

ANEXO I – DA PROPOSTA SPV-007/2012
SEGURO PRESTAMISTA CONSÓRCIO MULHER

CONDIÇÃO GERAL – ASSISTÊNCIA S.O.S MULHER

O produto Assistência S.O.S Mulher é formado por um conjunto de serviços de assistências regidos e limitados conforme as Condições Gerais anexadas a este documento.

SERVIÇOS CONTEMPLADOS:

ANEXO I – ASSISTÊNCIA EDUCACIONAL

- i. Aulas de Reforço Escolar aos filhos
- ii. Serviço de Baby Sitter ou Bercário
- iii. Serviço de Faxineira ou Empregada Doméstica

ANEXO II – ASSISTÊNCIA CONCIERGE

- i. Agenda Cultural
- ii. Compra de Ingressos

ANEXO III - ASSISTENCIA 2º OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL

ANEXO IV - ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

- i. Cadastro Nutricional
- ii. Consulta Calórica
- iii. Perfil Pessoal
- iv. Perfil Alimentar Personalizado
- v. Opções de Cardápio e Dicas Nutricionais para o dia-a-dia
- vi. Informações sobre Eventos Esportivos (via e-mail)
- vii. Dicas de Beleza (via e-mail)

TELEFONE DE ACIONAMENTO

0800 701 27 04 24 HORAS

As Condições Gerais à seguir, são referentes a disponibilização dos serviços de assistência e não são partes integrantes das Condições Gerais do Seguro Prestamista.

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA EDUCACIONAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

<i>Assistência Educacional</i>		
Item	Serviços	Limites
5.1	Aulas de Reforço Escolar	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 (um) Evento(s) por vigência• Até R\$ 30,00 (trinta Reais) por aula particular• Até 10 (dez) aulas por Evento
5.2	Serviço de Baby Sitter ou Berçário	<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem Reais) por Evento• 1 (um) acionamento(s) por Evento• Até, no máximo, 1 (um) acionamentos por vigência.
5.2	Serviço de Faxineira ou Empregada Doméstica	<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento• 1 (um) acionamento(s) por Evento• Até, no máximo, 1 (um) acionamentos por vigência

1.1 Estas Condições Gerais cobrem até 3 (três) acionamentos por prazo de vigência independentemente do limite de acionamentos estabelecido para cada Serviço conforme tabela acima.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

2.1 Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Educacional** visam atender a necessidades relacionadas à educação através do conjunto de Serviços descritos nestas Condições Gerais, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada um.

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

a) **Acidente Pessoal:** é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas ao Usuário que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

b) **Assistência Educacional:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referida individualmente; ou “**Assistências**”.

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

d) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Educacional**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

e) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Educacional** através do Cadastro, doravante denominado simplesmente “**Cliente**” ou “**Usuário**”.

f) **Filho:** descendente, legalmente reconhecido, do Cliente, menores de 18 anos, com Domicílio permanente no Brasil.

- g) **Responsável:** o próprio Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, responsável pelo Filho do Cliente.
- h) **Contratante:** Bradesco.
- i) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Educacional**, seus limites e condições.
- j) **Doença:** estado patológico agudo do usuário, manifesto após a data de saída do Usuário do município de seu domicílio, com evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, esteja acarretando sofrimento físico intenso, risco imediato à vida, impedimento de exercer atividades normais, impossibilidade de locomoção e caracterizando uma urgência médica, seja ela absoluta ou relativa. Focar excluídos os casos de doenças preexistente ou crônicas, bem como suas consequências.
- k) **Doença Aguda:** doença de início súbito não decorrente de uma doença pré-existente.
- l) **Doença Pré-existente ou Crônica:** por doenças crônicas entendem-se aquelas de curso prolongado e evolução gradual dos sintomas, potencialmente incapacitante, que afeta, de forma prolongada, as funções psicológica, fisiológicas ou anatômicas e, por doenças pré-existentes considera-se a patologia que o Filho sofra por conhecimento ou não do mesmo e seus Responsáveis, cita-se, mas não limitadamente as seguintes: *Diabete, doenças cardiovasculares (insuficiência coronariana, insuficiência cardíaca, valvulopatia), hipertensão, cálculo renal, insuficiência renal crônica, cálculo biliar, pancreatite crônica, hepatopatias crônicas, doença diverticular do cólon, úlcera péptica gastroduodenal, hérnia, doença pulmonar obstrutiva crônica, asma brônquica, neoplasias malignas e benignas, doenças vasculares periféricas, epilepsia, anemia crônica, plaquetopenia crônica, doenças sexualmente transmissíveis.*
- m) **Doença Súbita:** é a alteração aguda do estado de saúde do Usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.
- n) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, residencial ou comercial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Educacional**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- o) **Equipe Médica:** é o grupo de profissionais da área médica, contratados pela Central de Assistência e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- p) **Escola:** instituição de educação onde o Filho do Cliente se encontra regularmente matriculado, seja de ensino fundamental (jardim e 1ª à 9ª série), ensino médio (1º ao 3º colegial).
- q) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Educacional** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Educacional** contratados e descritos nestas Condições Gerais.
- r) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- s) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.
- t) **Plano de Assistência Educacional:** é o conjunto de serviços escolhido pelo Cliente no momento da contratação da **Assistência Educacional**. **Não se confunde em hipótese alguma com plano de seguro ou saúde.**

