

**CONDIÇÕES GERAIS**  
ASSISTÊNCIA  
PERSONAL CARE



<b>CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL.....</b>	<b>5</b>
1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS .....	5
2. OBJETO E DEFINIÇÕES .....	5
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	6
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	7
5. OS SERVIÇOS .....	8
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	9
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	9
8. EXCLUSÕES.....	9
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	10
<b>CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL .....</b>	<b>12</b>
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS .....	12
2. OBJETO E DEFINIÇÕES .....	13
3. EVENTOS PREVISTOS .....	14
4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	15
5. OS SERVIÇOS .....	16
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	21
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	22
8. EXCLUSÕES.....	22
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	23

<b>CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL .....</b>	<b>25</b>
<b>1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS .....</b>	<b>25</b>
<b>2. OBJETO E DEFINIÇÕES .....</b>	<b>25</b>
<b>3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS .....</b>	<b>26</b>
<b>4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....</b>	<b>26</b>
<b>5. OS SERVIÇOS .....</b>	<b>27</b>
<b>6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>28</b>
<b>7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>29</b>
<b>8. EXCLUSÕES.....</b>	<b>29</b>
<b>9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>29</b>
<b>CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS.....</b>	<b>30</b>
<b>1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS .....</b>	<b>30</b>
<b>2. OBJETO E DEFINIÇÕES .....</b>	<b>30</b>
<b>3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>31</b>
<b>4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....</b>	<b>31</b>
<b>5. OS SERVIÇOS .....</b>	<b>32</b>
<b>6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>33</b>
<b>7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>33</b>
<b>8. EXCLUSÕES.....</b>	<b>33</b>

## CONDIÇÕES GERAIS PERSONAL CARE

### CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

#### 1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Evento Previsto	Limite Utilização	Limite Serviços
Reboque	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	Até 3 (três) acionamentos por vigência anual. Até 1 (um) acionamento por Evento.	Até oficina mais próxima ou até 100 Km.
Socorro Mecânico	Pane Elétrica Pane Mecânica	Até 3 (três) acionamentos por vigência anual. Até 1 (um) acionamento por Evento.	Mão de obra do Prestador; Até 100 Km.
Transporte para retirada do veículo após a sua reparação	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	Até 2 (dois) acionamentos por vigência anual. Até 1 (um) acionamento por Evento.	Até o limite de R\$500,00 (quinhentos reais) por evento.
Envio de Mensagens Urgentes	Em caso de solicitação do participante, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s). Sem limite de acionamento por evento.		

#### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Automóvel** tem por objetivo a prestação de serviços aos participantes indicados pela Mongeral Aegon 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 Participantes, também denominado, neste instrumento, simplesmente "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "**Assistências**" quando referidos em conjunto, destinados aos participantes indicados pela Mongeral Aegon.

**Contratante:** Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A

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

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos participantes e Veículos Assistidos, fornecidas pela Mongeral Aegon 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.

**Participante:** é a pessoa física, cliente da Mongeral Aegon, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pela Mongeral Aegon na ocasião da contratação da Assistência Automóvel através do Cadastro.

**Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas 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 participante no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

**Veículo:** é o veículo de passeio, destinado exclusivamente para uso particular, com a finalidade de transportar passageiros gratuitamente, devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de cadastro enviadas pelo Mongeral Aegon ou informação fornecida pelo Participante quando da solicitação da assistência).

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

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

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do participante e do Veículo Assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a **Central de Assistência**, providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à **Central de Assistência** 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;
- d) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.

- e) Seguir as instruções da **Central de Assistência** e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- f) Fornecer, sempre que solicitado pela **Central de Assistência**, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Mesmo que cancelada pelo participante, uma vez feita a solicitação à Central de Assistência, 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 participante e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pela Empresa 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 usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o usuário direito à Assistência.

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

Disponibilidade da **Central de Assistência** 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 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 participante 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, participante 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 Participante não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Automóvel**;
- b) Que o Participante contratou profissional sem realizar o prévio contato com a **Central de Assistência**; ou
- c) Que o Participante deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência 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 participante, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Participante diretamente do Prestador Credenciado.

## 5. OS SERVIÇOS

### REBOQUE

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

A **Central de Assistência** não se responsabilizará pela eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque ou com os custos de equipamentos especiais (Munck, Guindaste etc.) para resgate do veículo.

