

Jul/2015

# Condições Gerais

## Assistência Personal Care

**MONGERAL AEGON**

*Construa seu amanhã*

## CAPÍTULO I. DEFINIÇÕES GERAIS

1.1. DEFINIÇÕES UTILIZADAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS .....	4
--	---

## CAPÍTULO II. ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS

2.1. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	4
2.2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	5
2.3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	5
2.4. OS SERVIÇOS .....	6
2.5. EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DOS DESCONTOS.....	7
2.6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	8
2.7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA .....	9
2.8. EXCLUSÕES.....	9
2.9. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	9

## CAPÍTULO III. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

3.1. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	10
3.2. EVENTOS GARANTIDOS.....	10
3.3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS .....	11
3.4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	12
3.5. OS SERVIÇOS .....	13
3.6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	21
3.7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA .....	21
3.8. EXCLUSÕES.....	21
3.9. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	22

## CAPÍTULO IV. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

4.1. CONDIÇÕES GERAIS .....	23
4.2. DURAÇÃO.....	23
4.3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	24

## CAPÍTULO V. ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

5.1. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	25
5.2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	25
5.3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	26
5.4. OS SERVIÇOS .....	27
5.5. VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA .....	28
5.6. LIMITES TERRITORIAIS DA ASSISTÊNCIA .....	28
5.7. EXCLUSÕES.....	29
5.8. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	30

ANEXO.....	31
------------	----

## CONDIÇÕES GERAIS DAS ASSISTÊNCIAS PERSONAL CARE

### CAPÍTULO I. DEFINIÇÕES GERAIS

#### 1.1. DEFINIÇÕES UTILIZADAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

- a) **Serviços:** é conjunto de assistências previstas e regulamentadas por esta Proposta e denominada simplesmente “Assistência” ou “Serviços”.
- b) **Cadastro:** listagem encaminhada pela Mongeral Aegon à Empresa de Assistência na forma de arquivo digital que indiquem: nome completo, data de nascimento, identidade (CPF, RG, etc), endereço completo de todos os Participantes, bem como demais informações necessárias à prestação dos serviços
- c) **Central de Assistência:** é a central de atendimento telefônico da Empresa de Assistência, disponível conforme estabelecido nestas Condições Gerais (0800 026 0909).
- d) **Associado ou Beneficiário:** é a pessoa física, com residência permanente no Brasil, indicada pela Mongeral Aegon mediante envio de Cadastro à Empresa de Assistência.
- e) **Participante:** 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.
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Participante, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação do seguro, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- g) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Participante.
- h) **Horário de Prestação de Serviço:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência solicitada.
- i) **Evento Garantido:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência pelo Participante, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência**.
- j) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**, doravante denominado “**Prestadores**”.

### CAPÍTULO II. ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS

#### 2.1. OBJETO E DEFINIÇÕES

- 2.1.1. Os Serviços descritos nestas Condições Gerais visam atender ao Participante em situações em que necessite de preços especiais na compra de medicamentos nos estabelecimentos credenciados nas formas exigidas pelos órgãos da Vigilância Sanitária, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.
- 2.1.2. A **Assistência Desconto em Medicamento** é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação ao seguro de Vida, que se rege por suas próprias condições contratuais.
- 2.1.3. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:
  - a) **Lista Referenciada de Medicamentos:** lista (encontrada na área exclusiva do cliente) composta de medicamentos aprovados pela Anvisa, pré-selecionados e referenciados para descontos diferenciados, doravante denominado “**Lista Referenciada de Medicamentos**” ou “**Lista Referenciada**”.

- b) **Demais Medicamentos:** relação de medicamentos aprovados pela ANVISA e comercializados na Rede de Farmácias Credenciadas (encontrada na área exclusiva do cliente), que não constam na Lista Referenciada de Medicamentos.

