informações para cuidados com os recém-nascido, realizadas por profissionais capacitados (enfermeiros).

O serviço fornecerá as seguintes informações através de contato telefônico:

- Bem estar da mamãe no pós-parto;
- Amamentação - incluindo orientações sobre amamentação para gemelar (gêmeos);
- Vacinas - quais vacinas são necessárias logo após o nascimento;
- Cuidados com o recém-nascido: banho, coto umbilical (curativos), cólicas, dicas na rotina da casa com a chegada do bebê e orientações para receber as visitas.
- **Atendimento das Enfermeiras:** segunda a sexta das 9h às 18h
- **Limite de utilização da Enfermeira:** 02 atendimentos ou conforme a necessidade do cliente.

6. Orientação Personal Fitness:

Tem o objetivo de orientar e esclarecer dúvidas sobre atividades físicas pós- parto, assim como incentivar a prática consciente de exercícios e adequá-los a rotina do beneficiário.

7. Orientações fornecidas

- ✓ Orientações sobre a prática de atividade física pós-parto;
- ✓ Sugestões diversas para sair do sedentarismo ou ampliar a atividade física;
- ✓ Programa de atividades personalizado de acordo com a rotina e com anamnese da mamãe, avaliando as doenças e o estado físico em que ela está;
- ✓ Indicação sobre academias, nutricionistas e restaurantes naturais.
- ✓ Orientação sobre compra de materiais / equipamentos para atividade física em casa.
- ✓ Informação sobre o calendário das atividades físicas para os pacientes (encontros, workshops, simpósios).
- ✓ Indicação de sites e bibliografias relacionados à atividade física.
- **Atendimento realizado pelo Personal Fitness:** segunda a sexta das 9h às 18h
- **Limite de utilização:** 02 atendimentos.

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

1. OBJETIVO

Desde que contratada, a Assistência Nutricional consiste em um serviço que proporciona aos usuários orientações e informações alimentares, organizados e prestados por uma equipe de Nutricionistas capacitadas ou Profissionais de Nutrição, com o objetivo de auxiliar o segurado a cultivar uma vida mais saudável, promovendo a saúde.

O atendimento compreende em:

- Cálculo do IMC (Índice de Massa Corporal) e anamnese específica para determinar antecedentes nutricionais, (patológicos, histórico familiar e culturais);
- Orientação sobre cardápios, receitas e rotina alimentar;
- Orientações para clientes com doenças crônicas, transtornos alimentares e gestantes;
- Saúde da gestante: Orientações para alimentação saudável, dicas e orientações para evitar náuseas, enjoos, constipação intestinal, diabetes e hipertensão gestacional.
- Saúde da Criança: orientações para os pais, baseado em dicas e receitas de alimentação saudável, alergias alimentares e culinária infantil para seus filhos;
- Orientação sobre compras e rotulagem de alimentos;
- Orientações e dicas para manter, perder ou ganhar peso;
- Atendimento Escolar: educação nutricional, dicas de aula experimental de novos alimentos; orientação sobre alimentos diferenciados para crianças com alguma patologia;
- Saúde da Mulher: Aspectos nutricionais relacionados ao ciclo menstrual, tensão pré-menstrual e menopausa;

Importante

As informações e orientações são repassadas de forma ampla, não se constituindo de consultas médicas ou diagnósticos nutricionais e não sendo repassados tratamentos nutricionais ou prescrições dietéticas.

O objetivo do serviço não é substituir a consulta e diagnóstico nutricional presencial, mas orientar o segurado sobre aspectos alimentares e nutricionais

Atendimento: segunda a sexta das 9 às 18h.

Limite: duas utilizações por vigência.

ASSISTÊNCIA PERSONAL FITNESS

1. OBJETIVO

Desde que contratada, o serviço de **Personal Fitness**, tem por objetivo orientar e tirar dúvidas sobre programas de atividades físicas tanto para iniciantes como para praticantes. Assim como, incentivar a prática consciente de exercícios e adequá-los a rotina do beneficiário.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

O beneficiário é atendido por um profissional qualificado, formado em Educação Física, que realizará uma anamnese completa incluindo informações do seu histórico médico, prática de atividade física, disponibilidades para a prática de exercícios, etc.