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

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

### SOCORRO MECÂNICO

Em decorrência de evento previsto, a **Central de Assistência** providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra.

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

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

A **Central de Assistência** arcará com os custos de mão de obra, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças.

É de responsabilidade do participante pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

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

Por legislação, o envio do socorro não poderá ser executado em rodovias, em casos assim, será enviado reboque.

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

### TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO APÓS SUA RECUPERAÇÃO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela **Central de Assistência**, será providenciado o transporte do participante ou pessoa devidamente autorizada por este, para retirar o Veículo após sua reparação.

A definição do meio de transporte será definida pela **Central de Assistência**.

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

Serviço disponível somente em situações em que o participante se encontre fora do domicílio de residência.

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



## **ENVIO DE MENSAGENS URGENTES**

Em caso de solicitação do participante, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).

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 a Mongeral Aegon 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 a Mongeral Aegon 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.

## **7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

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;**

**QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS EM DESCONFORMIDADE COM O DISPOSTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**CASOS DE INTERVENÇÕES CONSECUTIVAS A PANES REPETITIVAS, CARACTERIZANDO FALTA MANIFESTA DE MANUTENÇÃO POR PARTE DO PARTICIPANTE;**

**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 PARTICIPANTE, CASO:**

O PARTICIPANTE NÃO ATENDA OS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMpra OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

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

HAJA DOLO, CULPA, FRAUDE, TENTATIVA DE FRAUDE OU SIMULAÇÃO POR PARTE DO PARTICIPANTE;

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

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

POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL TROCA DE BATERIA, SEJA TECNICAMENTE IMPOSSÍVEL CHEGAR AO LOCAL DO EVENTO, COMO, POR EXEMPLO, VIAS DE ACESSO INTERDITADAS OU INTRAFEGÁVEIS QUE IMPEÇAM A CHEGADA DO PRESTADOR CREDENCIADO AO LOCAL DO EVENTO;

OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;

NO MOMENTO DO EVENTO HOUVER PASSAGEIROS NO VEÍCULO ACIMA DO LIMITE DE LOTAÇÃO PERMITIDO POR LEI;

NO MOMENTO DO EVENTO O VEÍCULO FOR UTILIZADO PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR;

O PARTICIPANTE 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

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Participante 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 Participante antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Participante.

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

O Participante 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 Participante, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Participante 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 Participante 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 análise de reembolso, o Usuário 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.

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Externos Ou Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência - Até 1 (uma) cópia de chave por Evento Externo. Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência - Até 1 (uma) cópia de chave por Evento Emergencial.
Encanador por Evento Externo ou Emergencial	Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência, por Evento Externo. Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência, por Evento Emergencial.
Eletricista por Evento Externo ou Emergencial	Problemas Elétricos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência, por Evento Externo. Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência, por Evento Emergencial.
Vidraceiro	Quebra dos vidros das portas ou janelas externas	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
Limpeza Residencial	Sinistro no Imóvel	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
Proteção Urgente	Sinistro no Imóvel	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; Até 1 (um) dias de proteção por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
Transporte e Guarda de Mobiliário	Imóvel em situação inabitável; Reparos ou reforma no imóvel	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência; O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Participante
Cobertura Provisória de Telhados	Destelhamento parcial do imóvel	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
Substituição de Telhas de Barro	Quebra de telhas de barro	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência;
Baby Sitter ou Berçário	Acidente pessoal do Participante; Dependentes menores de 14 (quatorze) anos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por Evento. Limitado a até 2 (dois) dias por Evento. Até, no máximo, 1 (um) acionamento por vigência.

Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Guarda de Animal Doméstico	Desocupação do imóvel	1 (um) acionamento por Evento	Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) em custo de hospedagem por Evento por dia; Até 2 (dois) diárias por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência Limitado a 3 (três) animais.
Serviço de Informações de Emergência	Informações urgentes	Ilimitado	Sem limite de acionamentos por Evento
Restaurante e Lavanderia	Impossibilidade de utilização da cozinha e da área de serviço pelo participante	1 (um) acionamento por Evento	Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) em custos com restaurante e lavanderia por Evento; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência; Limitado a 3 (três) diárias por Evento.
Transmissão de Mensagens Urgentes	Mensagens urgentes	Ilimitado	Sem limite de acionamentos por Evento
Manutenção Geral (SOMENTE INDICAÇÃO)	Reparos ou consertos no imóvel ou em eletrodomésticos; Orçamento de mão de obra e material	Ilimitado	Sem limite de acionamentos por Evento
Locação de Eletrodomésticos - Linha Branca (Cozinha e lavanderia)	Problema Funcional	1 (um) acionamento por Evento	Até R\$ 100,00 (cem reais); Limitado até 5 (cinco) diárias; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência;
Transporte Escolar	Emergência médica	1 (um) acionamento por Evento	Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento; Limitado até 5 (cinco) diárias, sendo R\$ 50,00 (cinquenta reais) cada diária; Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência;
Faxineira	Acidente pessoal do Participante;	1 (um) acionamento por Evento	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano. Limitado até 3 diárias. Até R\$ 80,00 (oitenta reais)
Retorno Antecipado	Doença ou falecimento de familiar de primeiro grau	1 (um) acionamento por Evento	Até o limite de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento. Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por vigência.

## 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Residencial visam atender ao Participante 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, 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 Participantes 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 Participante, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação do a 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 Participante, 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 Mongeral Aegon na ocasião da contratação da **Assistência Residencial** através do Cadastro.
- k) **Participante:** 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 Participante.
- 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 Participante** – Mediante solicitação do participante, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
- **Acidente Pessoal** envolvendo Participantes, 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 Participante.
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: cancelado, 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 Participante terá direito ao Serviço de **Assistência Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Participante 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 Participante, 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 Participante;
  - 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 Participante das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

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

- a) Estar o contrato firmado entre a Mongeral Aegon 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 Participante são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Participante perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Residencial**.

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

O Participante 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 Participante não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Residencial**;
- b) Que o Participante contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Participante 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 Participante intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Participante deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

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

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

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

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

## 5. OS SERVIÇOS

### CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EXTERNOS OU EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o participante 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 participante 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).

### **ENCANADOR POR EVENTO EXTERNO OU 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 EXTERNO OU 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).

### **VIDRACEIRO**

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição.

O material básico de reposição contemplados por este serviço são: massa de vidraceiro, vidro canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetro) de espessura.

A premissa da **Assistência Residencial** para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de aspectos estéticos do Imóvel.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Residencial** fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

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

Estão excluídos deste serviço vidros blindados, temperados, coloridos, jateados, fumês e todos os vidros fora de linha de fabricação.

### **LIMPEZA RESIDENCIAL**

Se, em consequência de evento Emergencial, conforme previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização do Imóvel, de tal maneira que os serviços de profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Participante, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

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

Com exceção do sabão, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material indicado pelo profissional para a limpeza superficial do local.

As despesas com o material de limpeza são de responsabilidade exclusiva do participante.

Os custos excedentes ao limite com mão de obra, serão de responsabilidade do participante e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

Estão excluídos deste serviço: eliminação de fungos e/ou bactérias, higienização de tapetes e carpetes, manutenção de piscinas, jardins, retirada de entulho e locação de caçamba ou outros equipamentos de limpeza.

Não estão incluídos serviços de “limpeza fina”, ao qual é realizada por outro tipo de profissional (faxineira).

Em caso de queda de árvores e existência de entulhos oriundos de sinistro, a retirada destes serão de responsabilidade do participante.

### **PROTEÇÃO URGENTE**

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 Participante 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 participante. A **Assistência Residencial** se encarregará:

- Mudança até local provisório indicado pelo participante 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 participante, 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 participante deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel inabitável.

### **COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer o destelhamento parcial do Imóvel e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos profissionais envolvidos) a **Assistência Residencial** providenciará a cobertura provisória do telhado de lona plástica ou material apropriado com a finalidade de proteger o Imóvel.

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

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

A **Assistência Residencial** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Profissional para a colocação da cobertura provisória com materiais indicados acima. Caso haja a impossibilidade técnica de cobrir o telhado, será realizada a cobertura dos móveis com lona e/ou plástico com o objetivo de minimizar os riscos. Encerrando assim, a prestação do serviço.

É de responsabilidade do Participante os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

Este serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

A prestação deste serviço é de caráter emergencial e não possui garantia.

### **SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS DE BARRO**

Se, em consequência de Sinistro no Imóvel, ocorrer a quebra de telhas de barro no telhado, a **Assistência Residencial** enviará um profissional para a substituição de uma ou mais telhas, desde que tecnicamente possível, conforme os limites descritos nestas Condições Gerais.

