

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

PROTEÇÃO

MAIS MULHER - AP



Í N D I C E

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....	2
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	2
3. REDE DE ESTÉTICA E BELEZA	4
4. SEU AJUDANTE.....	8

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MAIS MULHER - AP

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

Você pode acionar os serviços de assistência do seu seguro sempre que precisar, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas.

SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



Brasil: **0800 770 5030**

No exterior: **(55 11) 4689 5520 (ligação a cobrar)**

Nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana

2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

AGENDAMENTO.

Alguns serviços necessitam de agendamento prévio.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO.

Os serviços de assistência são limitados a uma determinada quantidade de utilizações e limites e não são cumulativos para outros serviços e vigências do seguro.

PRESTADORES.

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

CUSTOS DE MATERIAL E LOCAÇÃO DE ANDAIME.

Os custos com materiais são de responsabilidade do segurado, exceto para os serviços indicados em que os materiais estão inclusos. Para imóveis com altura superior a 7 metros, não está incluso na prestação de serviço a locação de andaime. Os custos serão de responsabilidade do segurado. Informe a necessidade à Central de Atendimento no momento do acionamento.

VALIDADE DA ASSISTÊNCIA.

Sua assistência é válida enquanto seu seguro permanecer em vigor.

PRAZO DE GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO.

Todos os serviços prestados possuem garantia de 03 (três) meses quanto à qualidade e adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MAIS MULHER - AP

RECLAMAÇÃO.

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

* Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nossa Central de Atendimento Santander ou nossa Ouvidoria.

RESPONSABILIDADES.

Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.

REEMBOLSO.

Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região, o Segurado será autorizado a contatar a prestadora de serviços, para que esta autorize o reembolso da execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio Segurado, de acordo com limites preestabelecidos.

ATENÇÃO: A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.

3. REDE DE ESTÉTICA E BELEZA

REDE CREDENCIADA DE ESTÉTICA E BELEZA		
Serviços	Limites	Abrangência
Descontos em Rede Credenciada de Estética e Beleza – Descontos em centros estéticos credenciados. Informações 24 horas sobre endereços, serviços e descontos oferecidos.	Sem Limite Custo dos serviços é de responsabilidade do Usuário	Principais capitais, podendo ou não abranger outras cidades do território brasileiro
Bem-estar Homem ou Mulher - O usuário terá direito a um serviço promocional, podendo optar entre: ✓ Massagem corporal ou ✓ Massagem facial ou ✓ Depilação ou ✓ Manicure ou ✓ Pedicure ou ✓ Shiatsu.	1 utilização por ano	São Paulo e Rio de Janeiro ¹

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO – REDE CREDENCIADA DE ESTÉTICA E BELEZA

Acesso à Rede Credenciada de Estética e Beleza, com descontos nos serviços oferecidos. A prestadora de serviços será responsável em fornecer as informações dos centros estéticos credenciados (endereços, telefones, serviços e descontos oferecidos) e também agendamento, quando solicitado. O serviço Kit Bem Estar é exclusivo para as cidades de São Paulo e Rio de Janeiro.

1.1. ATENDIMENTO

O atendimento para informações será feito através da Central de Assistência 24 horas, 7 dias por semana. O atendimento por parte da rede credenciada está vinculado ao horário praticado por cada estabelecimento, da mesma forma que o agendamento dependerá dos horários disponíveis.

1.2. OPERACIONALIZAÇÃO

A Central de Atendimento prestadora de serviços informará, quando solicitado pela usuária, endereços e telefones dos centros estéticos credenciados, bem como dos serviços e descontos oferecidos. A informação será dada com base na localização geográfica da usuária e no tipo de serviço solicitado. O agendamento deverá ser feito pela usuária através da Central de Atendimento prestadora, que fornecerá as informações necessárias para a obtenção dos descontos no centro de estética escolhido.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MAIS MULHER - AP

O pagamento pelos serviços utilizados nos centros estéticos, bem como por quaisquer produtos adquiridos ou utilizados, ficará por conta da usuária, e não há limite de utilização.

1.3. A REDE CREDENCIADA

Os centros estéticos participantes da Rede Credenciada de Estética Beleza são estabelecimentos selecionados com base nos serviços e descontos oferecidos, quantidade e abrangência geográfica de suas filiais e qualidade dos serviços prestados. Estão localizados nas principais capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não sejam capitais.

A rede conveniada, bem como os serviços e/ou descontos oferecidos pelos credenciados, estão sujeitos a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões sem necessidade de aviso prévio. As atualizações da rede credenciada estarão sempre disponíveis na Central de Atendimento 24 Horas.