O profissional analisará os dados e fará as orientações necessárias. Se necessário, formalizará as informações transmitidas e as sugestões.

O serviço será realizado através de um atendimento telefônico com informações orientativas, não realizando o serviço de acompanhamento do paciente.

5. Serviços oferecidos:

- Orientações sobre a prática de atividade física.
- Sugestões diversas para sair do sedentarismo ou ampliar a atividade física.
- Programa de atividades personalizado de acordo com a rotina e com anamnese do segurado avaliando as doenças que o paciente possui.
- Programa de atividades direcionado a necessidades específicas, incluindo pacientes com deficiência física.
- Orientação sobre compra de materiais / equipamentos para atividade física em casa.
- Informação sobre o calendário das atividades físicas para os pacientes (encontros, workshops, simpósios).
- Indicação de sites e bibliografias relacionados à atividade física.

6. atendimentos Especiais, orientações sobre:

- Atividade física para crianças e adolescentes.
- Atividades físicas para idosos.
- Atividades físicas para gestantes.
- Atividades físicas e obesidade.

Atendimento: segunda à sexta-feira das 9hs às 18hs.

Limite de Utilização: 2 utilizações por vigência.

PET PROTECTION

1. OBJETIVO

Desde que contratado, o conjunto de serviços disponibilizados através do Pet Assistance tem por objetivo facilitar a vida dos donos de animais de estimação, assim como proporcionar serviços de qualidade aos animais assistidos.

2. DEFINIÇÃO:

ANIMAL ASSISTIDO

Entende-se por animal assistido cães e gatos, indicados legalmente como domésticos, que possuam peso máximo de 80 kg, e ainda, que convivam com o cliente em sua residência habitual.

Deve-se indicar apenas um animal.

Exclusão: animais silvestres, não domesticados e destinados a competições.

3. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

3.1. ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

Em caso de acidente com o animal assistido, a Assistência 24h arcará com os gastos médicos referentes ao tratamento do animal.

Limites: 01 utilização/ano, até R\$ 200,00.

3.2. TRANSPORTE EMERGENCIAL

Remoção do animal assistido, em caso de emergência, através de meio de transporte mais adequado até clínica veterinária mais próxima.

Limites: 01 utilização/ano, até R\$ 150,00.

3.3. CONCIERGE VETERINÁRIO

Atendimento telefônico para:

- Indicação de pet shop, clínicas, hotéis, banho e tosa e outros estabelecimentos;
- Indicação de produtos e vacinas;
- Eventos Veterinários;
- Informações sobre raças de cães;
- Indicação de sites para adoção de animais;
- Orientação e indicação para adestramento do animal.

Prazo: as informações serão respondidas em até 2 dias úteis para o segurado.

3.4. IMPLANTAÇÃO DE MICROCHIP

Serviço de implantação de microchip no animal assistido.

Os custos referentes ao chip e manutenção do mesmo permanecerão sob responsabilidade do cliente.

Limites: 01 utilização/ano, até R\$ 70,00.

Abrangência: será verificada a disponibilidade no município de residência do segurado.

3.5. ENVIO DE RAÇÃO AO DOMICÍLIO

Em caso de evento que impossibilite o dono do animal assistido de ir pessoalmente comprar ração, o segurado deverá entrar em contato com a Assistência 24h que providenciará o envio da ração escolhida na residência do beneficiário.

Os custos referentes à ração são de responsabilidade do segurado.

Limites: 01 utilização/ano, até R\$ 150,00.

3.6. HOSPEDAGEM

Em caso de evento que impossibilite o dono de cuidar do animal assistido, a Assistência 24h providenciará a hospedagem do animal em um hotel capacitado para cuidar do animal por determinado período.

