

AM

Regulamento Assistência Master

03/2012



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DEFINIÇÕES ESPECIAIS _____	05
CAPÍTULO II - CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS _____	06
CAPÍTULO III - SERVIÇOS _____	09
CAPÍTULO IV - SINISTROS _____	21
CAPÍTULO V - EXCLUSÕES _____	22
CAPÍTULO VI - REEMBOLSO _____	24



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 possua entre 61 (sessenta e um) e 80 (oitenta) 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 ao 2º grau, 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 instrumento, e que provoque inutilização de parte ou total do imóvel.

1.4. ACIDENTE PESSOAL

Para efeitos deste Regulamento, considera-se Acidente Pessoal a ocorrência de Sinistro, causador de lesões físicas ao Participante, que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de hospitalização do Participante.

CAPÍTULO II - CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS

O Participante poderá utilizar-se dos serviços, cujo objeto consiste na prestação e organização de assistência domiciliar, 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, através de chamada telefônica gratuita à sua Central de Atendimento 24 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 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; e
- 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 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 no item 3.1. serão prestados apenas no domicílio cadastrado do Participante no Brasil, exclusivamente em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes;
- b) todos os serviços previstos no presente contrato não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de força maior, não imputáveis a Empresa de Assistência, se torne impossível a sua efetivação.

CAPÍTULO III - SERVIÇOS

3.1. SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 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, eletricitas para a contenção e reparação de um dano;
- b) os serviços deverão ser solicitados à Empresa de Assistência, através 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 Serviço 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 Serviço 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. Faxineira

Se em decorrência de Acidente Pessoal, e por determinação médica for necessária a hospitalização do Participante por um período superior a 3 (três) dias, a Empresa de Assistência assumirá os gastos de uma faxineira, indicada pelo Participante, até o limite de R\$50,00 (cinquenta reais) por dia, limitado a um período máximo de 3 (três) dias por evento.

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

3.1.3. 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 50 km (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 trancas 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 tranca até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

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

3.1.4. Serviços Não Emergenciais - Não Vinculados a Sinistro - Horário Comercial

Independentemente da verificação de qualquer 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 a 6ª de 09:00 às 18:00 horas), podendo, no entanto, estes serviços serem solicitados pelo Participante à 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. SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS - SAÚDE ASSISTÊNCIA

3.2.1. Serviço de Home Care

Este serviço aplica-se a Participantes com tratamento clínico de alta complexidade, que demandam longo período de internação hospitalar, porém não necessitam de todos os recursos disponibilizados pelo hospital.

A Empresa de Assistência indicará empresas especializadas no serviço de Home Care, que consiste na transferência do paciente do leito hospitalar para o leito domiciliar, somente com recursos necessários ao tratamento.

A Empresa de Assistência não será responsável e não indenizará ao Participante por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença, causados pelo fato de encaminhar ao Participante a sua solicitação, pessoas, profissionais ou estabelecimentos para assistência médica. A Empresa de Assistência indica apenas serviços quando solicitados e sem ônus nas circunstâncias previstas acima. Nestes casos, a pessoa ou pessoas designadas pela Empresa de Assistência serão tidas como agentes do Participante sem recurso de natureza ou circunstância alguma contra a Empresa de Assistência em razão de tal designação.

Os custos decorrentes da contratação do serviço correrão por conta exclusiva do Participante. Mediante solicitação do Participante, a Empresa de Assistência poderá apresentar orçamentos prévios de empresas aptas à prestação do serviço. Para tanto, é importante que o Participante forneça à Empresa de Assistência todas as informações que forem solicitadas.

3.2.2. Organização do Envio de Médicos ao Domicílio

Se o Participante necessitar de assistência médica, a Empresa de Assistência providenciará o envio de um médico - Clínico Geral - ao Domicílio do Participante. Ficará por conta do Participante os respectivos honorários profissionais, devendo o Participante, quitar os custos, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

3.2.3. Indicação de Médicos, Enfermeiros e Fisioterapeutas

A Empresa de Assistência, por solicitação do Participante, prestará informações sobre médicos, profissionais de enfermagem, fisioterapeutas, hospitais e clínicas, sendo os respectivos honorários profissionais, gastos com hospitalização e outras despesas daí decorrentes por conta do Participante.

A Empresa de Assistência não será responsável e não indenizará ao Participante por qualquer dano, prejuízo, lesão ou doença, causados pelo fato de encaminhar ao Participante a sua solicitação, pessoas, profissionais ou estabelecimentos para assistência médica. A Empresa de Assistência indica apenas serviços quando solicitados e sem ônus nas circunstâncias previstas acima. Nestes casos, a pessoa ou pessoas designadas pela Empresa de Assistência serão tidas como agentes do Participante sem recurso de natureza ou circunstância alguma contra a Empresa de Assistência em razão de tal designação.

3.2.4. Apoio na Locação de Muletas e Cadeira de Rodas

Após ocorrência de doença ou acidente, e se recomendado pelo médico responsável pelo atendimento ao Participante, a Empresa de Assistência providenciará uma cadeira de rodas e/ou muletas pelo período determinado pelo Participante.

Os custos decorrentes da contratação do serviço correrão por conta exclusiva do Participante.