## 2.2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 2.2.1. O Participante terá direito aos serviços de **Assistência Descontos em Medicamento** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais. Para utilização das Assistências, o Participante deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:
- a) Contatar a Central de Assistência (24 horas) por meio de chamada telefônica gratuita pelo número **0800 026 0909**, ou dirigir-se à Rede de Farmácias Credenciadas e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação e necessidade do Participante;
  - b) Providenciar, quando necessário, o envio ou apresentação de documentos solicitados pela Central de Assistência ou Rede Credenciada para prestação dos Serviços, tais como receita médica para compra de medicamentos de venda controlada expedida em até 30 (trinta) dias ou dentro do prazo de validade; e
  - c) Seguir as instruções da Central de Assistência ou Rede Credenciada e providenciar as medidas necessárias a fim de solucionar o pedido. Após o fornecimento pelo Participante das informações acima descritas, a **Assistência Desconto em Medicamento** tomará as devidas providências para solução da solicitação, seja através da Indicação de Rede Credenciada ou acionamento de Prestador credenciado para entrega de medicamentos, conforme limites e condições do produto adquirido.
- 2.2.2. Se o Participante optar por se dirigir diretamente à Rede de Farmácias Credenciadas para obtenção da Assistência, deverá obrigatoriamente portar forma de identificação do benefício fornecida pelo Mongeral Aegon, documento que comprove sua identidade e demais documentos necessários para obtenção do medicamento (por exemplo: receita médica, quando houver).
- 2.2.3. Para que o Participante seja elegível à utilização da **Assistência Desconto em Medicamento**, deverá estar o contrato firmado entre Mongeral Aegon e Participante vigente na data da solicitação.
- 2.2.4. Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Participante são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Participante direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Desconto em Medicamento**.
- 2.2.5. O Participante será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência ou Rede de Farmácias Credenciadas.

## 2.3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A Assistência Desconto em Medicamento obedecerá os limites a seguir:

- a) Desconto Lista - Desconto entre 15% (quinze por cento) a 60% (sessenta por cento) sobre medicamentos da Lista Referenciada; e
  - b) Desconto complementar de 10% (dez por cento) sobre desconto da lista e demais medicamentos da farmácia.
- 2.3.1. Na execução do Serviço previsto 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.
- 2.3.2. A **Assistência Desconto em Medicamento** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Participante diretamente do Prestador ou Rede de Farmácias Credenciadas, restando certo

que eventuais reembolsos ao Participante serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência ou previstos nestas Condições Gerais.

- 2.3.3. Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Desconto em Medicamento** caso se constate:
  - a) que o Participante não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência;
  - b) que o Participante deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.
- 2.3.4. Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Participante, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Participante deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.
- 2.3.5. Na hipótese do item 2.3.4 acima, se o contato do Participante ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.
- 2.3.6. O Participante não poderá recusar o atendimento do Prestador para entrega de medicamento solicitado sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.
- 2.3.7. 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 Participante, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Participante diretamente do Prestador.
- 2.3.8. A **Assistência Desconto em Medicamento** 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.

## 2.4. OS SERVIÇOS

### 2.4.1. DESCONTO LISTA

- 2.4.1.1. Apresentando os devidos documentos, junto à Rede de Farmácias Credenciadas, o Participante poderá adquirir os medicamentos constantes na Lista Referenciada com descontos a serem confirmados através de sistema desenvolvido exclusivamente para a **Assistência Desconto em Medicamento** junto à Rede Credenciada;
- 2.4.1.2. Os valores de desconto serão concedidos, sempre, sobre o PMC – Preço Máximo de Venda ao Consumidor.
- 2.4.1.3. Fica garantido que a **Assistência Desconto em Medicamento** praticará o menor preço entre valor do medicamento com desconto na Lista Referenciada da **Assistência Desconto em Medicamento** e o preço promocional do dia da loja (“preço de venda”), caso houver.
- 2.4.1.4. Não é de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamento** as formas de pagamento disponibilizadas pela Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade de Participante.
- 2.4.1.5. Os serviços de Assistência serão prestados até os limites da **Assistência Desconto em Medicamento**, conforme item 2.3 destas Condições Gerais.
- 2.4.1.6. No caso de medicamentos que necessitem de apresentação de receita médica, estas deverão ser apresentadas no momento da compra e ainda estar dentro do prazo de validade.

2.4.1.7. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Horário da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;

Observação: não é de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamento** o horário de atendimento da Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade direta do Participante.