Limites: 01 utilização/ano, até 05 dias, R\$ 80,00 /dia.

Abrangência: será verificada a disponibilidade no município de residência do segurado.

3.7. ASSISTÊNCIA FUNERAL

Serviço de indicação e orientação para organização de funeral.

Importante:

- Todo o pacote de serviços está limitado a 1 utilização por vigência.

Limites: 01 utilização/INDIVIDUAL: R\$500,00

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICA

1. OBJETIVO

Desde que contratada, a Assistência Residencial oferece amparo ao Segurado nas situações cotidianas, em que haja a necessidade de auxílio para a realização de pequenos serviços e consertos domésticos, respeitando as suas limitações e necessidades.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra da mesma dentro da fechadura, será enviado profissional especializado para abrir a porta danificada, desde que seja tecnicamente possível e, se o beneficiário, não tiver alternativa para entrar na sua residência.

Limites:

Limite 01 (abertura de porta): R\$ 120,00/utilização, 02 utilizações/ano.

ELETRICISTA

Em caso de falta de energia elétrica na residência assistida devido à falha ou danos nas instalações elétricas da mesma, a Assistência providenciará o envio de um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, contanto que tecnicamente possível.

Estão inclusos custos com mão-de-obra e materiais, conforme limites de utilização.

Limites: R\$ 100,00/utilização; 01 utilizações/ano

Obs.: Não está incluída reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de lesões de aparelhos de calefação e eletrodomésticos.

SERVIÇOS DE HIDRÁULICA / ENCANADOR

Envio de profissional (encanador) para execução de resolução emergencial de vazamentos aparentes ou entupimentos da residência assistida.

Não estão inclusos serviços de caça vazamentos ou serviços relacionados à tubulação de cobre ou ferro, caixa de gordura e esgoto.

Obs: Os custos de peças de reposição permanecerão sob responsabilidade do Cliente.

Limites: R\$ 150,00/utilização; 01 utilização/ano

INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Fica disponível ao beneficiário a indicação de profissionais para a realização de serviços residenciais.

Limite: sem limite de utilização

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL SÊNIOR

1. OBJETIVO

Desde que contratada, a Assistência Residencial Sênior oferece amparo aos idosos nas situações cotidianas em que haja a necessidade de auxílio para a realização de pequenos serviços e consertos domésticos, respeitando as suas limitações e necessidades.

São serviços de simples execução que garantem a segurança e a comodidade do idoso, evitando riscos de queda ou qualquer outro tipo de lesão.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITES

O serviço está limitado até 02 vezes ao ano, no máximo 03 serviços por acionamento, de acordo com a necessidade do cliente.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

O acionamento poderá ser realizado para um ou mais serviços listados abaixo, respeitando as suas regras e limitações.

5. TROCA DE LÂMPADA

A assistência providenciará a troca de lâmpadas queimadas na residência do titular segurado.

As lâmpadas são por conta do segurado

Limites: 05 lâmpadas/acionamento

6. TROCA/INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO

Troca ou instalação de chuveiro elétrico em caso de queima ou quebra.

O chuveiro ou peças necessárias são por conta do segurado

Limites: 01 trocas ou instalação/acionamento

7. INSTALAÇÃO DE VARAL

Mão de obra especializada para instalação de varal

Todos os materiais necessários à instalação serão por conta do cliente.

Limites: 01 instalação/acionamento

8. LIMPEZA/TROCA DE SIFÃO (Pia cozinha/tanque/banheiro)

Limpeza de sifão das pias do banheiro, cozinha e tanque.

Todos os materiais necessários à instalação serão por conta do cliente.

Limites: 02 sifões/acionamento

9. INSTALAÇÃO DE BARRAS DE APOIO

Instalação de barras de apoio em banheiros em que sejam necessárias.

Todos os materiais necessários à instalação serão por conta do cliente.

Limites: 02 instalações/acionamento

10. INSTALAÇÃO DE ANTIDERRAPANTES

Aplicação de fitas antiderrapantes em escadas, tapetes e áreas de circulação.
Todos os materiais necessários à instalação serão por conta do cliente.