- u) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Educacional** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- v) **Empregada Doméstica ou Faxineira:** aquele que presta serviços de natureza contínua, não eventual, da residência do Cliente, em atividade sem fins lucrativos mediante pagamento de salário pelo Cliente com registro em carteira.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

3.2 O Cliente e seu(s) Filho(s) somente terão direito aos benefícios da **Assistência Educacional** se restar confirmado (i) que o Cliente consta do Cadastro e (ii) que o seu Filho consta do Cadastro como descendente indicado pelo Cliente.

3.2.1 O Filho que não conste do Cadastro poderá ter direito à Assistência desde que presente, dentro do prazo de 24 (vinte quatro) horas contados da data do Evento, documento comprobatório de sua condição de descendente legal do Cliente.

3.3 Para utilização da Assistência, o Responsável deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência.

- a. Contatar a Central de Assistência através do telefone quando pretender acionar o serviço de “Auxílio Nutricional”;
 - b. Fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
 - c. Descrever sua solicitação, o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
 - d. Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - e. Número do Contrato / apólice;
 - f. Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e/ou Usuário;
 - g. Endereço completo de Domicílio do Cliente e/ou Usuário;
 - h. Telefone de contato do Cliente e/ou Usuário ;
 - i. E-mail do Cliente e/ou Usuário;
 - j. Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
 - k. Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias;
- 3.4 Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1 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 tenha ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Educacional**.

4.2 Imediatamente após a ocorrência do Evento, o Responsável deverá em contato com a Central de Assistência para solicitar a utilização da Assistência.

4.3 A **Assistência Educacional** não se responsabiliza por quaisquer danos ao Responsável, Filho e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.

4.4 A **Assistência Educacional** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Responsável diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Cliente serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência.

4.5 A **Assistência Educacional** se restringe à Prestação de Serviços para estudantes do ensino Fundamental, não realizando a prestação para cursos técnicos.

4.6 A **Assistência Educacional** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento e a urgência requerida no atendimento, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos individualmente a cada Serviço.

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

- a) Que o Responsável ou Filho não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Educacional**;
- b) Que o Responsável contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Responsável deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

4.8 Caso, durante a espera do Prestador, ocorra quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Responsável deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

4.9 Na hipótese do item 4.8 acima, se o contato do Responsável ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

4.10 O Responsável não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

4.11 A Assistência cancelada pelo Responsável, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

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

4.13 A **Assistência Educacional** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. 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 Educacional** ou coloquem em risco a segurança do Responsável, Filho ou terceiros.

5. OS SERVIÇOS

5.1 AULAS DE REFORÇO ESCOLAR

5.1.1 Caso o Filho permaneça mais de 5 (cinco) dias úteis afastado da escola em funções de Acidente Pessoal ou Doença Aguda, comprovado por atestado médico, a **Assistência Educacional** disponibilizará o reembolso de despesas com **Aulas de Reforço Escolar**, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nestas Condições Gerais.

5.1.3 A solicitação de reembolso será autorizada através das seguintes comprovações:

- a) nota fiscal e/ou recibo que comprove o pagamento de aulas de reforço;

- b) comprovação da ocorrência de acidente ou doença, conforme descrito no item 5.4.1;
- c) comprovação de notas abaixo da média da instituição de ensino.

Este Serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Educacional contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

- Para o Serviço de **Aulas de Reforço Escolar**, a Central de Assistência ficará disponível para a solicitação do reembolso em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, exceto feriados.

5.2 SERVIÇO DE BABY SITTER OU BERÇÁRIO

5.2.1 Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Cliente 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 Educacional**, se responsabilizará pelas despesas com a contratação de uma baby-sitter (babá) ou a utilização de um berçário indicado pelo Cliente (neste caso o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder) até os limites mencionados a seguir.

5.2.2 A responsabilidade da **Assistência Educacional** está limitada às despesas havidas com a contratação de uma “baby-sitter” (babá) ou utilização de um berçário pelo Cliente até que alguém de confiança deste seja localizado para o fim de tomar conta das crianças.

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

5.2.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Para o Serviço de **Serviço de Baby Sitter ou Berçário**, a Central de Assistência ficará disponível para a solicitação do reembolso em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, exceto feriados.

