

ago/2014

# Regulamento

## SM – Assistência Mulher

**MONGERAL AEGON**

*Construa seu amanhã*

## **CAPÍTULO I - DEFINIÇÕES ESPECIAIS**

### **1.1. BENEFICIÁRIA**

Entende-se por BENEFICIÁRIA a pessoa física, titular de uma apólice de seguro comercializada pela MONGERAL AEGON, com residência habitual no Brasil e que não ultrapasse os 60 anos de idade no momento da inclusão no CADASTRO da EMPRESA DE ASSISTÊNCIA, todos designados à EMPRESA DE ASSISTÊNCIA pela MONGERAL AEGON através de remessa de CADASTRO.

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

### **1.2. DOMICÍLIO**

É a moradia habitual da BENEFICIÁRIA no Brasil, devidamente cadastrada pela MONGERAL AEGON junto à EMPRESA DE ASSISTÊNCIA, 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 na RESIDÊNCIA, 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 desta proposta, considera-se ACIDENTE PESSOAL a ocorrência de SINISTRO, causador de lesões físicas à BENEFICIÁRIA, que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de hospitalização da BENEFICIÁRIA.

## **CAPÍTULO II - CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS**

A BENEFICIÁRIA, ao aderir a uma apólice de seguro junto à MONGERAL AEGON e desde que devidamente incluída no CADASTRO, poderá utilizar-se dos SERVIÇOS, cujo objeto consiste na prestação e organização de assistência domiciliar, conforme definições descritas neste REGULAMENTO.

**2.1.** Para que a BENEFICIÁRIA tenha direito a todos os SERVIÇOS descritos neste ANEXO I, ela 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 26 0909, onde descreverá resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita, fornecendo-lhe todas as informações necessárias.

**2.1.1.** O custo das chamadas telefônicas será de responsabilidade da EMPRESA DE ASSISTÊNCIA, sendo o número telefônico, indicado acima, de uso exclusivo da MONGERAL AEGON.

**2.1.2.** As despesas da BENEFICIÁRIA 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 à indenização compensatória,

**2.3.** Será condição indispensável para que a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA assuma as suas obrigações que a BENEFICIÁRIA 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.** A BENEFICIÁRIA 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 pela BENEFICIÁRIA 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 da BENEFICIÁRIA contra aqueles que por ato, fato, ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se a BENEFICIÁRIA a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

**2.5.1.** A BENEFICIÁRIA 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 a BENEFICIÁRIA tiver direito, até os limites assumidos pela EMPRESA DE ASSISTÊNCIA.

**2.5.2.** A BENEFICIÁRIA 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 da BENEFICIÁRIA durante o prazo de vigência da apólice de seguro da MONGERAL AEGON, ao qual estiver vinculado.

**2.7.** Em relação a cada BENEFICIÁRIA, 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 a BENEFICIÁRIA 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 na RESIDÊNCIA cadastrada da BENEFICIÁRIA no Brasil, exclusivamente em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes.
- b) Todos os serviços previstos no item 3.4. serão prestados somente no Brasil.

- c) Todos os serviços previstos no presente contrato não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de força maior, não imputáveis 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 horas à RESIDÊNCIA da BENEFICIÁRIA 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, pela BENEFICIÁRIA, 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 da BENEFICIÁRIA as despesas com reposição de peças e reparações que excedam os limites fixados, devendo a BENEFICIÁRIA, 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 da BENEFICIÁRIA, que deverá quitar os custos do serviço solicitado diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

##### **3.1.1.1. Encanador**

- a) 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 da BENEFICIÁRIA todas as despesas com peças e materiais.

##### **3.1.1.2. Eletricista**

- a) 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 da BENEFICIÁRIA todas as despesas com peças e materiais.

#### **3.1.2. Baby-Sitter/Berçário**

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA encarregar-se-á das despesas de contratação de uma baby-sitter ou utilização dos serviços de um berçário, indicado pela BENEFICIÁRIA se, em decorrência de ACIDENTE PESSOAL, o cliente, ou seu cônjuge, permanecer hospitalizado por período superior a 3 (dias) e caso ali residam uma ou mais crianças menores de 14 (quatorze) anos.

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA assumirá os gastos até o limite de R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, limitado a um período máximo de 2 (dois) dias por evento.

Esta cobertura está limitada a 1 (uma) intervenção ao ano.

### **3.1.3. Faxineira**

Se em decorrência de ACIDENTE PESSOAL, e por determinação médica, for necessária a hospitalização da BENEFICIÁRIA por um período superior a 3 (três) dias, a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA assumirá os gastos de uma faxineira, indicada pela BENEFICIÁRIA, 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.