Limites: 01 rolo de até 20m/acionamento

Observação: Não serão assumidos custos com materiais em nenhum dos serviços contidos neste produto.

CESTA NATALIDADE BÁSICA

1. OBJETIVO

Desde que contratada, a Cesta Natalidade tem por objetivo providenciar o envio de cestas compostas por produtos voltados tanto para as Mamães como para os Bebês.

2. DEFINIÇÕES:

As cestas serão compostas pelos seguintes produtos:

Básica:

Mamãe

- ✓ Loção hidratante (1 unidade)
- ✓ Absorvente para seios (1 caixa com 12 unidades)
- ✓ Caixa de papelão (1 unidade)

Bebê

- ✓ Fralda tamanho P modelo básico (1 unidade)
- ✓ Shampoo suave 200 ml (1 unidade)
- ✓ Sabonete em barra 90g (1 unidade)
- ✓ Lenço umedecido (1 unidade)
- ✓ Creme anti-assadura 60g (1 unidade)

Completa:

Mamãe

- ✓ Loção hidratante (1 unidade)
- ✓ Protetores de seios (2 unidades)
- ✓ Absorvente para seios (1 caixa com 12 unidades)

Bebê

- ✓ Fralda tamanho P modelo básico (1 unidade)
- ✓ Shampoo suave 200 ml (1 unidade)
- ✓ Sabonete em barra 90g (1 unidade)
- ✓ Óleo suave 100 ml (1 unidade)
- ✓ Lenço umedecido (1 unidade)
- ✓ Pomada para assadura 30g (1 unidade)
- ✓ Caixa de papelão (1 unidade)

3. LIMITES

A cesta será destinada às crianças recém-nascidas de até 3 (três) meses de idade e será fornecida uma única vez.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

A mãe deverá entrar em contato com a central de atendimento da AWP, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias após o parto ou 30 (trinta) dias, após o recebimento da guarda (provisória ou definitiva) do bebê.

No contato, deverão ser fornecidos os dados para atendimento. Além disso, deverão ser encaminhados os seguintes documentos:

- 01 (uma) cópia da Certidão de Nascimento do bebê,
- 01 (uma) cópia da Certidão de recebimento da Guarda, se for o caso.

Importante

Os itens acima descritos poderão sofrer alterações (marca ou tamanho) dependendo da disponibilidade dos mesmos e valor total da cesta. Em caso de nascidos múltiplos, a mãe receberá um KIT (Mamãe e Bebê) por filho. Para os casos de adoção, disponibilizaremos a cesta para bebês adotados até 03 meses de idade.

Obs.: Importante ter uma tabela de frequência para analisar mensalmente a carteira e ajustar o preço da assistência

Limite de utilização : 01 (uma) por vigência.

ASSISTÊNCIA NATALIDADE COM GÊNEROS ALIMENTÍCIOS CCT

1. OBJETIVO

Desde que contratada, a Cesta Natalidade com Gêneros Alimentícios tem por objetivo providenciar o envio de cestas compostas por produtos voltados para Mamãe/bebê e com produtos alimentícios.

2. DEFINIÇÕES

A cesta é composta pelos seguintes produtos:

Alimentícios

- ✓ Açúcar refinado (1Kg – 4 unidades)
- ✓ Arroz- tipo 1 (5Kg – 2 unidades)
- ✓ Biscoito água e sal (400g – 1 unidade)
- ✓ Biscoito recheado chocolate (110g – 1 unidade)
- ✓ Café em pó (500g – 1 unidade)
- ✓ Farinha de trigo (1Kg – 1 unidade)
- ✓ Farinha Mandioca (500g – 1 unidade)
- ✓ Feijão carioca- tipo 1 (1Kg – 3 unidades)
- ✓ Massa com ovos -Espaguete (500g – 2 unidades)
- ✓ Óleo de soja -pet (900ml – 2 unidades)
- ✓ Pó para pudim- sachet (40g – 2 unidades)
- ✓ Extrato de tomate-sache (340g – 1 unidade)
- ✓ Sal refinado (1Kg – 1 unidade)
- ✓ Sardinha a óleo - comestível (125g – 1 unidade)
- ✓ Tempero –pote- (270g – 1 unidade)
- ✓ Caixa de papelão (1 unidade)