5.3 SERVIÇO DE FAXINEIRA OU EMPREGADA DOMÉSTICA

5.3.1 Se, em consequência de Acidente Pessoal, envolvendo a Empregada Doméstica ou Faxineira do Cliente, e esta tiver que permanecer hospitalizado ou afastada por solicitação médica por período superior a 3 (três) dias, a **Assistência Educacional**, se responsabilizará pelas despesas com a contratação de uma doméstica substituta indicado pelo Cliente (neste caso o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder) até os limites mencionados a seguir.

5.3.2 A responsabilidade da **Assistência Educacional** está limitada às despesas havidas com a contratação da Doméstica pelo Cliente.

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

5.3.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Para o Serviço de **Serviço de Faxineira ou Empregada Doméstica**, a Central de Assistência ficará disponível para a solicitação do reembolso em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, exceto feriados.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

6.1 O prazo de vigência da **Assistência Educacional** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar.

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 o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;

- c) Quando houver o Responsável 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

7.1 Os Serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português e no território nacional.

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

7.3 Para Serviços previstos nestas Condições Gerais com necessidade de envio de Prestador ao Local de Evento, a **Assistência Educacional** atenderá as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Responsável será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8. EXCLUSÕES

8.1 Os Serviços previstos nestas Condições Gerais não abrangem as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Assistência, ou tenham sido executadas sem o seu acordo.

8.2 Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das Assistências previstas nestas Condições Gerais;
- b) Solicitação de Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Usuário;
- c) Serviços para estudantes de cursos técnicos;
- d) Reembolsos de despesas de serviços contratados pela Escola ou Filho/Responsável sem prévia autorização da Central de Assistência;
- e) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da **Assistência Educacional** ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Usuário;
- f) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da **Assistência Educacional**;
- g) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos Serviços da **Assistência Educacional**, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do Serviço da **Assistência Educacional**.

8.3 A **Assistência Educacional** não garante a prestação dos Serviços dispostos nestas Condições Gerais no caso do Evento decorrido de:

- a) 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;
- b) No caso do Evento decorrido de atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Usuário;
- c) 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;

d) 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 deu o Evento;

8.4 Limitações a todos os itens dispostos nestas Condições Gerais:

8.4.1 Estão limitados os serviços de todos os itens dispostos nestas Condições Gerais:

a) Os serviços de assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Usuário ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Assistência (dados imprescindíveis ao atendimento, tais como o nome, endereço, CPF, descrição de sintomas, e outros que se façam necessários), visto que, tais informações são imprescindíveis para fins da prestação dos Serviços.

b) Nas situações em que a Equipe Médica da Central de Assistência não consiga obter laudos médicos de forma satisfatória, caberá ao Responsável obtê-los diretamente do médico que o trata e/ou do Hospital no qual o Filho, Cliente ou Doméstica se encontra internado; vale lembrar que o poder de obtenção de laudos é direito do Paciente ou Responsáveis e a Central de Assistência não pagará por qualquer tipo de laudo e/ou tradução de línguas não universais. Caso não haja tal colaboração, o Usuário perderá o direito ao atendimento.

c) A **Assistência Educacional** não garante serviço, no caso de doenças pré-existentes e pré-dagnosticadas existentes à contratação do plano de **Assistência Educacional**, assim como não dá continuidade a tratamentos já iniciados.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 Em caso de emergência, o Responsável deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Cliente antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo.

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

9.3 O Cliente se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Educacional**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

9.4 Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Educacional** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

9.5 PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE RESTITUIÇÃO

9.5.1 Em caso de risco eminente e potencial de morte ou nas cidades onde não houver infraestrutura necessária de profissionais para a prestação dos serviços de **Assistência Educacional** aqui previstos, o Cliente poderá organizá-lo, desde que a Central de Assistência seja previamente informada, a fim de orientar e autorizar tais procedimentos, o que será confirmado pelo conhecimento do código de controle interno, pela Central de Assistência.

9.5.2 Em caso de risco de morte, impreterivelmente após tomar as medidas para o pronto atendimento do Paciente envolvido, o Cliente deverá acionar a Central de Assistência imediatamente ou ainda antes de deixar o hospital para obtenção da devida autorização e código de controle interno pela Central de Assistência.

9.5.2.1 Para estes casos de autorização prévia da Central de Assistência de reembolso a serviços da **Assistência Educacional**, o Responsável será orientado pela Central de Assistência sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso. As restituições serão consideradas, serão prestados até o limite do plano de **Assistência Educacional** contratado conforme previsto no item 1 destas Condições Gerais.

9.5.3 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) Notas Fiscais “originais” dos pagamentos;
- b) Relatório médico do atendimento;
- c) Receita médica;
- d) Breve relato do ocorrido;
- e) Telefone de contato;
- f) Dados bancários em nome do Segurado ou responsável legal;
- g) CPF do Segurado ou responsável legal;
- h) Se dependente, necessário comprovante de filiação.

