

jan/2015

# Regulamento

## Assistência Homem

**MONGERAL AEGON**

*Construa seu amanhã*



CAPÍTULO I - DEFINIÇÕES ESPECIAIS .....	4
CAPÍTULO II - CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS .....	4
CAPÍTULO III - SERVIÇOS.....	5
CAPÍTULO IV - SINISTROS.....	9
CAPÍTULO V - EXCLUSÕES .....	9
CAPÍTULO VI - REEMBOLSO .....	10

## CAPÍTULO I - DEFINIÇÕES ESPECIAIS

### 1.1 PARTICIPANTE

Entende-se por Participante a pessoa física, titular de um plano comercializado pela Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A., com residência habitual no Brasil, e que não ultrapasse os 60 (sessenta) anos de idade no momento da inclusão.

Para efeitos de Assistência Domiciliar, são ainda Participantes: o cônjuge do titular (ou pessoa com quem coabite em situação equiparada à de cônjuge), os ascendentes e descendentes até o 2º (segundo) grau e os enteados e adotados que com ele coabitem e estejam a seu cargo.

### 1.2 DOMICÍLIO

É a moradia habitual do Participante no Brasil, devidamente cadastrada junto à MONGERAL AEGON, e também chamada de imóvel, onde serão prestados os serviços de Assistência Domiciliar descritos neste instrumento.

### 1.3 SINISTRO

É a ocorrência de fato externo súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza no Domicílio, decorrente de evento descrito e enumerado na cláusula 4 deste regulamento, e que provoque inutilização de parte ou total do imóvel.

## CAPÍTULO II - CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS

O Participante poderá utilizar-se dos serviços, cujo objeto consiste na prestação e organização de serviços assistenciais, conforme definições descritas neste instrumento.

**2.1** Para que o Participante tenha direito a todos os serviços descritos neste instrumento, ele deverá contatar a Empresa de Assistência desde o início da ocorrência, por meio de chamada telefônica gratuita à sua Central de Atendimento 24 (vinte e quatro) horas pelo número 0800 026 0909, onde descreverá resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita, fornecendo-lhe todas as informações necessárias.

**2.1.1** As despesas do Participante com telegramas ou fax, efetuadas para contatar a Empresa de Assistência serão reembolsadas mediante apresentação dos respectivos comprovantes originais.

**2.2 Os serviços não organizados e/ou autorizados pela Empresa de Assistência, não darão direito a posterior reembolso nem a indenização compensatória.**

**2.3** Será condição indispensável para que a Empresa de Assistência assuma as suas obrigações, que o Participante a avise de imediato telefonicamente, indicando sempre os seus dados a seguir elencados:

- a) o seu nome;
- b) o seu endereço, telefone, tipo de serviço solicitado.

**2.3.1** O Participante deverá também:

- a) Seguir as instruções da Empresa de Assistência e tomar as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das consequências da ocorrência;
- b) Satisfazer, sempre que necessário, os pedidos de informação solicitados pela Empresa de Assistência e remeter-lhe prontamente todos os avisos, convocações ou citações que receber;

- c) Recolher e facultar à Empresa de Assistência os elementos relevantes para a efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso;
- d) Aceitar, no ato, o Prestador provido pela Empresa de Assistência, quer seja este órgão estatal ou particular, conforme o local do evento, concordando, assim, com as normas locais de atendimento, inclusive em termos de qualidade.

**2.4 Quando, excepcionalmente, o serviço tiver que ser pago pelo Participante para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento da Empresa de Assistência, uma vez que não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e não aprovadas previamente pela Central de Atendimento da Empresa de Assistência.**

2.5 Após o pagamento aos Prestadores ou outras despesas, a Empresa de Assistência fica sub-rogada nos correspondentes direitos do Participante contra aqueles que por ato, fato ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Participante a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

2.5.1 O Participante compromete-se a restituir à Empresa de Assistência toda a importância que tenha recebido por parte do causador dos danos e/ou de seu seguro, em função de liquidação da indenização a qual o Participante tiver direito, até os limites assumidos pela Empresa de Assistência.

2.5.2 O Participante compromete-se a prestar a colaboração possível e a sub-rogar seus direitos, nos casos em que a Empresa de Assistência tiver ação de regresso contra terceiros.

2.6 Para efeitos do presente contrato entende-se que os serviços serão colocados à disposição do Participante durante o prazo de vigência do plano da MONGERAL AEGON, ao qual estiver vinculado.