1.4. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos às usuárias é exclusiva do centro estético credenciado. A prestadora de serviços exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos pela usuária.

1.5. RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pela Contratante à prestadora de serviços, de modo que possam ser tomadas as providências necessárias.

1.6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

A usuária deverá envidar os melhores esforços no sentido de atenuar ou restringir os efeitos de uma emergência.

A usuária deverá cooperar com a **prestadora de serviços** a fim de possibilitar que a mesma recupere os pagamentos por parte das fontes correspondentes, inclusive através do envio à **prestadora de serviços** de documentos e recibos originais, às custas da mesma, para o cumprimento das formalidades necessárias.

1.7. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

1.8. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para as cidades de São Paulo e Rio de Janeiro.

1.9. SERVIÇOS

1.9.1. Descontos em Rede de Estética e Beleza

A Central de Atendimento prestadora de serviços informará, quando solicitado pelo usuário, endereços e telefones dos centros estéticos credenciados, bem como dos serviços e descontos oferecidos. A informação será dada com base na localização geográfica do usuário e no tipo de serviço solicitado. Para utilizar a rede credenciada, o usuário deverá apresentar, no centro estético escolhido, o cartão do cliente contratante juntamente com a cédula de identidade.

O agendamento poderá ser feito diretamente pelo usuário, ou ainda, efetuado pela Central de atendimento caso solicitado pelo usuário e dependerá dos horários disponíveis no centro estético escolhido. A Central necessitará de todas as informações para conciliar os horários disponíveis.

O pagamento pelos serviços utilizados nos centros estéticos, bem como por quaisquer produtos adquiridos ou utilizados, ficará por conta do usuário.

1.9.2. Kit Bem-estar Mulher ou Homem

O Bem-estar consiste de serviço gratuito oferecido ao usuário. Dependendo da localidade, o usuário terá à sua disposição, gratuitamente, uma sessão de tratamento corporal **ou** uma sessão de tratamento facial **ou** uma sessão de depilação **ou** manicure **ou** pedicure ou shiatsu. A sessão de depilação dependerá do centro estético escolhido, podendo ser meia-perna ou axila ou sobancelha ou virilha ou, ainda, uma combinação de 2 serviços conforme disponibilidade local.

Quaisquer complementos oferecidos pelos centros estéticos constituem mera liberalidade e não implicará em mudanças no escopo dos serviços contratados.

A Central de Atendimento Prestadora de serviços será responsável pelas informações ao usuário, além do agendamento da sessão de tratamento corporal ou facial no centro estético. Após solicitação e escolha do serviço pelo usuário, a Central de Atendimento Prestadora de serviços procederá ao agendamento, que será feito com um mínimo de 1 (uma) semana de antecedência. A Prestadora de serviços não será responsável por eventuais agendamentos acima deste período causados por falta de disponibilidade de horários ou excesso de solicitações para um centro estético específico.

Caso o usuário tenha necessidade de cancelar o agendamento da sessão (massagem ou depilação ou manicure ou pedicure), este deverá contatar a Central de Atendimento Prestadora de serviços com antecedência mínima de 48 horas. O usuário poderá cancelar até 2 (duas) vezes o agendamento do serviço. Na ocorrência de cancelamento sem a antecedência mínima descrita ou da quantidade de cancelamentos ter sido alcançada, a usuária **NÃO TERÁ** direito a outro agendamento e ao serviço Bem-estar.

O usuário terá direito a uma única utilização do serviço Bem-estar durante o período contratado.

Abrangência: Cidades de São Paulo e Rio de Janeiro

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MAIS MULHER - AP

NOTAS:

1. Os serviços Bem-estar são exclusivos para o titular do serviço contratado e sujeito à disponibilidade de centros estéticos na sua cidade.
2. O tipo de serviço disponível em cada cidade (massagem corporal, massagem facial, depilação, manicure, pedicure ou shiatsu) dependerá da disponibilidade dos centros estéticos disponíveis na cidade para cadastramento.
3. O credenciamento de rede atuará nas cidades com mais de 300.000 habitantes, e desde que haja utilização do serviço Bem-estar. Nas capitais ou cidades com grande número de vidas, o credenciamento obedecerá a análise de suficiência de rede. Solicitações e indicações para novos credenciamentos obedecerão a essa análise e poderão, ou não, ser efetivados.
4. Não há obrigatoriedade de centros estéticos cadastrados em diversos bairros da cidade. O usuário, ao escolher um serviço específico, deverá se encaminhar ao centro estético indicado pela central de atendimento.
5. Os serviços só poderão ser solicitados durante a vigência do contrato.
6. Caso o usuário deverá ligar para a Central de Agendamento, e solicitar informações e o envio do cupom.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA
PROTEÇÃO MAIS MULHER - AP