Total - 16 itens no kit

Mamãe Bebê

- ✓ Protetor de seios (1 embalagem c/ 12 unidades)
- ✓ Álcool (1L – 1 unidade)
- ✓ Algodão hidrófilo (25g – 1 unidade)
- ✓ Cotonetes-hastes flexíveis (75 und – 1 unidade)
- ✓ Pomada para assadura (30g – 1 unidade)
- ✓ Gaze (7,5 x 7,5 cm – 1 unidade)
- ✓ Termômetro (1 unid. - 1 unidade)
- ✓ Esparadrapo (90 cm – 1 unidade)
- ✓ Lenços umedecidos (70und – 1 unidade)
- ✓ Fralda descartável (Pacote c/10 – 1 unidade)
- ✓ Sabonete em barra infantil (80g – 3 unidades)
- ✓ Sabonete em barra (75g – 2 unidades)
- ✓ Shampoo infantil- suave (350ml – 1 unidade)
- ✓ Shampoo adulto (350ml – 1 unidade)
- ✓ Shampoo-condicionador adulto (350ml – 1 unidade)
- ✓ Talco infantil (200g – 1 unidade)
- ✓ Caixa de papelão (1 unidade)
- ✓ Bolsa térmica (1 unidade)
- ✓ Mamadeira (1 unidade)
- ✓ Chupeta de silicone (1 unidade)
- ✓ Algodão em bolas (1 unidade)

Total - 21 itens no kit

3. LIMITES

A cesta será destinada às crianças recém-nascidas de até 3 meses de idade e será fornecida uma única vez.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

A mãe deverá entrar em contato com a central de atendimento da AWP, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias após o parto ou 30 (trinta) dias após o recebimento da guarda (provisória ou definitiva) do bebê.

No contato, deverão ser fornecidos os dados para atendimento. Além disso, deverão ser encaminhados os seguintes documentos:

- 01 (uma) cópia da Certidão de Nascimento do bebê,
- 01 (uma) cópia da Certidão de recebimento da Guarda, se for o caso.

Importante

Os itens acima descritos podem sofrer alteração (marca, tamanho ou sabor) dependendo da disponibilidade dos mesmos e valor total da cesta.

Em caso de nascidos múltiplos, a mãe receberá um KIT (Mamãe e Bebê) por filho. Para os casos de adoção, disponibilizaremos a cesta para bebês adotados até 3 meses de idade.

Limite de utilização

01 (uma) por vigência.

ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO

1. OBJETIVO DO PROJETO

Desde que contratado, o projeto Descarte Ecológico consiste na parceria entre Mondial Assistance e a empresa Descarte Certo que providenciará a gestão de coleta e transporte de eletrodomésticos, eletrônicos e móveis que atingirem o fim de sua vida útil.

2. DESCRIÇÃO DO PRODUTO

O Descarte Ecológico contempla o recolhimento de determinados produtos na residência do cliente final.

O serviço será devidamente agendado pela Mondial e a coleta feita sob gestão da Descarte Certo. Após coleta, a empresa Descarte Certo continua responsável pelo transporte dos objetos recolhidos para uma empresa de Manufatura Reversa, cuja função será desmontar tais objetos, separar matérias primas aproveitáveis para destiná-las a empresas de reciclagem.

Todo o processo de descolamento visa ganho de produtividade, redução de custos financeiros e ambientais.