2.7 Em relação a cada Participante, o direito à execução dos serviços pelos Prestadores terá início e término nas datas indicadas pela MONGERAL AEGON à Empresa de Assistência.

2.8 O direito à utilização dos serviços caducará automaticamente na data em que o Participante deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

2.9 Âmbito territorial:

- a) Todos os serviços previstos nos itens 3.1 e 3.2 serão prestados apenas no Domicílio cadastrado do Participante no Brasil, exclusivamente em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes; e
- b) Todos os serviços previstos no presente contrato não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de força maior, não imputáveis à Empresa de Assistência, se tornem impossíveis as suas efetivações.

## **CAPÍTULO III - SERVIÇOS**

### **3.1 SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 (VINTE E QUATRO) HORAS - ASSISTÊNCIA DOMICILIAR**

#### **3.1.1 ENVIO DE PROFISSIONAIS – VINCULADOS A SINISTRO:**

- a) A Empresa de Assistência encarregar-se-á do envio 24 (vinte e quatro) horas ao Domicílio do Participante de encanadores, eletricitistas para a contenção e reparação de um dano.
- b) Os serviços deverão ser solicitados à Empresa de Assistência, por meio de chamada telefônica, pelo Participante, que deverá descrever resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita.
- c) Em caso de Sinistro, ficarão por conta da Empresa de Assistência, as despesas decorrentes do deslocamento do Prestador de Serviços e da mão-de-obra do mesmo, empregada no local, até os limites definidos.

- d) Correrão por conta do Participante, as despesas com reposição de peças e reparações que excedam os limites fixados, devendo o Participante, nestes casos, quitar os custos, diretamente junto ao Prestador de Serviços afiliado.
- e) Independentemente da ocorrência de Sinistro, o Participante poderá solicitar, a qualquer momento, os serviços de Assistência Domiciliar à Empresa de Assistência. Nesta hipótese, todos os custos correrão por conta do Participante, que deverá quitar os custos do serviço solicitado diretamente junto ao Prestador de Serviços afiliado.

### **3.1.1.1 ENCANADOR**

Em caso de Sinistro, a Empresa de Assistência encarrega-se do pagamento dos gastos com o envio de profissionais hidráulicos e a mão-de-obra do mesmo, empregada no local, até o limite de R\$80,00 (oitenta reais) por evento, sendo por conta do Participante todas as despesas com peças e materiais.

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

### **3.1.1.2 ELETRICISTA**

Em decorrência de Sinistro, correrão por conta da Empresa de Assistência, as despesas com o envio de um eletricista e a mão-de-obra empregada no local, até o limite de R\$80,00 (oitenta reais), sendo por conta do Participante todas as despesas com peças e materiais.

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

### **3.1.2 CHAVEIRO**

A Empresa de Assistência encarrega-se de enviar um chaveiro até o Domicílio que não puder ser aberto em razão da perda das chaves, seu esquecimento no interior do imóvel ou quebra na fechadura, impossibilitando o Participante de ingressar ou sair de seu Domicílio ou, ainda, quando o Domicílio estiver exposto, ou seja, se encontre vulnerável ficando acessível pela parte externa, causando risco ao Domicílio.

Este serviço somente será disponibilizado para Domicílios que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e caso existam prestadores num raio de até 50km (cinquenta quilômetros) do Domicílio, observadas as seguintes condições:

- a) Em casos de quebra, perda ou roubo de chaves, correrão por conta da Empresa de Assistência as despesas com o deslocamento do profissional, a mão-de-obra e a confecção de novas chaves até o valor total de R\$ 80,00 (oitenta reais) por evento.
- b) Em casos de reparação de fechaduras e tranças que se encontrarem danificadas, a Empresa de Assistência arcará com os custos de deslocamento do profissional, mão-de-obra e peças para troca e conserto da fechadura ou trança até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Este serviço está limitado a 1 (uma) intervenção ao ano.

### **3.1.3 TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO**

Se, em consequência de Sinistro, o Domicílio do Participante ficar inabitável, a Empresa de Assistência providenciará e suportará os custos com o aluguel de uma viatura de transporte de mercadorias para mudança do mobiliário até um local de guarda, indicado pelo Participante, e encarregar-se-á de guardar, durante 15 (quinze) dias, os objetos transferidos. A Empresa de Assistência encarregar-se-á, igualmente, de suportar as despesas de transporte do retorno do mobiliário para o Domicílio.

O local para a guarda dos móveis deverá estar situado num raio inferior a 50km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Participante.

