

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

PROTEÇÃO MULHER

MAIS COBERTURA



Í N D I C E

1. AÇIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....	2
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.	2
3. REDE DE ESTÉTICA E BELEZA.....	4
4. ASSISTÊNCIA SEU AJUDANTE.	8
5. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS.....	14
6. FARMASSIST.....	23
7. NUTRILINE.....	26
8. ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL	30

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

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 MULHER MAIS COBERTURA

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.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA**

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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 MULHER MAIS COBERTURA

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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

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 da 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 MULHER MAIS COBERTURA

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 MULHER MAIS COBERTURA**

4. ASSISTÊNCIA SEU AJUDANTE.

ASSISTÊNCIA 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, cancelado ou martelado de até 4 mm; 	<p>Até 03 serviços – 1 utilização por ano</p>

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

- 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 MULHER MAIS COBERTURA

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 MULHER MAIS COBERTURA

- **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 MULHER MAIS COBERTURA

- 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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

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.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA**

5. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 HORAS

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 24 hs		
Serviços	Limites	Eventos
Chaveiro	R\$ 200,00 para Evento Previsto R\$ 60,00 para Problema Emergencial 2 intervenções/ano para ambos	Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto Qualificado de chaves.
Mão de Obra Hidráulica	R\$ 200,00 para Evento Previsto R\$ 100,00 para Problema Emergencial 2 intervenções/ano para ambos	Alagamento e vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 2 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos.
Mão de Obra Elétrica	R\$ 200,00 para Evento Previsto R\$ 100,00 para Problema Emergencial 2 intervenções/ano para ambos	Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia e problemas elétricos.
Vigilância	36 horas de serviços de vigilante limitados a R\$ 300,00 considerando o que ocorrer primeiro 2 intervenções/ano	Arrombamento, Roubo Ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda De Aeronaves, Incêndio e Explosão.
Limpeza do Imóvel	R\$ 300 – 2 intervenções/ano	Incêndio, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval.
Mudança e Guarda-Móveis	R\$ 400,00 para Mudança (ida e volta) 2 intervenções/ano R\$ 400,00 para Guarda 2 intervenções/ano	Arrombamento, Roubo Ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto De Veículos, Queda De Aeronaves, Incêndio e Explosão.
Cobertura Provisória ou Substituição de Telhas Avariadas	R\$ 400,00 – 2 intervenções/ano	Vendaval, Impacto De Veículos, Queda De Aeronaves, Desmoronamento.
Hospedagem	R\$ 150,00 / dia – máximo de 4 dias (R\$ 600,00) - 2 intervenções/ano	Roubo Ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto De Veículos, Queda De Aeronaves.
Regresso Antecipado	Passagem Aérea na Classe Econômica 2 intervenções/ano	
Recuperação do Veículo	Passagem Aérea na Classe Econômica 2 intervenções/ano	
Informação	Sem Limite	
Transmissão de Mensagens Urgentes	Ligações locais e interestaduais.	Serviço de informações

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

2. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS RESIDENCIAL

2.1. DEFINIÇÕES

Usuário: Entende-se por beneficiário o próprio segurado contratante da apólice de seguros, bem como todos os residentes do imóvel que dependam economicamente do segurado e com ele residam permanentemente.

Prestação de Serviços: Todos os contratantes do Seguro Residencial Santander terão direito à utilização de serviços de Assistência 24 Horas à residência, abaixo descritos, durante a vigência da apólice, nas condições e limites estabelecidos neste material.

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

Evento Previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **Roubo ou furto qualificado** (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento, com ou sem ações de vandalismo; abuso de confiança, fraude, escalada ou destreza, emprego de chave falsa, concurso de duas ou mais pessoas);
- **Incêndio / raio / explosão;**
- **Dano elétrico** (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- **Desmoronamento;**
- **Vendaval / granizo / fumaça;**
- **Alagamento** (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- **Impacto de veículos;**
- **Queda de aeronaves.**

Problemas Emergenciais: Para os fins de contrato, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

Problemas hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes) – tubulações de 1 a 2 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.

Problemas elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facha, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao imóvel.