3. CONDIÇÕES DO PRODUTO

- O serviço de coleta abrange todo o território nacional.
- Horário de atendimento: de segunda à sexta, das 8h às 17h.
- Será coletado até três produtos elegíveis (eletrônicos, eletrodomésticos e móveis) por chamado, independente do item.
- É garantida em compromisso contratual a utilização do modelo de frota sem adesivagem alguma.
- Há prazo mínimo de 05 dias a partir do recebimento do agendamento pela empresa Descarte Certo para realização da coleta.
- Limite de Utilização: 01 utilização/acionamento por vigência de contrato.
- Ocorrerá a entrega (via e-mail) do Certificado de Descarte (ISO 14001) aos clientes para cada descarte realizado.
- Ocorrerá entrega de Laudos de Destruição à empresa Mondial Assistance emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, resumizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa.
- Preferencialmente, o processo de manufatura reversa será realizado internamente à Descarte Certo. Caso o processo aconteça por intervenção de parceiros, serão entregues à Mondial Assistance documentos que comprovem a autorização legal do parceiro.

Observação:

1. O Cliente possui até 06 dias para cancelar ou adiar a coleta. Caso não haja o cancelamento e a coleta não seja realizada por ausência ou indisponibilidade do Cliente, a operação será contabilizada como 01 utilização na apólice.
2. Caso seja comprovado que a falha durante Operação seja referente ao serviço da empresa Descarte Certo, a Mondial ficará responsável por: entrar em contato com o prestador para esclarecer o ocorrido (através da Rede de Prestadores); entrar em contato com o Cliente para esclarecer o ocorrido (através do Departamento de Qualidade).

DESCONTOS EM MEDICAMENTOS

1. OBJETIVO

Desde que contratado o produto de desconto em medicamentos dispõe de uma moderna estrutura tecnológica e organizacional e permite a oferta aos segurados, obtenção de descontos de até 59% de desconto em medicamentos constantes em uma lista cadastrada.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

4. REDE DE FARMÁCIAS CREDENCIADAS

Grandes redes de farmácias foram credenciadas ao Produto para vendas de medicamentos com descontos. Atualmente, a rede conta com mais de 9.000(*) farmácias, em todo o território nacional.

5. LISTA DE MEDICAMENTOS

Levando-se em consideração os remédios mais recorrentemente prescritos pelos profissionais de saúde foi desenvolvida uma lista de medicamentos abrangendo produtos que permitem realizar o tratamento em diversas especialidades.

A lista é formada por medicamentos das principais indústrias farmacêuticas do país compondo mais de 3.773(*) apresentações de remédios.

6. ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Nossa rede é composta por cerca de 2.300(*) farmácias que realizam, de forma autônoma, o serviço de delivery de medicamentos, facilitando ainda mais a vida dos clientes.

Esta entrega é de total responsabilidade do estabelecimento credenciado (farmácias) e assim sendo, fica a critério do local a cobrança de eventuais taxas.

(*)pode sofrer alteração sem prévio aviso.

Informações importantes

- ✓ O benefício é pessoal e intransferível
- ✓ Os descontos não são cumulativos com promoções da farmácia
- ✓ O pagamento é realizado diretamente pelo cliente final conforme as condições do estabelecimento.

HELP DESK SEM VISITA

1. OBJETIVO

Desde que contratada, o produto Help Desk consiste na assistência de produtos tecnológicos como computadores, notebooks, smartphones e tablets.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

INSTALAÇÃO REMOTA

- Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores: cabos, monitor, teclado, mouse, caixa de som na CPU, periféricos, etc.;
- Suporte para a primeira ativação do computador;
- Orientação para a utilização das principais funções do equipamento

ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA

- Suporte telefônico e/ou acesso remoto ao computador do usuário para execução, entre outros, dos seguintes serviços:
- Otimização de recursos, instalação de softwares, acesso a internet e criação de conta de e-mail;
- Caso seja necessário e o usuário aceite, poderá ser acessado remotamente o computador por meio de um sistema de acesso remoto. Este sistema grava e arquiva todos os procedimentos realizados em cada assistência.