9.5.4 Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 90 (noventa) dias após a ocorrência do Evento.

9.5.5 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.

10. TELEFONE PARA ACIONAMENTO.

0800 701 27 04 – 24 horas

ANEXO II

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CONCIERGE

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

<i>Assistência Concierge</i>		
Item	Serviços	Limites
5.7	Informações sobre Agenda Cultural e Dicas Gastronômicas	• Serviço indicativo – sem limite de acionamento
5.8	Compra de Ingressos	• Serviço indicativo – sem limite de acionamento

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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

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

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

- a) **Assistência Concierge:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Concierge**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as Assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Assistência Concierge**.
- e) **Contratante: Bradesco** sociedade seguradora com a qual o Cliente mantém vínculo de natureza securitária.
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Concierge**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- g) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- h) **Disponibilidade da Central de Assistência:** disponibilidade da Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.
- i) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Concierge** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

j) **Cliente ou Usuário:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Concierge** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA:

3.1 O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Concierge** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

3.2 Para utilização da **Assistência Concierge**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência; e

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

3.3 A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

3.4 Os serviços da **Assistência Concierge** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

- Disponibilidade para Organização de Serviço: está condicionado ao horário de funcionamento do Prestador indicado, considerando inclusive o fuso horário onde o mesmo esteja estabelecido, sem qualquer interferência da Assistência.

3.5 Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Concierge**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento; e

b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 1 dia útil contados da solicitação do Serviço.

3.6 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 e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Concierge**.

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

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

4.2 Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Concierge** caso se constate:

d) que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Concierge**;

e) que o Usuário contratou o Serviço sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou

f) que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

4.3 O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário e referente à sua solicitação, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

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

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

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

4.7 Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

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

5. OS SERVIÇOS

5.1 Para todos os serviços, a responsabilidade da **Assistência Concierge** se limita à organização dos serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, sendo que a Assistência não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas, conforme item 1 destas Condições Gerais.

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

5.3 A **Assistência Concierge** pedirá a autorização do Usuário antes de providenciar um serviço, sendo que em alguns casos poderá ser necessária autorização por escrito do Usuário.

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

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

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

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

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

5.7 INFORMAÇÕES SOBRE AGENDA CULTURAL E DICAS GASTRONÔMICAS

5.7.1 Se solicitado pelo Usuário, a Assistência fornecerá informações sobre atividades e dicas culturais e gastronômicas para determinada localidade, como óperas, teatros, concertos, museus, shows, eventos esportivos, restaurantes, vinícolas, entre outras atividades.

5.7.2 Depois de fornecidas todas as informações necessárias pelo Usuário, o prazo para retorno da Assistência ao Usuário é de até 48 horas no Brasil e 48 horas no exterior.

5.8 COMPRA E ENVIO DE INGRESSOS

5.8.1 Se solicitado pelo Usuário, a Assistência providenciará a compra de ingressos para shows e espetáculos, além do envio destes ao Usuário, conforme informações fornecidas por este quanto ao nome do show ou espetáculo, dia e horário que deseja comparecer, número de ingressos a serem comprados, categoria dos ingressos, quando houver, e demais especificidades necessárias à compra dos ingressos.

5.8.2 A compra de ingressos está condicionada à disponibilidade do mesmo nos estabelecimentos de venda autorizados. Se eventualmente não houver ingressos disponíveis nos postos de venda autorizados, não pode a Assistência ser responsabilizada.

5.8.3 A solicitação deverá ocorrer no prazo mínimo de 24 (vinte quatro) horas antes do início do show ou espetáculo, exceto se de outra forma exigido pela organização do evento.

5.8.4 A compra de determinada quantidade de ingressos solicitada pelo Usuário está condicionada à disponibilidade e limites estabelecidos pelos estabelecimentos de venda autorizados.

5.8.5 Depois de fornecidas todas as informações necessárias pelo Usuário, o prazo para retorno da Assistência ao Usuário é de até 48 horas úteis no Brasil e 48 horas úteis no exterior, por cada solicitação do Usuário para um mesmo show ou espetáculo.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

6.1 A **Assistência Concierge** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante 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 o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Se o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

7.1 Os Serviços serão prestados nas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes em território Brasileiro e nas principais capitais e cidades turísticas do mundo, ou qualquer outra cidade que ofereça condições para o atendimento da solicitação do Usuário, a critério da Assistência, considerando os termos dos itens 7.2 e 7.3 abaixo.

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

7.3 Pode haver restrições em regiões que estejam envolvidas em um conflito internacional ou interno, ou nos países e territórios onde a infraestrutura existente seja considerada inadequada para garantir o serviço. O Usuário poderá contatar a **Assistência Concierge** antes de iniciar uma viagem, a fim de confirmar se os serviços estão disponíveis ou não em seu(s) destino(s).