Assistência: é o serviço que será prestado pela prestadora de serviços – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora de serviços, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do 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.

2.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

2.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

2.4. SERVIÇOS

2.4.1. Chaveiro

Na hipótese de evento previsto (arrombamento, roubo ou furto qualificado), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a prestadora de serviços se encarregará do envio de profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de problema emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto qualificado de chaves), que impeça o acesso do usuário à residência, a prestadora de serviços se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e uma cópia de chave.

Não está prevista, para esse serviço, a confecção de novas chaves.

Limites: R\$ 200,00(duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 60,00(sessenta reais) para Problema Emergencial. Máximo de 2 intervenções por ano para ambos;

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário.

2.4.2. Mão de Obra Hidráulica

Na hipótese de problema emergencial (**problemas hidráulicos**) - vazamento em tubulações (aparentes) de 1“a 2”, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a prestadora de serviços arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de evento previsto (**alagamento**), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos externos, súbitos e fortuitos. Para essa situação a prestadora de serviços enviará profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial – Máximo de 2 intervenções por ano para ambos;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

2.4.3. Mão de Obra Elétrica

Na hipótese de **problema emergencial** (problemas elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a prestadora de serviços se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **evento previsto** (raio, dano elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a prestadora de serviços se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial Máximo de 2 intervenções por ano para ambos

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

2.4.4. Vigilância

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, à prestadora de serviços providenciará o envio de um profissional vigilante que permanecerá no imóvel por até 36 horas limitadas ao valor de R\$ 300,00 após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Limite: 36 horas limitadas a R\$ 300,00 (trezentos reais) considerando o que ocorrer primeiro – 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

2.4.5. Limpeza do Imóvel

Na hipótese de evento previsto (incêndio, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência, sem descaracterização do evento previsto, a prestadora de serviços se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) e 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

2.4.6. Mudança e Guarda-Móveis

Na hipótese de **evento previsto** (arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a prestadora de serviços se encarregará das seguintes despesas:

Limites: MUDANÇA até o local provisório indicado pelo usuário para a guarda dos objetos, até o limite de R\$ 400,00 e 2 intervenções por ano – GUARDA DE OBJETOS e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, até o limite de R\$ 400,00 e 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima são de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Em cidades sem infraestrutura, será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

2.4.7. Cobertura Provisória ou substituição de telhas Avariadas

Na hipótese de evento previsto (vendaval, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento ou granizo), quando as telhas forem danificadas e necessitarem substituição, a prestadora de serviços providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico, outro material apropriado ou, ainda, a substituição das telhas danificadas. Esse serviço contempla a substituição de telhas de barro, exceto tipo “germânica” e as de fibrocimento, telhões e similares.

Limite: Este serviço está limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e máximo de 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima são de responsabilidade exclusiva do usuário. 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 prestadora de serviços dará garantia de 48 horas pelo serviço realizado provisoriamente.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

2.4.8. Hospedagem

Na hipótese de evento previsto (todos os eventos), se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a prestadora de serviços se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto.

Limite: Este serviço está limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia até o máximo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) 4 diárias, independentemente do número de pessoas a serem hospedadas e 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

2.4.9. Regresso Antecipado

Na hipótese de evento previsto (todos os eventos constantes na descrição) e problema emergencial (todos os eventos constantes na descrição), se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a prestadora de serviços providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno.

Com esta finalidade, a prestadora de serviços pode usar negociar, providenciar, compensar, com as companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno deste.

Limite: Este serviço está limitado a uma passagem aérea na classe econômica e máximo de 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima são de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 horas.

2.4.10. Recuperação do Veículo

Na hipótese de utilização do serviço de regresso antecipado, caso o usuário necessitar retornar ao local onde deixou o seu veículo, a prestadora de serviços se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da prestadora de serviços, para que o veículo possa ser recuperado.