### **3.1.4. Chaveiro**

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA encarrega-se de enviar um chaveiro até a RESIDÊNCIA que não puder ser aberta em razão da perda das chaves, seu esquecimento no interior do imóvel ou quebra na fechadura, impossibilitando a BENEFICIÁRIA de ingressar ou sair de sua RESIDÊNCIA ou, ainda, quando a residência estiver exposta, ou seja, se encontre vulnerável ficando acessível pela parte externa, causando risco à RESIDÊNCIA.

Este serviço somente será disponibilizado para RESIDÊNCIAS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e caso existam prestadores num raio de até 50 km (cinquenta quilômetros) da RESIDÊNCIA, 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.

### **3.1.5. Transporte e guarda de mobiliário**

Se, em consequência de SINISTRO, a RESIDÊNCIA da BENEFICIÁRIA 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 pela BENEFICIÁRIA, 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 a RESIDÊNCIA.

O local para a guarda dos móveis deverá estar situado num raio inferior a 50 (cinquenta) km da RESIDÊNCIA da BENEFICIÁRIA.

A BENEFICIÁRIA poderá solicitar esse serviço dentro de um período máximo de 30 dias, contados a partir da data do evento.

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

### **3.1.6. Proteção urgente da RESIDÊNCIA por 24 horas**

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA suportará as despesas com 1 (um) vigilante para guarda do local exposto na RESIDÊNCIA da BENEFICIÁRIA, por um período máximo de 24 horas, caso ela se encontre vulnerável em decorrência de SINISTRO, ficando acessível pela parte externa, ou a fechadura tenha ficado inutilizada causando risco à RESIDÊNCIA, mesmo após o acionamento de medidas cautelares.

### 3.1.7. 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 à RESIDÊNCIA da BENEFICIÁRIA, 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, das 9h às 18h), podendo, no entanto, estes serviços serem solicitados pela BENEFICIÁRIA a qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas do dia.

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

## 3.2. SAÚDE ASSISTÊNCIA

### 3.2.1 Segunda Opinião Médica

É um serviço de assistência que consiste em disponibilizar à BENEFICIÁRIA, que venha a desenvolver uma doença grave e ou complexa, e ao seu médico assistente um Parecer Médico, visando auxiliar no diagnóstico e em protocolos de tratamento, em casos de doenças graves, emitido por médicos especialistas de qualquer um dos hospitais do consórcio WORLDCARE: Massachusetts General Hospital, Brigham and Women's Hospital, Dana Farber CancerCare (Boston, Massachusetts, USA), Cleveland Clinic Foundation (Cleveland, Ohio, USA) e Duke University Health System (Durham, North Carolina, USA).

Entende-se por condições médicas agudas os casos de doenças graves relacionadas a seguir:

- Doenças cardiovasculares;
- Doenças neurológicas;
- Câncer;
- Doenças que impliquem na perda de um membro (cirurgia mutilante);
- Transplantes de órgãos;
- Grandes queimados;
- Qualquer doença que seja considerada como grave pelo médico assistente da beneficiária.

A BENEFICIÁRIA deverá reunir todos os exames complementares pertinentes ao caso, além de um relatório médico contendo um histórico detalhado e atualizado de sua doença.

A documentação reunida deverá ser remetida pelo correio ou portador para a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA.

O Parecer Médico será tanto mais preciso ou mesmo possível quanto mais completa for a documentação enviada, podendo inclusive ser solicitado à BENEFICIÁRIA a realização de novos exames complementares para apresentação do laudo da Segunda Opinião Médica.

O departamento médico do prestador filiado à EMPRESA DE ASSISTÊNCIA fará uma análise prévia da documentação emitida, podendo contatar o paciente para solicitar informações adicionais.

O departamento médico do prestador filiado à EMPRESA DE ASSISTÊNCIA poderá contatar o médico responsável pelo relatório para esclarecimento de eventuais dúvidas, para o que, desde já, conta com a anuência da BENEFICIÁRIA.

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA, após o recebimento do relatório médico, emitido pelo médico assistente da BENEFICIÁRIA, e dos exames realizados pela BENEFICIÁRIA, se compromete a fornecer, nos casos cobertos

por este contrato, um Parecer Médico Internacional, conforme descrição anterior, através do serviço de **Telemedicina**, que utiliza modernos equipamentos e programas de informática para: processamento, digitalização de relatórios médicos e exames de imagem (Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética Nuclear e outros) e o envio através de uma rede privada de internet para a WorldCare International, em Boston, que direcionará o caso para um dos hospitais do consórcio WorldCare.