O Participante poderá solicitar esse serviço dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do evento.

Este serviço está limitado a um total máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por ocorrência.

### **3.1.4 PROTEÇÃO URGENTE DO DOMICÍLIO POR 24 (VINTE E QUATRO) HORAS**

A Empresa de Assistência suportará as despesas com 1 (um) vigilante para guarda do local exposto no Domicílio do Participante, por um período máximo de 48 (quarenta e oito) horas, caso ele se encontre vulnerável em decorrência de Sinistro, ficando acessível pela parte externa, ou a fechadura tenha ficado inutilizada causando risco ao Domicílio, mesmo após o acionamento de medidas cautelares.

### **3.1.5 SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS - NÃO VINCULADOS A SINISTRO – HORÁRIO COMERCIAL**

Independentemente da verificação de qualquer um dos danos previstos no item 4, a Empresa de Assistência compromete-se a enviar ao Domicílio do Participante, pedreiros, carpinteiros, pintores, gesseiros, técnicos de carpetes, técnicos de persianas, técnicos de TV e vídeo, técnicos de eletrodomésticos, técnico de informática, encanadores, eletricitas, chaveiros ou vidraceiros, que serão disponibilizados em horário comercial (de 2ª à 6ª das 9h às 18h), podendo, no entanto, estes serviços serem solicitados pelo Participante a qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Nestes casos, correrão por conta do Participante as despesas com a reparação, reposição de peças e, ainda, deslocações, devendo o Participante quitar os custos do serviço utilizado e de locomoção, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

## **3.2 ASSISTÊNCIA DE INFORMÁTICA - MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA - ATENDIMENTO EM HORÁRIO COMERCIAL, DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 9H ÀS 18H E, SÁBADOS, DAS 9H ÀS 12H**

### **3.2.1 ENVIO DE TÉCNICO DE INFORMÁTICA**

Mediante solicitação do Participante, a Empresa de Assistência organizará o envio de um técnico em informática ao seu Domicílio para resolver problemas não emergenciais, realizar upgrades, instalar sistemas e equipamentos, instalar internet, avaliar funcionamento e utilização de recursos de hardware / software / sistemas / internet / periféricos, indicação de compra ou ajuste de equipamentos para adequação à necessidade do Participante.

Todas as despesas decorrentes da prestação deste serviço correrão por conta do Participante, mediante aprovação de orçamento.

### **3.2.2 AUXÍLIO NA LOCAÇÃO E COMPRA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E RELACIONADOS**

A Empresa de Assistência indicará locadoras de equipamentos de informática, como computadores, impressoras e scanners.

O custo de locação correrá por conta exclusiva do Participante e deverá ser negociado diretamente com o fornecedor.

Complementarmente, mediante solicitação do Participante, a Empresa de Assistência realizará uma pesquisa de preços, com base na configuração definida pelo Participante, de computadores, laptops, impressoras, scanners e servidores.

A Empresa de Assistência apenas promoverá a indicação de fornecedores e repassará informações de preços e marcas de produtos. Qualquer negociação de preço ou de aquisição de equipamentos deverá ser tratada diretamente com o fornecedor.

### **3.2.3 INDICAÇÃO DE INSTRUTORES**

A Empresa de Assistência organizará o envio de um instrutor de informática para explicações gerais sobre a utilização do equipamento e dos principais softwares do mercado ou até mesmo softwares e sistemas específicos previamente informados pelo Participante.

As despesas decorrentes da prestação deste serviço correrão por conta do Participante.

## **3.3 SERVIÇOS INDICATIVOS**

### **3.3.1 FORMA DE UTILIZAÇÃO**

A Empresa de Assistência compromete-se apenas a providenciar e organizar os serviços listados a seguir, sendo, de responsabilidade do Participante, os custos com a execução dos serviços solicitados. O Participante deverá quitar os serviços junto ao prestador indicado e encaminhado pela Empresa de Assistência.

O Participante acionará a plataforma de atendimento diretamente e solicitará os serviços desejados.

Todos os serviços que demandem a atuação de Prestadores de Serviços externos serão pagos diretamente pelo Participante ao prestador.

A Central da Empresa de Assistência, quando tratar-se de serviços com o preço tabelado (ex.: hora de mão-de-obra de profissionais, preço de locação de veículos, etc.), informará o preço ao Participante que, então, manifestará sua decisão de dispor ou não dos serviços.