Limite: Este serviço está limitado a uma passagem aérea na classe econômica e máxima de 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima são de responsabilidade exclusiva do usuário.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

2.4.11. Informação

Na hipótese em que o usuário solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias, limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia, hospitais), a prestadora de serviços fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A prestadora de serviços se responsabiliza somente em informar os números de telefones solicitados. É de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

A prestadora de serviços não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede prestadora de serviços e/ou a disponibilidade do telefone em registros públicos.

2.4.12. Transmissão de Mensagens Urgentes

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá à disposição a Central de Atendimento 24 horas da prestadora de serviços, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

Limite: Ligações locais e interestaduais.

Horário de Atendimento: 24 horas.

2.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos.
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos.
- 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 ocorridos 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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da prestadora de serviços, ou ainda 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.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA**

6. FARMASSIST

FARMASSIST	
Serviços	Limites
Assistência farmacêutica - Suporte ao usuário sobre a utilização correta de medicamentos marca e genéricos, efeitos colaterais, interações medicamentosas, precauções, indicações/ contraindicações, preço máximo ao consumidor, prazos e taxas para entrega domiciliar.	Sem limite
Rede de Farmácias Credenciadas - Aquisição de medicamentos com descontos (de 15% a 60% - sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região) em uma rede de farmácias credenciadas.	
Venda de Medicamentos com Entrega Domiciliar – Acionamento de uma empresa de entrega domiciliar de medicamentos com descontos, sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região.	
Informações sobre aquisição de medicamentos com entrega domiciliar para o cliente corporativo - Informações sobre a aquisição de medicamentos com entrega domiciliar: quem comprou valor da compra, percentual e valor do desconto.	Relatório Mensal

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA – FARMASSIST.

A Assistência Farmacêutica “Farmassist” é um serviço que propicia acesso a medicamentos com descontos, entregues em domicílio ou adquiridos em drogarias credenciadas.

O produto é um conjunto de serviços de suporte aos nossos clientes, que resulta da experiência da prestadora de serviços em administração de serviços especializados de relacionamento, gestão de redes de prestadores de serviços e na área de administração de benefícios de farmácia.

1.1. BENEFÍCIOS.

Delivery.

O Farmassist é uma excelente ferramenta para utilização em programas de benefícios, pois proporciona benefícios realmente tangíveis.

Mensalmente, será enviado ao contratante um relatório com informações sobre a operação e a aquisição, pelos usuários, de medicamentos conforme descrito no serviço Informações sobre Aquisição de Medicamentos para o Cliente Corporativo.

A informação de quanto cada usuário economizou em reais é a tangibilização mais efetiva do benefício. O usuário consegue visualizar claramente a relação entre custo e benefício quando recebe, por exemplo, um extrato de quanto economizou no período.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

Rede de Farmácias.

A prestadora de serviços em parceria com a Funcionalcard formam um canal com as principais farmácias do Brasil.

Esta rede conta com farmácias em diversos municípios na maioria dos estados, cobrindo as cidades com maior índice populacional do Brasil.

As características básicas das redes participantes são: foco no atendimento ao cliente, ética nas operações e comprometimento de assistência farmacêutica. Estas são as premissas na formação e ampliação da rede de farmácias credenciadas.

A rede de farmácias habilitadas varia de acordo com o tipo de programa. Consulte-nos para mais informações.

1.2. MATERIAL DE DIVULGAÇÃO.

A prestadora de serviços fornecerá ao cliente corporativo todas as informações relativas ao Sistema de Identificação Farmassist, layout de cartão, bem como as informações e orientações para a confecção do material de divulgação a ser enviado aos usuários.

A produção, impressão e envio do material de divulgação aos usuários será de responsabilidade do cliente.

Importante: Todo o material de divulgação deverá ser aprovado pela prestadora de serviços antes da impressão.

1.3. PRAZOS / VIGÊNCIAS.

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

1.4. ÂMBITO TERRITORIAL.

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.5. SERVIÇOS.

1.5.1. Assistência Farmacêutica.

O Farmassist fornece, através de Central de Atendimento 24 Horas, suporte completo para o usuário a respeito da utilização correta de medicamentos, informações sobre medicamentos de marca e genéricos, efeitos colaterais, interações medicamentosas, precauções, indicações, contraindicações, entre outras.