8. EXCLUSÕES:

8.1 Estão **excluídos** do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
- b) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da **Assistência Concierge**, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;
- c) Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Cliente, cumprindo os requisitos mínimos exigidos pelo presente instrumento; e
- d) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da **Assistência Concierge**, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos dos serviços da **Assistência Concierge**.

8.2 A **Assistência Concierge** tem caráter exclusivamente informativo e de indicação de profissionais, sendo que todas as despesas decorrentes dos serviços prestados são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

8.3 Qualquer reclamação quanto à qualidade dos serviços prestados pelos prestadores, estabelecimentos e profissionais, deverá ser encaminhada e resolvida diretamente pelo Usuário com os prestadores do serviço, ficando a **Assistência** isenta de qualquer responsabilidade neste sentido, a qualquer tempo e a qualquer título.

8.4 A **Assistência Concierge** não realizará nenhum pedido que seja considerado, a critério da Assistência, como:

- a) Para revenda, profissional ou propósitos comerciais;
- b) Virtualmente impossível ou inexecutável;
- c) Sujeito a risco (por exemplo, fontes ilegais);
- d) Uma violação da privacidade de outra pessoa;
- e) Uma violação das leis nacionais e internacionais;
- f) Antiético ou imoral; e
- g) Pesquisa de preço para encontrar itens com descontos.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

9.4 Quando os bens ou serviços são comprados em nome do Usuário:

- Os itens serão comprados ou entregues de acordo com os regulamentos nacionais e internacionais;
- O Usuário é, em qualquer hipótese, responsável pela alfândega, pagamento de taxas e demais formalidades; e
- A **Assistência Concierge** recomenda que tais bens ou serviços sejam segurados pelo Usuário antes do envio por correio e/ou despachados, não sendo a Europ Assistance Brasil responsável por quaisquer atrasos, perda, danos ou consequências resultantes.

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

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

9.7 A **Assistência Concierge** não possui nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Usuário.

9.8 A **Assistência Concierge** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, incluindo mas não se limitando 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 Concierge** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

9.8.1 Abaixo, elencam-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) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas; e
- c) Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia ou correios.

O Usuário 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 aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

10. TELEFONE PARA ACIONAMENTO.

0800 701 27 04 – 24 horas

ANEXO III

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL

1. DEFINIÇÕES

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

a) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Segunda Opinião Médica Internacional** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, doravante denominada simplesmente “Cliente” ou “Usuário”.

Nota: O direito à prestação dos serviços de SOMi termina automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter residência habitual no Brasil, ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão – seja da Contratante junto à Europ Assistance, ou do Cliente junto ao Contratante.

b) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Segunda Opinião Médica Internacional**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.

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

d) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

e) **Contratante:** Bradesco

f) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Segunda Opinião Médica Internacional**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

g) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as Assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da Assistência Concierge.

h) **Europ Assistance:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

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

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

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

l) **Central de Assistência:** é a central de atendimento telefônico da Europ Assistance, disponível conforme estabelecido neste contrato.

- m) **Central de Telemedicina:** central de digitalização e transmissão eletrônica de dados médicos com acesso restrito aos funcionários ou prepostos autorizados pela Europ Assistance, com garantia de confidencialidade e sigilo médico, gravação de segurança (back up) dos dados inseridos e garantia de fidelidade na reprodução para análise à distância.
- n) **Prestadores Credenciados:** rede de médicos especialistas e centros clínicos de referência internacional, credenciados pela Europ Assistance para prestação deste serviço.

2. OBJETIVO DOS SERVIÇOS

2.1 A presente Condição Geral tem por objeto a prestação pela Europ Assistance, por meio de uma rede previamente credenciada, dos serviços de emissão de SOMi, na forma, prazo e condições previstos neste instrumento.

2.1.3. A Contratante declara-se ciente de que a rede de prestadores atualmente credenciada é formada por **médicos estrangeiros**. É facultado à Europ Assistance, a qualquer momento e sem a necessidade de qualquer justificativa, alterar a rede de prestadores credenciados para a emissão da SOMi, no todo ou em parte, garantindo apenas o caráter de médicos estrangeiros, ou brasileiros, neste último caso, mediante acordo entre as partes.