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

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

Este serviço é prestado exclusivamente para telhas de barro. Não há cobertura para telhas U ou calhetão e serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

A **Assistência Residencial** somente arcará com os custos de mão de obra do Profissional, cabendo ao Participante arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

### **BABY SITTER OU BERÇÁRIO**

Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Participante 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 Participante até que alguém de confiança deste seja localizado com a finalidade de tomar conta das crianças.

### **GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO**

Se, em consequência de Evento Emergencial e for verificada a necessidade de desocupação do Imóvel não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a **Assistência Residencial** se encarregará das despesas com a guarda dos animais em local apropriado.

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

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

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

A **Assistência Residencial** se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do participante acionar o serviço.

A **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo participante.

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

## **RESTAURANTE E LAVANDERIA**

Se, em consequência de Evento Emergencial constatar-se que o Imóvel se encontra em Situação Inabitável ou que a cozinha e área de serviço tenham ficado inutilizáveis, a **Assistência Residencial** se encarregará das despesas com restaurantes e serviço de lavanderia através de reembolso. Neste caso, o Participante será instruído pela Central de Assistência como proceder.

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 participante, 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).

## **MANUTENÇÃO GERAL (SOIMENTE INDICAÇÃO)**

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 pela indicação 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 a indicação dos Profissionais relacionados acima, ficando a critério do Participante a contratação ou não dos serviços.

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

## **LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS - LINHA BRANCA (COZINHA E LAVANDERIA)**

Na impossibilidade do reparo do equipamento do eletrodoméstico (linha branca) no imóvel assistido, mediante autorização prévia, a **Assistência Residencial** providenciará a locação de outro equipamento com a mesma funcionalidade para uso provisório, desde que disponível para locação.

São considerados aparelhos de linha Branca, eletrodomésticos utilizados normalmente em áreas como cozinha e lavadeira (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, depuradores de ar e exaustor de ar).

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

### **TRANSPORTE ESCOLAR**

Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, que o impossibilite de se locomover e que exija a necessidade de meio de transporte alternativo àquele utilizado comumente para sua frequência à Escola ("Evento"), tendo o mesmo ficado afastado por mais de 5 (cinco) dias úteis consecutivos de suas atividades escolares ("Evento") por orientação médica, a Central de Assistência providenciará o transporte de ida e volta do Filho, do Domicílio até o Estabelecimento de Ensino, para frequência às aulas.

O transporte a ser utilizado para a frequência a aula será o mais adequado às condições de saúde do Filho, a ser determinado pela Equipe Médica da Assistência à Educação.

Este serviço será disponibilizado somente durante o período de aulas letivas.

Para o Serviço de Transporte para Frequência à Aula, a Central de Assistência estará disponível aos seus Participantes em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, exceto feriados.

### **FAXINEIRA**

Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Participante 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).

### **REGRESSO ANTECIPADO**

Se, em consequência de sinistro na residência, e o Participante estiver em viagem dentro do território nacional, sendo necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a **Assistência Residencial** providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo participante para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Residencial**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Participante se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

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 a Mongeral Aegon 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 a Mongeral Aegon que tiver concedido o direito à utilização dos serviços;

- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas condições gerais;
- c) Quando houver o participante 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.

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**

**A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS AO IMÓVEL, PARTICIPANTE 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 PARTICIPANTE DIRETAMENTE DO PRESTADOR, RESTANDO CERTO QUE EVENTUAIS REEMBOLSOS AO PARTICIPANTE 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 PARTICIPANTE 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 PARTICIPANTE 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 PARTICIPANTE 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 PARTICIPANTE;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;

EXPLOSÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADA PELO CLIENTE;

OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;

PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;

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

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Participante 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 Participante antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Participante.

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

O Participante 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 Participante, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Participante 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 Participante 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 Participante 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.



## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL		
Serviços	Fato Gerador	Limite do Serviço
Cadastro nutricional	Problema de saúde ou distúrbio Alimentar	Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Consulta ao Guia de Valores Calóricos		
Dicas sobre Alimentação Saudável		
Variação de Cardápios		
Pensando em Nutrição		

- 1.1 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

- 2.1 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.
- 2.2 A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais especializados em Nutrição.
- 2.3 O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Participante e orientá-lo através de um Plano Alimentar, considerando hábitos e necessidades do mesmo, e demais itens citados no Quadro Resumo (item 1).
- 2.4 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, 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 pela Mongeral Aegon 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

- 3.1 O Cliente terá direito ao Serviço de **Assistência Nutricional** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.
- 3.2 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:
- 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;
  - 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.
  - Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.
- 3.3 Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.
- 3.3.1 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.
- 3.4 Para que o Cliente esteja apto à utilização da **Assistência Nutricional**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
- Estar o contrato firmado entre a Mongeral Aegon e Cliente vigente na data da solicitação;
  - O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Mongeral Aegon.
- 3.5 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**:
- 3.6 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

- 4.1 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**.
- 4.2 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.

- 4.3 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.
- 4.4 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:
- Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais (is) indicados;
  - Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

## 5. OS SERVIÇOS

### 5.1 CADASTRO NUTRICIONAL

5.1.1 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.

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

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

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

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

### 5.2 CONSULTA AO GUIA DE VALORES CALORICOS

5.2.1 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.

5.2.2 A Consulta Calórica não será baseada nas informações obtidas no Cadastro, será uma listagem genérica contendo as informações indicadas no item 5.2.1.

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

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

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

5.2.5 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.

### 5.3 DICAS SOBRE ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

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

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

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

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

5.3.4 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.

## 5.4 VARIAÇÃO DE CARDÁPIOS

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

As opções de cardápio e dicas nutricionais serão baseadas na rotina diária obtidas no Cadastro, sendo uma listagem genérica contendo as informações indicadas no item 5.4.1.

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

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

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

5.4.3 Depois de solicitado o acionamento, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

## 5.5 PENSANDO EM NUTRIÇÃO

5.5.1. 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.
- Nutrição e Idoso:** alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Mulher:** aborda peculiaridades da vida da mulher e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.
- Patologia e Nutrição:** orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.
- Nutrição e Estética:** dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

5.5.2. 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:

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

5.5.4. 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

6.1 O prazo de vigência da **Assistência Nutricional** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e a Mongeral Aegon vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 6.2 abaixo.

6.2 Em complemento ao disposto no item 6.1 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 a Mongeral Aegon 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

- 7.1 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.
- 7.2 O Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

## 8. EXCLUSÕES

- 8.1 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 clínicas específicas, como, exemplificativamente:
    - Diabetes;
    - Hipertensão;
    - Dislipidemia/ Colesterolemia e/ou Hipertrigliceridemia;
    - Obesidade (todos os graus);
    - Cardiopatas e/ou distúrbio 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 (dezesete) anos.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 9.3 A **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.
- 9.4 A **Assistência Nutricional** não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.
- 9.5 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.
- 9.6 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.
- 9.7 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.
- 9.8 Os Serviços poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:
- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
  - Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.
- 9.9 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.

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

Serviço	Evento Previsto	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Desconto em Medicamentos	Compra de medicamentos com desconto	Ilimitado	Desconto entre 05% (cinco por cento) até 85% (oitenta e cinco por cento) sobre medicamentos da Lista Referenciada. Desconto Complementar de 10% (dez por cento)

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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

- a) **Assistência Desconto em Medicamentos:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, também denominados, neste instrumento, simplesmente "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "**Assistências**".
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da Assistência Desconto em Medicamento, disponível conforme horário estabelecido nestas **Condições Gerais**, a fim de auxiliar os Participantes quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Contratante:** (incluir nome do cliente corporativo).
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os serviços da Assistência Desconto em Medicamento, seus limites e condições.
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Participante, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Desconto em Medicamento**, doravante denominado "**Domicílio**" ou "**Residência**".
- g) **Evento Garantido:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Desconto em Medicamento** pelo Participante, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Desconto em Medicamento** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado simplesmente "**Evento**" ou "**Evento Garantido**".
- h) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência Desconto em Medicamento para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**, doravante denominado "**Prestadores**" ou "**Rede de Farmácias Credenciadas**".
- i) **Participante:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pela Mongeral Aegon na ocasião da contratação da **Assistência Desconto em Medicamento** através do Cadastro, que tenha direito aos Serviços estabelecidos nestas **Condições Gerais**, doravante denominado "**Participante**" ou "**Cliente**".
- j) **Lista Referenciada de Medicamentos:** lista composta de medicamentos aprovados pela Anvisa, pré-selecionados e referenciados para descontos diferenciados, doravante denominado "**Lista Referenciada de Medicamentos**" ou "**Lista Referenciada**".
- k) **Demais Medicamentos:** relação de medicamentos aprovados pela ANVISA e comercializados na Rede de Farmácias Credenciadas, que não constam na Lista Referenciada de Medicamentos.
- l) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Participante.
- m) **Horário de Prestação de Serviço:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Desconto em Medicamento** solicitada.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