Contando com um acesso personalizado, o usuário obtém informações sobre: preço máximo ao consumidor, prazos para entrega domiciliar, rede de farmácias credenciadas, preços e descontos praticados, taxas de entrega, entre outras.

Os operadores da Central de Atendimento são profissionais com experiência no mercado farmacêutico, supervisionados por um farmacêutico responsável e altamente qualificado.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

1.5.2. Rede de Farmácias Credenciadas.

Os usuários do Farmassist têm à sua disposição uma rede de farmácias credenciadas, onde poderá adquirir medicamentos com descontos de 15% a 60% - (sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região) sobre o preço máximo ao consumidor. Os medicamentos com descontos são os relacionados na lista preferencial prestadora de serviços. Tanto a lista, quanto os descontos são regionais e sujeitos à prática do mercado farmacêutico. O usuário poderá, também, verificar na Central de Atendimento o endereço da farmácia credenciada mais próxima, os medicamentos que constam da lista preferencial prestadora de serviços da localidade desejada, o preço máximo ao consumidor e o valor do medicamento com desconto.

Importante: O desconto não é cumulativo com eventuais promoções. O cartão é de uso pessoal e intransferível, sendo que alguns medicamentos necessitam de receita médica no momento da compra.

Limite: Sem Limite

1.5.3. Venda de Medicamentos com Entrega Domiciliar.

A Central de Atendimento do Farmassist está preparada para acionar uma empresa de entrega domiciliar de medicamentos com descontos. O pedido é efetuado pela própria Central de Atendimento e a entrega, pela empresa acionada por nossos analistas. Os descontos são regionais e sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região.

A Central de Atendimento está preparada para fornecer todas as informações quanto aos prazos de entrega e eventuais taxas. Quando a entrega estiver fora da área de abrangência da rede credenciada ou em área de risco determinada por altos índices de roubo, a entrega será feita via courier e a tarifa postal correrá por conta do usuário.

Importante: O serviço de entrega domiciliar é de segunda à sexta-feira, das 8h00 às 20h00 horas. Fora do horário de atendimento, o usuário poderá utilizar-se de nosso serviço de agendamento 24 horas.

1.5.4. Informações sobre Aquisição de Medicamentos para o Cliente Corporativo.

O programa Farmassist fornecerá mensalmente à empresa contratante, informações sobre a aquisição de medicamentos através do serviço de entrega domiciliar: quem comprou, valor da compra, percentual e valor do desconto. Estas informações possibilitarão à empresa o desenvolvimento de programas de CRM e ações de marketing junto aos usuários, agregando valor ao produto principal.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA**

7. NUTRILINE

INFORMAÇÃO NUTRICIONAL		
Serviços	Limite	Abrangência
<p>Cadastro - Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a classificação nutricional de acordo com o peso e a altura (IMC – Índice de Massa Corpórea) e a média do gasto calórico diário. Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro.</p>	Sem Limite	Brasil
<p>Calorias na Medida - Consulta rápida do valor calórico 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.</p>		
<p>Perfil Pessoal - Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida como um todo do usuário. Após esta avaliação, o usuário receberá informações e dicas de hábitos saudáveis.</p>		
<p>Perfil Alimentar Personalizado - Avaliação dos hábitos alimentares de forma qualitativa através de uma breve descrição pelo usuário. Oferece dicas alimentares práticas direcionadas aos principais pontos identificados.</p>		
<p>Modelo de Cardápio – Sugestão de um modelo de cardápio/esquema alimentar orientando o usuário na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e atraente.</p>		
<p>Nutrição nas Dia-a-Dia - Informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes, sobre os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutrição e Esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal; - Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida; - Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades; - Nutrição x Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; 		

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

- Nutrição x Crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- Nutrição x Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- Mulher e Homem: aborda peculiaridades da vida da mulher e do Homem 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;
- Propriedades dos Alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde;
- Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

OBS: O conteúdo transmitido pelo serviço é informativo e não substitui a orientação de um nutricionista.

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO INFORMAÇÃO NUTRICIONAL.