2.2 Os serviços ora contratos visam proporcionar segurança e confiabilidade ao Cliente e seu médico assistente, o que se dará através da colaboração de prestadores credenciados pela Europ Assistance, considerados profissionais idôneos ou instituições de ilibada reputação na área médica, possuidoras de corpo clínico experiente nas múltiplas especialidades, que emitirão laudos e pareceres com os seguintes propósitos:

- a) diagnóstico ou confirmação diagnóstica do caso;
- b) sugestão ou confirmação do tratamento, considerado pelo centro de excelência, mais adequado para a doença em questão;
- c) indicação de profissionais ou instituições médicas mais capacitadas para os procedimentos propedêuticos ou terapêuticos propostos (mediante solicitação específica do médico assistente); e
- d) assistência para agendamento de consulta com o médico que emitiu o parecer (sem cobertura de despesas com consulta médica ou dos custos da viagem, o que inclui transporte, hospedagem, alimentação bem como qualquer outra despesa necessária).

2.3 A prestação de serviços é fornecida através da Central de Telemedicina, utilizando um sistema telemático de comunicação para envio dos dados diagnósticos clínicos e preventivos dos clientes, e/ou através de envio de documentos por *currier* à rede de prestadores credenciada (centro médico).

2.3.1. Os documentos a serem encaminhados pela central de telemedicina ou via *currier* deverão ser apresentados pelo Cliente ou médico assistente em perfeito estado de conservação, estando devidamente legíveis, sob pena da Europ Assistance devolver ao Cliente ou médico assistente os referidos documentos sem que haja a prestação dos Serviços.

2.4 Os Serviços serão prestados pela Europ Assistance sem qualquer caráter de exclusividade.

3. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1 A Europ Assistance disponibilizará para a execução dos serviços uma Central de Assistência que funcionará das 8h às 20h de segunda a sexta-feira, exceto feriados, acionável através do telefone dedicado para solicitação do serviço pelo Cliente.

3.2 Para a utilização dos Serviços, o Cliente ou médico assistente deste deverá seguir, SEMPRE, os seguintes procedimentos:

- a) contatar a Central de Assistência da Europ Assistance fornecendo todas as informações de forma clara e exata para perfeita identificação do Cliente e sua necessidade;
- e

b) fornecer as informações (inclusive do médico assistente) e providenciar o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência da Europ Assistance para prestação dos Serviços.

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

3.5 A prestação dos Serviços estabelecidos na presente Condição Geral será executada desde que não haja impedimentos legais, devendo a Europ Assistance, Contratante e Cliente observar a legislação aplicável no Brasil, o que inclui todas as normas regulamentadoras da atividade médica.

3.6 **IMPORTANTE:** Para garantia da execução dos Serviços inclusos em qualquer produto, é imprescindível que seja realizado o contato com a Europ Assistance antes de qualquer providência relacionada aos Serviços.

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

4. O SERVIÇO

4.1 A SOMi é um parecer/laudo a respeito do diagnóstico, conduta ou prognóstico relativos a um caso clínico específico, emitido por especialista idôneo, pertencente à rede credenciada da Europ Assistance, emitido a pedido do médico assistente do Cliente, baseado nos dados constantes do diagnóstico, prognóstico ou tratamento respectivo.

4.2 PATOLOGIAS E SITUAÇÕES SUJEITAS À 2ª OPINIÃO MÉDICA:

4.2.1 Toda solicitação recebida pela Central de Assistência sofrerá prévia avaliação positiva dos médicos da estrutura da Europ Assistance, considerando as regras estipuladas neste contrato, e principalmente, nos itens abaixo listados 4.2.2 e 4.2.3.

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

- doenças cardiovasculares;
- doenças neurológicas;
- câncer;
- cirurgia mutilante;
- transplantes; e
- qualquer doença considerada grave pelo médico assistente do Cliente, desde que ratificado pela equipe médica da Europ Assistance.

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

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

4.2.3.1 Para qualquer das hipóteses acima citadas a definição da necessidade ou não da realização da SOMi se dará unilateralmente pelos profissionais integrantes da equipe médica da Europ Assistance, sem que haja qualquer interferência do Cliente ou do médico assistente.

4.2.4. Todas as especialidades e patologias a que o Cliente fará jus para a realização da SOMi, conforme descrito no item 4.2.2 acima, deverão ser reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina, sem exceção.

4.3 OPERACIONALIZAÇÃO:

4.3.1 A SOMi somente poderá ser solicitada pelo profissional médico, devidamente habilitado, que estiver assistindo ao Cliente (médico assistente).

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

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

4.3.2.2 Os documentos a serem enviados para a realização da SOMi serão definidos pelo médico assistente, de acordo com patologia e dúvidas encaminhadas, podendo ser avaliados pela Central de Assistência da Europ Assistance ou por seus Prestadores Credenciados em termos de qualidade e/ou necessidade de informações adicionais para prestação do serviço. Os referidos documentos deverão ser enviados via correio com aviso de recebimento (AR).