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA encaminhará o Parecer Médico Internacional para o BENEFICIÁRIO e seu médico assistente num prazo médio de 6 dias úteis, contados a partir da entrega da documentação correta e necessária à EMPRESA DE ASSISTÊNCIA.

O laudo da Segunda Opinião Médica será redigido em língua inglesa. Uma tradução poderá ser providenciada pela EMPRESA DE ASSISTÊNCIA, desde que solicitada pela BENEFICIÁRIA.

### **3.2.2 Apoio na organização de viagem para tratamento nos Estados Unidos ou nos principais hospitais do Brasil**

Caso a BENEFICIÁRIA, a seu exclusivo arbítrio, queira submeter-se a métodos diagnósticos e/ou terapêuticos no centro de referência indicado ou em um dos principais hospitais do Brasil, a viagem poderá ser organizada pela EMPRESA DE ASSISTÊNCIA, incluindo reserva de bilhetes aéreos, recepção local e retorno, reserva de hotéis próximos ao Centro Médico e organização de traslado entre Hotel e Centro Médico.

Caso a BENEFICIÁRIA deseje viajar até o hospital do consórcio WorldCare, a consulta com o médico que emitiu a **Segunda Opinião Médica – Parecer Médico Internacional** não terá nenhum custo adicional de honorários médicos.

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA compromete-se apenas a providenciar e organizar os serviços de transporte, sendo de responsabilidade da BENEFICIÁRIA os custos com a execução dos serviços solicitados. A BENEFICIÁRIA deverá quitar os serviços junto ao prestador indicado e encaminhado pela EMPRESA DE ASSISTÊNCIA.

### **3.2.3 Organização de check-up médico nas principais cidades do Brasil**

O ritmo e as condições de vida nos grandes centros urbanos em todo o mundo impõem uma série de exigências à saúde dos indivíduos. Cada vez mais é reconhecida a importância de antecipar-se às doenças, detectando de modo precoce alterações no funcionamento do organismo.

Mediante solicitação da BENEFICIÁRIA, a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA indicará e poderá agendar um *check-up* médico em Centros Especializados neste serviço, que oferecem um programa completo de diagnóstico, local agradável, conforto e comodidade longe do ambiente hospitalar. Nestes Centros, a BENEFICIÁRIA poderá ter acesso a um *check-up* personalizado, conforme suas necessidades individuais em poucas horas e depois receber orientação médica para melhorar sua qualidade de vida. O objetivo é promover a saúde e a busca da melhor condição biopsíquica da BENEFICIÁRIA.

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA compromete-se apenas a providenciar e organizar os serviços de *check-up* nas cidades onde há disponibilidade do serviço, sendo de responsabilidade da BENEFICIÁRIA os custos com a execução dos serviços solicitados. A BENEFICIÁRIA deverá quitar os custos decorrentes do atendimento junto ao prestador indicado pela EMPRESA DE ASSISTÊNCIA.

### **3.2.4. Transmissão de mensagens urgentes**

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA encarregar-se-á da transmissão de mensagens urgentes que lhe sejam solicitadas pela BENEFICIÁRIA.

### **3.3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL**

#### **Forma de Utilização**

Para que as BENEFICIÁRIAS tenham direito a todos os SERVIÇOS de Assistência Nutricional, estas deverão contatar a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA, através de chamada telefônica gratuita à sua central de atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 2h, onde descreverá o tipo de ajuda de que necessita, fornecendo todas as informações necessárias.

#### **3.3.1. Coleta de Dados**

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA coletará informações cadastrais básicas para, posteriormente, dar sequência ao atendimento, orientando e norteando os serviços a serem prestados à BENEFICIÁRIA.

#### **3.3.2. Orientação Calórica**

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA fornecerá orientação à BENEFICIÁRIA 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 da BENEFICIÁRIA, elaborando uma listagem de uma suposta alimentação inadequada, procurando alertar a BENEFICIÁRIA 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 da BENEFICIÁRIA por 24 horas, com a finalidade de elaborar um planejamento alimentar para a BENEFICIÁRIA.

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

#### **3.3.5. Planejamento Alimentar**

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA oferecerá à BENEFICIÁRIA 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 à BENEFICIÁRIA 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 – ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

#### 3.4.1. Assistência em caso de Pneu Furado/Avariado

Em caso de danos aos pneus do veículo, será enviado um profissional para a solução do problema, podendo ser, conforme o caso, a simples troca pelo sobressalente ou o reboque do veículo até um estabelecimento capaz de consertar o dano, mais próximo do local do evento, desde que situado numa distância de até 100 km (cem quilômetros) do local onde se encontrar o veículo.