O Nutriline disponibiliza aos seus usuários informações sobre alimentação e nutrição de forma simples e objetiva. A cada contato, o usuário receberá dicas e comentários motivando-o a utilizar o programa de forma contínua e a alcançar seus objetivos.

A Central de Atendimento do Nutriline é composta por analistas de suporte nutricional (graduandas em nutrição), treinadas e supervisionadas por nutricionista responsável. A central opera de segunda a sexta, das 8:00h às 20:00h (exceto aos feriados). As informações poderão ser disponibilizadas ao usuário via telefone, e-mail, fax ou correio, conforme a preferência de cada usuário.

Atendimento via tronco chave DDD 11 para ligações provenientes de São Paulo e da Grande São Paulo e via DDG 0800 para ligações das demais cidades.

Os serviços abaixo são destinados a crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida.

Importante: Para melhor entendimento, as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

1.1. PRAZOS / VIGÊNCIAS.

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

1.2. ÂMBITO TERRITORIAL.

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.3. SERVIÇOS.

1.3.1. Cadastro.

Este serviço é o primeiro contato do usuário com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a classificação do perfil nutricional de acordo com o peso e a estatura (IMC – Índice de Massa Corpórea). Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro, não fornecendo a classificação nutricional.

1.3.2. Calorias na Medida.

Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados. Além disso, as informações do Calorias na Medida permitem a comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

1.3.3. Perfil Pessoal.

Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida do usuário como um todo. A partir da avaliação do Perfil Pessoal, o usuário receberá informações e dicas com o intuito de despertar seu interesse em cuidar melhor de sua saúde, hábitos de vida e alimentares, estimulando assim uma melhora em sua qualidade de vida.

1.3.4. Perfil Alimentar Personalizado.

Avaliação dos hábitos alimentares do usuário de forma qualitativa através de uma breve descrição de seu consumo alimentar cotidiano. A partir da identificação dos hábitos alimentares do usuário, a central oferece orientações alimentares práticas e direcionadas aos principais pontos identificados.

1.3.5. Modelo de Cardápio.

Este serviço sugere um modelo de cardápio/ esquema alimentar que orienta o usuário quanto às combinações mais adequadas dos alimentos nas principais refeições (almoço e jantar) de forma qualitativa. Juntamente com o cardápio o usuário recebe dicas dos alimentos a serem consumidos nas refeições intermediárias (lanche da manhã e lanche da tarde) e desjejum para assim, manter uma alimentação saudável, através de sugestões alimentares criativas e atraentes.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

1.3.6. Nutrição no Dia-a-Dia.

Através da Central de Atendimento, o usuário terá à sua disposição informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes. Este serviço baseia-se em um complexo arquivo de informações, constantemente atualizado, e abrange os seguintes temas:

- Nutrição e Esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal.
- Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.
- Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades.
- Nutrição x Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Nutrição x Crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Nutrição x Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Mulher e Homem: aborda peculiaridades da vida da mulher e do Homem 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.
- Propriedades dos Alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde.
- Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

OBS.: O conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação de um profissional nutricionista.

8. ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

1. OBJETIVO DO SERVIÇO.

1.1. Plano Individual Morte Acidental

1.1.1. A assistência funeral individual oferece, em caso de falecimento do segurado principal, em caso de morte acidental, a prestação dos serviços até o valor máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

2.1. A assistência funeral será realizada pela Prestadora de Serviços

Importante: Para execução dos serviços é imprescindível que seja realizado o contato com a empresa prestadora de serviço.

3. SERVIÇOS COBERTOS.

3.1. Assistência para formalidades administrativas – a assistência é também concedida para as formalidades administrativas, vez que serão tomadas todas as providências relativas à documentação necessária ao sepultamento, podendo a família acompanhar tais medidas, se assim o quiser.

3.2. Sepultamento ou cremação – o sepultamento será realizado no túmulo ou no jazigo da família, ou a cremação, caso essa opção tenha sido formalizado em vida pelo segurado, observado o seguinte:

a. caso o Município não disponha do serviço de cremação, mas a família venha optar por esse procedimento, as despesas com o traslado até o local da cremação ficarão a cargo da família;

b. não estão amparadas pela assistência, as despesas com a exumação dos corpos que estejam em jazigo, quando do sepultamento;

c. não serão prestados os serviços de assistências, quando não houver cooperação por parte dos familiares.