4. SEU AJUDANTE

SEU AJUDANTE	
Serviços	Limites
<p>A prestadora de serviços garante a mão-de-obra profissional (is) especializado (s) para realizar (em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:</p> <ul style="list-style-type: none">• O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto. Abaixo, a relação de serviços disponíveis:• Revisão de instalação elétrica: reaperto de contatos (disjuntor identificação e troca de disjuntor).• Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (incluso bocal), reator, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item;• Verificação de possíveis vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis;• Chaveiro: instalação de olho mágico (porta de madeira);• Lubrificação de fechaduras e dobradiças: em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem;• Limpeza de caixa d'água: até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. Serviço exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço;• Limpeza de calhas: limitada a 50 metros lineares;• Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento;• Fixação de antenas: somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem;• Troca de vidros: mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m2 de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm;	<p>Até 03 serviços – 1 utilização por ano</p>

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MAIS MULHER - AP

- Limpeza de ralos e sifões: até 04 ralos e/ou sifões;
- Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- Substituição de telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Até 20 de cerâmica ou 2 de cimento e fibrocimento.
- Limpeza de Ar-Condicionado: limpeza de filtro e frontal, sem remoção do aparelho.
- Instalação de rede de proteção (exclusivo para apartamentos) Limite de até R\$ 150,00
- Reparo de Interfone (exclusivo para apartamentos) – Limite de até R\$ 130,00
- Instalação de Chuveiro: mão-de-obra para a instalação ou troca de chuveiro ou troca da resistência, desde que não sejam equipamentos especiais (ex.: blindados). Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica.
- Ventilador: mão-de-obra para instalação de ventilador de teto, desde que existam condições técnicas no local. Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica.
- Serviços gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas e bicicletas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;
- Importante: O usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MAIS MULHER - AP

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA SEU AJUDANTE

1.1. DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

Assistência: é o serviço que será prestado pela **prestadora de serviços**, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

a. Modalidade do evento;

b. Valor máximo de cada um dos serviços;

c. Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

1.2. PRAZOS E VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto a contratante.

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.4. SERVIÇOS

A **prestadora de serviços** garante a mão-de-obra profissional (is) especializado (s) para realizar (em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- Revisão de Instalação Elétrica: mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (incluso bocal), reator, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item.
- Verificação de Possíveis Vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- Chaveiro: mão de obra para instalação de olho mágico somente em portas de madeira;

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MAIS MULHER - AP

- Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças: o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- Limpeza de Caixa D'água: até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento. Este serviço é exclusivo para casas;
- Limpeza de Calhas: a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível limitada a 50 metros lineares. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
- Mudança de Móveis: o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
- Serviços Gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;
- Fixação de Antenas: Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;
- Troca de Vidros: o serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m2 de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados, trincados ou faltando na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;
- Limpeza de Ralos e Sifões: mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
- Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- Substituição de Telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 20 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo "Germânicas").
- Limpeza de Ar Condicionado: Limpeza de filtro e frontal, sem remoção do aparelho.
- Instalação de rede de proteção: (exclusivo para apartamentos) Limite de até R\$ 150,00

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MAIS MULHER - AP

- Reparo de Interfone: (exclusivo para apartamentos) – Limite de até R\$ 130,00
- Instalação de Chuveiro: mão-de-obra para a instalação ou troca de chuveiro ou troca da resistência, desde que não sejam equipamentos especiais (ex.: blindados). Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica.
- Ventilador: mão-de-obra para instalação de ventilador de teto, desde que existam condições técnicas no local. Esse serviço não contempla a execução da rede elétrica.

Limite: Até 03 serviços – 1 utilização por ano

Importante 1: A prestadora de serviços responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra do prestador, cabendo ao usuário as despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços acima mencionados.

Importante 2: A prestadora de serviços não se responsabiliza pela locação de andaime. Caso haja a necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

Importante 3: A prestadora de serviços não se responsabiliza pela remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial.

1.5. OBSERVAÇÕES SEU AJUDANTE

a. O usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, **NÃO TERÁ** direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à **prestadora de serviços**.

b. A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:

- Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
- Informar altura do “pé direito” do imóvel.

c. Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

1.6. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorrido
- As anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da **prestadora de serviços** ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- - Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.),
- Que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.