Correrão por conta da EMPRESA DE ASSISTÊNCIA as despesas com a mão de obra do profissional enviado ao local do evento para a troca do pneu ou reboque do veículo, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, pneu sobressalente, aro, roda, ou qualquer outra peça relacionada ao evento, por conta da BENEFICIÁRIA.

Este serviço é válido para veículos automotores de passeio, esportivos e *pick-ups*, nacionais ou estrangeiros não ultrapassando 3,5 toneladas, excluídos os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e veículos motorizados de menos de 4 (quatro).

Será condição para a prestação do serviço que a BENEFICIÁRIA se encontre no local do evento e apresente sua Carteira Nacional de Habilitação.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

### 3.5. SERVIÇOS INDICATIVOS

#### Forma de Utilização

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA compromete-se apenas a providenciar e organizar os serviços listados a seguir, sendo de responsabilidade da BENEFICIÁRIA os custos com a execução dos serviços solicitados. A BENEFICIÁRIA deverá quitar os serviços junto ao prestador indicado e encaminhado pela EMPRESA DE ASSISTÊNCIA.

A BENEFICIÁRIA 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 pela BENEFICIÁRIA ao prestador.

A Central da EMPRESA DE ASSISTÊNCIA, quando se tratar de serviços com preço tabelado (ex.: hora de mão de obra de profissionais, preço de locação de veículos, etc.), informará o preço à BENEFICIÁRIA, 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 a BENEFICIÁRIA, que decidirá se realizará ou não os serviços.

A solicitação de agendamento de serviços disponíveis apenas em horário comercial poderá ser feito 24 horas por dia e 7 dias por semana.

- a) Locação de eletrodomésticos;
- b) Indicação de copeiras;
- c) Indicação de arquitetos;
- d) Informações sobre *buffets*;
- e) Decoração de festas e eventos;
- f) Condução do veículo à oficina;
- g) Serviço de mensageiro;
- h) Reserva de restaurantes, *shows*, hotéis e voos;
- i) Informações sobre compra de ingressos para cinemas, teatros e festivais;
- j) Serviço de táxi 24 horas;
- k) Informações sobre feiras, congressos e festivais gastronômicos;
- l) Serviços de moda, saúde e beleza em domicílio;
- m) Serviços pessoais de entretenimento;
- n) Apoio na emissão de documento.

#### **CAPÍTULO IV - SINISTROS**

Os SINISTROS que a RESIDÊNCIA 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 a RESIDÊNCIA da BENEFICIÁRIA;
- 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 na RESIDÊNCIA, 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 pela BENEFICIÁRIA 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 da BENEFICIÁRIA, salvo em operações de montagem ou reparação.
- l) Avarias na rede elétrica interna da RESIDÊNCIA devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas.

## **CAPÍTULO V - EXCLUSÕES**

### **EXCLUSÕES RELATIVAS À ASSISTÊNCIA DOMICILIAR**

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 da BENEFICIÁRIA;
- b) Estabelecimentos comerciais ou RESIDÊNCIA com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pela BENEFICIÁRIA ou por terceiros;
- c) Acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas conseqüências 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 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 da BENEFICIÁRIA;
- j) Acontecimentos ou conseqüências causadas por suicídio consumado ou frustrado da BENEFICIÁRIA;
- k) Danos sofridos pela BENEFICIÁRIA em conseqüência 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 conseqüência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas da BENEFICIÁRIA, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão da BENEFICIÁRIA, causados por má-fé.

### **EXCLUSÕES RELATIVAS AOS VEÍCULOS**

5.3 A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA não intervirá ou se responsabilizará:

- a) Nos eventos ocorridos a veículos utilizados para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: táxi, ambulância, carro de aluguel ou qualquer veículo motorizado de menos de quatro rodas ou com mais de 3,5 toneladas;

- b) Despesas de conserto, após a entrada do veículo na oficina;
- c) Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
- d) Nos casos de intervenções consecutivas a panes repetitivas, caracterizando falta manifesta de manutenção por parte da BENEFICIÁRIA, falta de combustível, pneus furados ou avariados;
- e) Comprovada utilização indevida do veículo;
- f) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários transportados pela BENEFICIÁRIA;
- g) Acidentes ou avarias ocorridos quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada;
- h) Pagamento de multas;
- i) Serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;
- j) Acidentes ou avarias ocorridos em viagens contraindicadas em razão do estado de conservação das vias, dos meios de transporte ou do veículo assistido, excesso de passageiros ou viagem para locais de difícil acesso e sem recursos de infraestrutura.

## **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 pela BENEFICIÁRIA 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 a BENEFICIÁRIA, ou pessoa que o acompanhe, entre em contato com a Central dentro de um período de 24 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.** A BENEFICIÁRIA 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.







# 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)