3.3. Locação de jazigo - caso a família não disponha de local para o sepultamento, será alugado um jazigo, por um período de 3 (três) anos, a contar da data do evento; na dependência da disponibilidade existente no local, a locação é válida somente para cemitérios municipais.

3.4. Passagem para um membro da família - caso a família opte por fazer o sepultamento na mesma localidade do evento, e não sendo este o município de domicílio do finado, será providenciada passagem aérea na classe econômica, ou rodoviária, para que um membro da família possa acompanhar o sepultamento.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

3.5. Serviços de repatriamento / retorno do corpo – em caso de falecimento durante a viagem, serão atendidas as formalidades necessárias para o repatriamento / retorno do corpo, com transporte em esquife até o município de domicílio do falecido.

3.6. Demais serviços incluídos – os serviços de assistência funeral também concedem o que segue:

- a. urna;
- b. coroa de flores;
- c. ornamentação de urna;
- d. paramentos;
- e. mesa de condolências;
- f. velório;
- g. registro de óbito;
- h. carro funerário.

4. LIMITAÇÕES.

4.1. Caso o óbito ocorra no exterior e a família opte pelo sepultamento/ cremação na localidade do evento, será providenciada uma passagem aérea (classe econômica) para um membro da família. Serão reembolsados os gastos efetuados com o sepultamento/ cremação até o limite total previsto no certificado individual de seguro, mediante entrega de comprovantes originais das respectivas despesas.

4.2. Caso o Segurado seja o titular de mais de um seguro ligado a garantia de assistência funeral, qualquer outra Seguradora, esta será sempre única e limitada ao seu valor total, conforme estabelecido no certificado individual de seguro. Assim, a importância especificada naquele documento não terá, em nenhuma hipótese, acrescida aquela quantia, em função de cada seguro de que o Segurado venha a ser titular.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA**

5. RISCOS EXCLUÍDOS.

5.1. Além dos riscos excluídos de todas as coberturas do seguro, definidos nas condições gerais, os serviços ora referidos não abrangem as seguintes situações:

- a. inundações, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos;**
- b. ocorrência de irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior;**
- c. traslado do corpo para cremação desde a localidade do evento até outro município onde a cremação possa ser efetuada;**
- d. aquisição de jazigo;**
- e. exumação dos corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;**
- f. nas localidades onde a legislação não permitir intervenção do serviço;**
- g. em casos em que houver impedimento legal para o traslado ou sepultamento do corpo, bem como em localidades onde, por caso fortuito ou força maior, não for possível a realização dos serviços;**
- h. segurados com idade superior a idade definida nas condições especiais.**

6. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA.

6.1. Esta garantia será cancelada:

6.1.1. Na data do cancelamento da apólice;

6.1.2. Quando o Estipulante pedir, por escrito, o cancelamento desta garantia relativamente a todos os Segurados;

6.1.3. No caso de morte do Segurado principal;

6.1.4. Com a cessação da vinculação entre o Estipulante e o Segurado principal.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO MULHER MAIS COBERTURA

7. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

7.1. A Assistência Funeral deve ser, imediatamente, solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, através da central de atendimento a clientes pelos telefones:

7.2. Na solicitação de assistência funeral, deverão ser informados os seguintes dados:

- ✓ Nome do Segurado;
- ✓ Número do CPF;
- ✓ Localidade e o número do telefone pelo qual poderão ser encontrados os familiares do finado.

7.3. Caso ocorram despesas de comunicação com a central de atendimento, estas serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

7.4. Além dos documentos citados acima, e nas cláusulas de garantias adicionais e suplementares, a Seguradora poderá solicitar outros documentos, em caso de dúvida fundada e justificável.

8. ÀREA TERRITORIAL.

8.1. O segurado poderá ser atendido pelo serviço de assistência funeral em qualquer parte do mundo.