3.2.5. Coordenação de Serviços de Reabilitação - Indicação de estabelecimentos, com organização da hospedagem e deslocamento quando necessário.

Caso o Participante, a seu exclusivo arbítrio, queira submeter-se a métodos de reabilitação física, a Empresa de Assistência indicará um Centro de referência mais próximo de seu Domicílio ou os principais Centros de referências do Brasil de acordo com o diagnóstico do Participante.

Caso seja necessária a realização de uma viagem para se ter acesso aos serviços, a Empresa de Assistência poderá organizar esta transferência ou remoção, incluindo reserva de bilhetes aéreos, recepção local e retorno, reserva de hotéis próximos ao Centro de Reabilitação e organização de traslado entre hotel e Centro Médico de acordo com o meio de transporte mais adequado.

A Empresa de Assistência compromete-se apenas a providenciar e organizar os serviços de transporte e hospedagem, 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.

3.2.6. Desconto em Medicamentos

Os Participantes terão descontos de até 30% (trinta por cento) sobre o preço máximo ao consumidor nas redes de farmácias credenciadas, sobre os medicamentos relacionados na lista padrão de medicamentos (LPM), ou no site da Empresa de Assistência ou ainda através do número 0800 026 0909 .

Para que o Participante saiba quais são os estabelecimentos que fornecem o desconto, ele deverá entrar no site da Empresa de Assistência ou ligar para o número 0800 026 0909 .

Os descontos somente serão concedidos para a compra de medicamentos prescritos ao próprio Participante, que estejam relacionados na lista padrão e acompanhados de receita médica.

A Empresa de Assistência obriga-se a manter atualizada a Lista Padrão de Medicamentos, bem como as listas de estabelecimentos conveniados, informados à MONGERAL AEGON toda e qualquer alteração, uma vez que ambas as Listas poderão sofrer inclusões ou exclusões de acordo com as negociações realizadas com a Indústria Farmacêutica.

3.2.7. Organização do Envio de Medicamentos

A Empresa de Assistência encarrega-se de organizar o envio de medicamentos até o Domicílio, correndo o custo de deslocamento e dos medicamentos por conta do Participante.

3.2.8. Transmissão de Mensagens Urgentes

A Empresa de Assistência encarregar-se-á da transmissão de mensagens urgentes que lhe sejam solicitadas pelo Participante.

3.3. SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS - ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

Forma de Utilização

Para que o Participante tenha direito a todos os serviços de Assistência Nutricional, este deverá contatar a Empresa de Assistência, através de chamada telefônica gratuita à sua Central de Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 20:00 horas, onde descreverá o tipo de ajuda de que necessita, fornecendo todas as informações necessárias.

3.3.1. Coleta de Dados

A Empresa de Assistência irá coletar informações cadastrais básicas para posteriormente, dar sequência ao atendimento, orientando e norteando os serviços a serem prestados ao Participante.

3.3.2. Orientação Calórica

A Empresa de Assistência fornecerá orientação ao Participante a respeito de calorias dos alimentos em geral.

3.3.3. Objetivos

Após a coleta de dados, a Empresa de Assistência fará um estudo para conhecer o objetivo e a meta do Participante, elaborando uma listagem de uma suposta alimentação inadequada, procurando alertar o Participante do que possa estar interferindo em sua qualidade de vida.

Este serviço está limitado a 3 (três) intervenções ao ano.

3.3.4. Recordatório 24 horas

A Empresa de Assistência fará uma avaliação dos hábitos alimentares do Participante por 24 (vinte e quatro) horas, com a finalidade de elaborar um planejamento alimentar para o Participante.

Este serviço está limitado a 3 (três) intervenções ao ano.

3.3.5. Planejamento Alimentar

A Empresa de Assistência oferecerá ao Participante um planejamento alimentar, mas caso seja necessário fará substituições de grupos alimentares.

Este serviço está limitado a 3 (três) intervenções ao ano

3.3.6. Pensando em Nutrição

A Empresa de Assistência através de sua Central de Atendimento prestará informações e esclarecimentos ao Participante de possíveis dúvidas e dicas sobre diversos temas:

- a)** nutrição e esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades com o intuito de obter melhor desempenho e resultado;
- b)** nutrição e saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida;
- c)** curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades;

- d) nutrição e idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- e) mulher: aborda peculiaridades da vida da mulher e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida;
- f) patologia e nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral;
- g) nutrição e estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

3.4. SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS - SERVIÇOS INDICATIVOS

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 como 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)** serviço de mensageiro;
- c)** reserva de restaurantes, shows, hotéis e vôos;
- d)** informações sobre compra de ingressos para cinemas, teatros e festivais;
- e)** serviço de táxi 24h;
- f)** serviços de moda, saúde e beleza em Domicílio;
- g)** serviços pessoais de entretenimento;
- h)** indicação de lojas e supermercados, com coordenação de compras em Domicílio.

CAPÍTULO IV - SINISTROS

Os Sinistros que o Domicílio venha a sofrer e que dão lugar aos serviços mencionados na cláusula 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 ou 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 artigo primeiro, 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 do contrato, 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, confiscam, expropriação, requisição de bens, ou danos causados ao imóvel, 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 de 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, contados 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, através 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.