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

4.3.3.1 *IMPORTANTE: Todas as informações serão baseadas em Protocolos Médicos que determinarão os procedimentos a serem adotados em cada situação.*

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

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

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

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

4.3.7.1 A Europ Assistance realizará a tradução simples da SOMi à suas expensas.

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

4.4 SIGILO E ÉTICA MÉDICA:

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

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

4.4.3 A equipe de prestadores credenciada é constituída por profissionais dentro de todas as especialidades médicas descritas no item 4.2 acima. Referidos profissionais, além de incontestável competência nas suas respectivas áreas de atuação, gozam de ilibado conceito quanto à sua conduta ética, qualidades essas avaliadas continuamente pela Europ Assistance.

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

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

4.5 PRAZO:

4.5.1 Após a confirmação do recebimento e adequação do formulário de solicitação da SOMi e respectivos exames pela Central de Assistência da Europ Assistance, a documentação com a SOMi traduzida será encaminhada ao médico assistente solicitante em até 30 (trinta) dias corridos, conforme descrito nos itens 3.3 acima.

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

5. EXCLUSÕES

5.1 Não ficam garantidas por esta Condição Geral, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Europ Assistance ou tenham sido executadas sem o seu acordo.

5.2 A Europ Assistance não se responsabilizará financeiramente ou pela qualidade de serviços, mesmo que fornecidos por prestadores credenciados, quando não decorrentes de suas instruções, conforme previsto na cláusula 3 (PROCEDIMENTOS PARA AÇÃOAMENTO DOS SERVIÇOS) e 4.3 (OPERACIONALIZAÇÃO).

5.2.1. Do mesmo modo, a Europ Assistance também não se responsabilizará por qualquer dano decorrente de informações falsas, adulteradas ou que, por qualquer meio, possa induzir a erro a equipe responsável pela elaboração do laudo respectivo.

5.3 A Europ Assistance não efetuará qualquer reembolso de despesas referente a qualquer dos serviços descritos neste instrumento em nome do Cliente ou Contratante.

5.4 Ficam excluídos da cobertura doenças psiquiátricas, pela impossibilidade de avaliação clínica sem contato direto com o paciente (consulta presencial).

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

- a) o Cliente deverá constar do Cadastro tanto no momento da solicitação por telefone, quanto no momento de envio do dossiê do Cliente aos prestadores credenciados, ou, ainda, a Europ Assistance deverá confirmar com a Contratante sua inclusão no Cadastro no prazo de 1 dia útil contados da solicitação dos Serviços; e
- b) o Cliente deverá manter residência habitual no Brasil;
- c) o médico assistente deverá estar regularmente inscritos no Conselho Regional de Medicina e com consultório em território Brasileiro.

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

- a) pelas opiniões emitidas pelo(s) especialista(s) indicados;
- b) pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da SOM; e
- c) pela eventual impossibilidade da emissão de um laudo conclusivo.

6.3 Terão cobertura para o serviço de SOMi os Clientes que apresentarem doenças graves ou complexas, elegíveis conforme cláusula 4.2 acima, e desde que solicitado por seu médico assistente.

6.4 A Europ Assistance se reserva no direito de investigar a veracidade das declarações do Cliente, incluindo, mas não se limitando, às condições estabelecidas no item 6.1, acima.

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

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

6.7 O Contratante declara estar de acordo com todos os termos e condições estabelecidos na presente Condição Geral.

6.8 O Contratante obriga-se a informar o Cliente das condições estabelecidas na presente Condição Geral para que este possa utilizar as Assistências.

6.9 É obrigatório a aprovação prévia pela Europ Assistance de toda comunicação do Serviço ao Cliente, assim como o envio em cópia eletrônica ou física, para conhecimento, de todo material de comunicação do produto ou peças de marketing envolvendo os Serviços previamente ao seu envio.

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

7. VIGÊNCIA E CANCELAMENTO

7.1 O prazo de vigência da prestação dos Serviços aos Clientes está limitado ao prazo de vigência estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços de Assistência, a ser celebrado entre Contratante e Europ Assistance.

7.2 A Contratante deverá encaminhar o Cadastro dos Clientes à Europ Assistance, no prazo de 1 dia, contados da data da compra, bem como mantê-lo atualizado.

7.3 O Cliente terá direito aos Serviços durante os prazos indicados pela Contratante à Europ Assistance na remessa de Cadastro ou conforme contrato.

7.4 O direito à utilização dos Serviços pelo Cliente será automaticamente cancelado:

- a) na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços, estando certo que o Contratante deverá informar imediatamente a Europ Assistance através da remessa do Cadastro desta alteração.

- 7.5 A Europ Assistance poderá cancelar, imediatamente e independentemente de notificação prévia, o direito do Cliente de utilização dos Serviços, quando este:
- a) omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas / inverídicas;
 - b) não satisfazer os pedidos de informações solicitadas pela Europ Assistance para atendimento; e
 - c) praticar atos ilícitos e contrários à lei.