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

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

## 5. OS SERVIÇOS

### DESCONTO LISTA

Apresentando os devidos documentos, conforme item 3 destas Condições Gerais, junto à Rede de Farmácias Credenciadas, o Participante poderá adquirir os medicamentos constantes na Lista Referenciada com desconto a serem confirmados através de sistema desenvolvido exclusivamente para a **Assistência Desconto em Medicamentos** junto à Rede Credenciada;

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

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

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

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

No caso de medicamentos que necessitem de apresentação de receita médica, estas deverão ser apresentadas no momento da compra e ainda estar dentro do prazo de validade.

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

### EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DOS DESCONTOS

- **No caso de compra de medicamento da Lista Referenciada:**
  - a) Participante apresenta documentos necessários para concessão de desconto da Lista Referenciada junto a Rede Credenciada.
  - b) A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Desconto em Medicamentos** para observar o valor de desconto disponível para o(s) medicamento(s) consultado(s).
  - c) Será analisado o desconto da Lista Referenciada (o percentual vigente à época), vinculado ao PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor.
  - d) Caso o Participante seja elegível ao Desconto Complementar, conforme limites e condições contratadas, será somado ao desconto da Lista Referenciada.
  - e) Frente ao preço final (desconto da Lista Referenciada sobre o PMC + Desconto Complementar), o Participante poderá livremente selecionar entre comprar o medicamento com os descontos concedidos pela **Assistência Desconto em Medicamentos**, ou comprar o medicamento através do desconto do dia ou cartão fidelidade concedido exclusivamente pela farmácia da Rede Credenciada, sendo este valor superior ou inferior.
  - f) Ou seja, caso o PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor do medicamento constante na Lista Referenciada seja de R\$100,00 e para aquela data de solicitação da compra o desconto da Lista Referenciada seja de 30% e o Desconto Complementar, conforme estipulado nas Condições Gerais da **Assistência Desconto em Medicamento** de direito do Participante, seja de 10%, o preço final do medicamento será de R\$60,00.
  - g) Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$50,00 (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc. ao qual o Participante também faz jus), o Participante terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.
- **No caso de compra de Demais Medicamentos:**
  - a) Usuário apresenta documentos necessários para concessão de Desconto Complementar junto à Rede de Farmácias Credenciadas.
  - b) A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Desconto em Medicamentos** para observar o valor de Desconto aprovado para o(s) medicamento(s) consultado(s).
  - c) Caso o usuário seja elegível ao Desconto Complementar, conforme limites e condições contratadas, será analisado o desconto vinculado ao PMC – Preço Máximo ao Consumidor.



- d) Frente ao preço final (Desconto Complementar sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor), o usuário poderá livremente selecionar entre comprar o medicamento com os descontos concedidos pela **Assistência Desconto em Medicamentos**, ou comprar o medicamento através do desconto do dia ou cartão fidelidade concedido exclusivamente
- e) Ou seja, caso o PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor do medicamento seja de R\$100,00 (cem reais) e o Desconto Complementar, conforme estipulado nas Condições Gerais da **Assistência Desconto em Medicamentos** de direito do Participante, seja de 5% (cinco por cento) ou 10% (dez por cento) (de acordo com o plano contratado), o preço final do medicamento será de R\$90,00 (noventa reais).
- f) Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$80,00 (oitenta reais) (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc ao qual o Participante também faz jus), o Participante terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

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

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

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

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

## 8. EXCLUSÕES

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO PARTICIPANTE, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA OU REDE CREDENCIADA;**

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

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

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







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

Central de Relacionamento: 4003-3355 (capitais e regiões metropolitanas), 0800 881 3355 (todas as localidades), 0800 771 5472 ( deficientes auditivos ou de fala) ou [sac@mongeralaegon.com.br](mailto:sac@mongeralaegon.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@mongeralaegon.com.br](mailto:ouvidoria@mongeralaegon.com.br) ou Cx. Postal 40994 – CEP 20270-971 - Rio de Janeiro/RJ.