Na hipótese de tratar-se de serviços que demandem orçamento prévio, a Central da Empresa de Assistência promoverá o contato entre o Prestador de Serviços selecionado e o Participante, que decidirá se irá realizar ou não os serviços.

A solicitação de agendamento de serviços disponíveis apenas em horário comercial poderá ser feita 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

- a) Condução do veículo à oficina;
- b) Indicação de oficinas e locadoras de veículos;
- c) Serviço de mensageiro;
- d) Reserva de restaurantes, shows, hotéis e vôos;
- e) Informações sobre compra de ingressos para cinemas, teatros e festivais;
- f) Serviço de táxi 24 (vinte e quatro) horas;
- g) Calendário esportivo;
- h) Organização e envio de flores;
- i) Indicação de escritórios virtuais;
- j) Locadora de equipamentos de escritório e máquinas industriais;
- k) Apoio na emissão de documentos com indicação de despachantes especializados e acompanhamento do processo.



## **CAPÍTULO IV - SINISTROS**

Os Sinistros que o Domicílio venha a sofrer e que dão lugar aos serviços mencionados no item 3 são os seguintes:

- a) Incêndio - combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- b) Explosão - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- c) Queda de raios - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago;
- d) Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes atingindo direta ou indiretamente o Domicílio do Participante;
- e) Tremores de terra;
- f) Danos por água, provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- g) Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas, com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem no Domicílio, desde que participados às autoridades (boletim de ocorrência);
- h) Queda de aeronaves - choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- i) Impacto de veículos terrestres ou animais, desde que não conduzidos pelo Participante ou por qualquer das pessoas mencionadas no item 1.1, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- j) Derrame súbito de óleo de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- k) Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar destinados à utilização do Participante, salvo em operações de montagem ou reparação;
- l) Avarias na rede elétrica interna do Domicílio devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas.

## **CAPÍTULO V - EXCLUSÕES**

**5.1** Em relação aos serviços que, pela sua natureza, tenham que ser prestados a partir de países estrangeiros, a Empresa de Assistência não prestará os serviços que, por motivos de força maior, não imputáveis a si, se tornem impossíveis.

**5.2** O presente contrato não se aplica às seguintes situações:

- a) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do Participante;
- b) Estabelecimentos comerciais ou Domicílio com parte dele utilizado para fins comerciais, seja pelo Participante ou por terceiros;
- c) Acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início da vigência da Assistência Homem, ainda que as suas consequências se tenham prolongado para além dessa data;
- d) Os acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;
- e) Os acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade;
- f) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários;

- g) Despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação, requisição de bens ou danos causados ao Domicílio, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;
- h) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de Sinistros;
- i) Evento decorrente da falta de manutenção por parte do Participante;
- j) Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do Participante;
- k) Danos sofridos pelo Participante em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- l) Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Participante, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Participante, causados por má fé.

## **CAPÍTULO VI - REEMBOLSO**

**Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento da Empresa de Assistência.**

**6.1** Quando, excepcionalmente, o serviço coberto tiver que ser pago pelo Participante para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento da Empresa de Assistência.

**6.2** Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados que comprometam o acionamento prévio da Central de Atendimento da Empresa de Assistência, será necessário que o Participante, ou pessoa que o acompanhe, entre em contato com a Central dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da ocorrência do evento que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos e, ainda, antes ser deixado o local do atendimento.

**6.3** O Participante deverá sempre comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, por meio de notas fiscais descritivas do serviço, em vias originais, para que possa obter o reembolso, pela Empresa de Assistência, daquelas despesas dentro dos limites de coberturas definidos.



# MONGERAL AEGON

*Construa seu amanhã*

## Central de Relacionamento Mongeral Aegon

-  Capitais e regiões metropolitanas  
**4003 3355**
-  Todas localidades  
**0800 881 3355**
-  Deficientes auditivos e de fala  
24 horas, todas as localidades **0800 771 5472**
-  Caixa Postal 40950 – CEP 20270-971  
Rio de Janeiro (RJ)
-  Fax: **(21) 2221 7034**
-  [sac@mongeralaegon.com.br](mailto:sac@mongeralaegon.com.br)

## Ouvidoria

-  Todas as localidades  
**0800 725 7550**
-  Caixa Postal 40994 – CEP 20270-971  
Rio de Janeiro (RJ)
-  [ouvidoria@mongeralaegon.com.br](mailto:ouvidoria@mongeralaegon.com.br)
-  [www.mongeralaegon.com.br](http://www.mongeralaegon.com.br)