8. TELEFONE PARA ACIONAMENTO.

0800 701 27 04 – 24 horas

ANEXO IV

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

<i>Assistência Nutricional</i>	
Serviços	Limites
Cadastro Nutricional	• Até 2 (dois) acionamento(s) por vigência
Consulta Calórica	
Perfil Pessoal	
Perfil Alimentar Personalizado	
Opções de Cardápio e Dicas Nutricionais para o dia-a-dia	
Informações sobre Eventos Esportivos (via e-mail)	
Dicas de beleza (via email)	

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.

Estas Condições Gerais admitem até 2 (dois) acionamentos por prazo de vigência, devendo ser observado, ainda, o limite de acionamentos estabelecido para cada Serviço conforme tabela acima.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Nutricional** tem por objetivo dar orientações referente à nutrição e qualidade de vida do Cliente, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais especializados em Nutrição.

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Usuário e orientá-lo através de um Plano Alimentar, considerando hábitos e necessidades do mesmo, e demais itens citados no Quadro Resumo (item 1).

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

- a) **Assistência Nutricional:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Nutricional**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil 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:** Bradesco
- 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) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **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.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Nutricional** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- d) 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;
- e) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- f) 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.
- g) Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.

Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

A Central de Assistência somente procederá o acionamento se o Cliente atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item 3.4 abaixo.

Para que o Cliente esteja apto à utilização da **Assistência Nutricional**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 1 dia útil contados da solicitação do Serviço;

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**:

7.1 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.

8. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

8.1 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**.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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:

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

9. OS SERVIÇOS

9.1 CADASTRO NUTRICIONAL

9.1.1 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.

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

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

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

9.1.4 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 1 dia útil.

9.2 CONSULTA CALÓRICA

9.2.1 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.

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

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

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

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

9.2.5 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 1 dia útil.

9.3 PERFIL ALIMENTAR PERSONALIZADO

9.3.1 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 inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida como um todo do Cliente. Após esta avaliação, o cliente receberá, via e-mail, informações e dicas de hábitos saudáveis, como dicas alimentares práticas e direcionadas aos principais pontos identificados.

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

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

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

9.3.4 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 2 dias úteis.

9.4 OPÇÕES DE CARDÁPIO E DICAS NUTRICIONAIS PARA O DIA-A-DIA

9.4.1 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.

9.4.2 As opções de cardápio e dicas nutricionais para o dia-a-dia não serão baseadas nas informações obtidas no Cadastro, sendo uma listagem genérica contendo as informações indicadas no item 5.4.1.

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

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

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

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

9.5 INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS ESPORTIVOS

9.5.1 A pedido do Cliente, a Assistência prestará informações atualizadas sobre os eventos esportivos oficiais que irão ocorrer nas seguintes cidades: São Paulo/Capital, Rio de Janeiro/Capital, Curitiba/Capital, Belo Horizonte/Capital, Salvador/Capital e Rio Grande do Sul/Capital.

9.5.2 As informações, de acordo com a solicitação do Cliente, sobre eventos esportivos não serão baseadas nas informações obtidas no Cadastro, sendo uma listagem genérica contendo as informações indicadas no item 5.5.1. Serão fornecidas apenas as informações solicitadas pelo Cliente, sobre um evento esportivo específico ou sobre eventos que ocorrerão em determinada Cidade.

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

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

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

9.5.5 Depois de solicitado o acionamento e prestadas as informações solicitadas pela **Assistência Nutricional**, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 3 dias úteis.

9.6 DICAS SOBRE BELEZA

9.6.1 A pedido do Cliente, a Assistência enviará um e-mail informações sobre dicas e truques para utilização e alimentos em prol da beleza e aparência.

9.6.2 As dicas sobre beleza não serão baseadas nas informações obtidas no Cadastro, sendo sim composta com informações genérica conforme indicadas no item 5.6.1.

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

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

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

9.6.5 Depois de solicitado o acionamento e prestadas as informações solicitadas pela Assistência Nutricional, o prazo para retorno da Assistência ao Cliente é de até 1 dia útil.

10. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

10.2 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 o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

11. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

11.1 O direito à utilização da **Assistência Nutricional** caducará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

11.2 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.

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

12. EXCLUSÕES

12.1 Estão **excluídos** do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

h) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;

i) Indicação de cardápios/dietas e orientação alimentar para condições clinica específicas, como, exemplificativamente:

- Diabetes;
- Hipertensão;
- Dislipidemia/ Colesterolemia e/ou Hipertrigliceridemia;
- Obesidade (todos os graus);
- Cardiopatias e/ou distúrbio metabólicos e/ou gastrointestinais.

j) 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.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 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.

13.2 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.

13.3 A **Europ Assistance Brasil 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.

13.4 A **Assistência Nutricional** não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.

13.5 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.

13.6 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.

13.7 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.

13.8 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.

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.