OTIMIZAÇÃO

- Apagar arquivos desnecessários que ficam acumulados no disco rígido;
- Desabilitar programas raramente usados e que inicializam toda vez que o computador é ligado;
- Execução dos procedimentos para melhorar o desempenho do equipamento.

SOFTWARES

- Instalação, reparos e configurações de softwares desde que sejam licenciados;
- Instalação de atualizações críticas para garantir o perfeito funcionamento dos softwares;
- Instrução e auxílio para a realização de download de softwares gratuitos bem como a devida utilização deles.

INTERNET E E-MAIL

- Esclarecimento de dúvidas e auxílio na navegação da internet;
- Orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (outlook, mozilla, etc).

ANTIVÍRUS

- Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre o seu funcionamento;
- Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;
- Instrução para realização da primeira varredura (scaneamento) junto com o usuário de forma a criar uma rotina saudável de antivírus.

DIAGNÓSTICO HARDWARE

- Detecção, por telefone, do problema do equipamento e diagnóstico da eventual peça defeituosa.

Caso seja constatado que o problema é hardware, orientamos o cliente a procurar uma assistência técnica de confiança.

REDE/INTERNET

- Configuração do computador para navegação através da banda larga e conexão discada;
- Instalação e configuração da rede doméstica com fio (wired) ou sem fio (wireless);
- Indicação dos melhores equipamentos disponíveis no mercado e a solução ideal, de acordo com cada necessidade;
- Configuração da banda larga, garantindo a segurança do acesso;
- Suporte e configuração da proteção da rede evitando o ataque de hackers e pessoas mal intencionadas.

BACKUP

- Instrução passo a passo para a realização de cópias dos arquivos em Pen Drive, CD, DVD e HD externo;

- Auxílio na restauração dos arquivos.

PERIFÉRICOS

Instrução para a instalação e configuração de iPod, MP3/MP4 player, câmera digital, impressora, scanner ou qualquer acessório;
Auxílio para descarregar fotos da câmera digital no computador e vice-versa;
Auxílio para descarregar músicas do MP3 no computador, além de outras facilidades.

EQUIPAMENTOS ASSISTIDOS

HARDWARE A PARTIR DE:

- Processador Pentium IV ou equivalente
- Memória de 512 MB RAM
- Hard Disk de 20 GB

ACESSÓRIOS

- Placa de Vídeo
- Placa de Rede Off-Board (Realteck, 3com)
- Gravador e Leitor de CD e DVD
- Teclado com interface
- Mouse

APLICATIVOS

- Sistema Operacional Windows* (a partir da versão XP), Mac OS* e Linux*.

* para processos avançados do sistema operacional, é necessário que o usuário possua o CD original do sistema operacional.

EXCLUSÕES

- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;
- Quaisquer despesas com mão de obra, troca de peças e/ou reparos de hardware;
- Servidores e no-breaks;
- Suporte e instalação de softwares não originais;
- Instalação e/ou configuração de softwares que violem alguma lei nacional;
- Serviços solicitados para produtos não cobertos;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de memória, processador, HDs, etc.), mídia para backup (CD, DVD, etc.)

SERVIÇOS E CONDIÇÕES

- **Atendimento telefônico:** ilimitado.
- **Atendimento remoto:** ilimitado, contanto que o problema não possa ser resolvido através do atendimento telefônico.
- **Abrangência:** nacional.
- **Horário de Atendimento:**

Ligações e Remoto:

De segunda à sexta: das 8h às 00h

Sábados, Domingos e Feriados: das 8h às 18h

Obs.: acesso remoto e visita estão disponíveis apenas para assistência de notebooks e computadores.

RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL

1. OBJETIVO

Desde que contratada, a orientação e apoio a pessoas que procuram recolocação no mercado, mediante comprovação de desemprego por período superior a 03 meses e comprovação de vínculo empregatício com último emprego, por período mínimo de 12 meses, carteira devidamente assinada.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- Auxílio no processo de apoio ao candidato;
- Avaliação do curriculum atual por um (a) consultor (a) especializado (a);
- Confeção do curriculum;
- Remodelagem do curriculum;
- Formatação de layout
- Envio de dicas de entrevistas (modelo de dicas pré-definido de comportamento em entrevistas de emprego)
- Posicionamento nos principais bancos de curriculums gratuitos do mercado (Infojobs e Vagas.com);
- Cadastramento na base Jobz Consulting (empresa especializada em treinamento e recrutamento e seleção de profissionais).

O atendimento é feito por psicólogo qualificado, via telefone, de segunda à sexta, das 9h às 18h.

Limite: até 4 atendimentos referentes a 1 realocação profissional

REDE DE DESCONTOS

1. OBJETIVO

Desde que contratado, o produto Rede de Descontos tem como objetivo ofertar benefícios e condições especiais a clientes finais através de promoções sazonais em estabelecimentos comerciais selecionados que atendem todo o Brasil.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

Para utilizar a rede, basta o cliente final identificar-se ao estabelecimento como segurado da Allianz Seguros S/A.

5. ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

Os atuais parceiros são:

- Caçula de Pneus
- Casas Bahia
- Extra
- Giuliana Flores
- Ponto Frio
- Insinuante
- Bilheteria.com

Observação1: os produtos selecionados diferem de loja para loja com uma porcentagem de desconto que pode variar conforme sazonalidade.

Observação 2: O desconto na rede “Caçula de Pneus” é válido **somente** se o beneficiário identificar-se ao estabelecimento como segurado da Allianz Seguros S/A.

Para os demais parceiros, o desconto e a compra são realizadas de forma on-line (e-commerce).

CARTÃO CESTA NATALIDADE

1. OBJETIVO

Desde que contratado este serviço, está garantido aos Segurados, nos casos do nascimento de seu filho, um cartão alimentação, para utilização em estabelecimentos credenciados em todo o País no valor contratado na apólice.

2. SEGURADOS

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

3. LIMITE DE IDADE

Conforme determinado no contrato de seguro.

4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A ASSISTÊNCIA

O segurado deverá encaminhar para a AWP cópia da Certidão de Nascimento do seu filho (a), em até 90 (noventa) dias a contar da data do nascimento do bebê.

Importante:

Em caso de nascidos múltiplos, o titular do seguro receberá um cartão de Assistência Natalidade por filho. Para os casos de adoção, disponibilizaremos o cartão para bebês adotados até 03 meses de idade.

O Prazo para envio do cartão é de até 20 dias após a solicitação

5. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

A utilização do cartão deverá ser realizada por meio de senha pessoal e o crédito será disponibilizado automaticamente no cartão.

Em caso de roubo ou perda do cartão, basta o cliente entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente e solicitar o bloqueio do cartão.

Em caso de roubo ou perda basta o cliente entrar em contato com a Central de atendimento ao Cliente, para bloquear o cartão.

As instruções para desbloqueio ou bloqueio de senhas, são enviadas pela operadora juntamente com o cartão.

O crédito será disponibilizado automaticamente no cartão.

6. LIMITES DE UTILIZAÇÃO

O Acionamento está Limitado a 1(uma) utilização na vigência de 12 meses.

O valor será disponibilizado em carga única.

O cartão não pode ser emitido para menores de 14 anos, nesses casos, emitimos o cartão em nome de um responsável legal, mediante comprovação.

Os créditos disponibilizados no cartão são válidos por 90 dias sem movimentação e 90 dias sem a empresa depositar crédito. A contagem começa na mesma data em que recebeu o último crédito. Finalizado o prazo, os créditos não podem ser recuperados.

OBS: Caso em alguma região não seja possível adotar essa forma de entrega do cartão, esse benefício será entregue através de uma cesta com produtos no valor correspondente ao contratado.

7. EXCLUSÕES

O segurado perderá o direito à utilização dos serviços sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

ACIONAMENTO DE ASSISTÊNCIAS

Para acionamento de assistências, ligar para a central **08000 551 640**.