## 2.4.2. DESCONTO COMPLEMENTAR

2.4.2.1. Fazendo o Participante jus, conforme condições contratadas e especificadas nestas Condições Gerais, há um desconto complementar em medicamentos junto à Rede Credenciada, este será concedido tanto sobre os medicamentos da Lista Referenciada, quanto para Demais Medicamentos aprovados pela ANVISA, a serem confirmados através de sistema desenvolvido exclusivamente para a **Assistência Desconto em Medicamento**. Ou seja, através de um desconto complementar, fica garantido ao Participante um percentual mínimo de desconto para qualquer medicamento, aprovado pela ANVISA, disponível na Rede Credenciada.

2.4.2.2. Para o caso de medicamentos da Lista Referenciada, o desconto será concedido somado àquele já obtido através do desconto na Lista Referenciada, conforme item destas Condições Gerais.

2.4.2.3. Para os Demais Medicamentos, os valores de desconto serão concedidos, sempre, sobre PMC – Preço Máximo de Venda ao Consumidor.

2.4.2.4. Fica garantido que a **Assistência Desconto em Medicamento** praticará o menor preço entre o valor do medicamento com Desconto Complementar da **Assistência Desconto em Medicamentos** e o preço promocional do dia da loja (“preço de venda”), caso houver.

2.4.2.5. Não é de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamento** as formas de pagamento disponibilizadas pela Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade de Participante.

2.4.2.6. Os serviços de Assistência serão prestados até os limites da **Assistência Desconto em Medicamento**, conforme Condições Gerais.

2.4.2.7. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Horário da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;

Observação: não é de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamento** o horário de atendimento da Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade direta do Participante.

## 2.5. EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DOS DESCONTOS

- No caso de compra de medicamento da Lista Referenciada:
  - a) Participante apresenta documentos necessários para concessão de desconto da Lista Referenciada junto à Rede Credenciada.
  - b) A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Desconto em Medicamento** para observar o valor de desconto disponível para o(s) medicamento(s) consultado(s).
  - c) Será analisado o desconto da Lista Referenciada (o percentual vigente à época), vinculado ao PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor.

- d) Caso o Participante seja elegível ao Desconto Complementar, conforme limites e condições contratadas, será somado ao desconto da Lista Referenciada.
  - e) Frente ao preço final (desconto da Lista Referenciada sobre o PMC + Desconto Complementar), o Participante poderá livremente selecionar entre comprar o medicamento com os descontos concedidos pela **Assistência Desconto em Medicamento**, ou comprar o medicamento através do desconto do dia ou cartão fidelidade concedido exclusivamente pela farmácia da Rede Credenciada, sendo este valor superior ou inferior.
  - f) Ou seja, caso o PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor do medicamento constante na Lista Referenciada seja de R\$100,00 (cem reais) e para aquela data de solicitação da compra o desconto da Lista Referenciada seja de 30% (trinta por cento) e o Desconto Complementar, conforme estipulado nas Condições Gerais da **Assistência Desconto em Medicamento** de direito do Participante, seja de 10% (dez por cento), o preço final do medicamento será de R\$60,00 (sessenta reais).
  - g) Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$50,00 (cinquenta reais) (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc ao qual o Participante também faz jus), o Participante terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.
- No caso de compra de Demais Medicamentos:
    - a) Participante apresenta documentos necessários para concessão de Desconto Complementar junto à Rede de Farmácias Credenciadas.
    - b) A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Desconto em Medicamento** para observar o valor de Desconto aprovado para o(s) medicamento(s) consultado(s).
    - c) Caso o Participante seja elegível ao Desconto Complementar, conforme limites e condições contratadas, será analisado o desconto vinculado ao PMC – Preço Máximo ao Consumidor.
    - d) Frente ao preço final (Desconto Complementar sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor), o Participante poderá livremente selecionar entre comprar o medicamento com os descontos concedidos pela Assistência, ou comprar o medicamento através do desconto do dia ou cartão fidelidade concedido exclusivamente pela farmácia da Rede Credenciada, sendo este valor superior ou inferior.
    - e) Ou seja, caso o PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor do medicamento seja de R\$100,00 (cem reais) e o Desconto Complementar, conforme estipulado nas Condições Gerais da **Assistência Desconto em Medicamento** de direito do Participante, seja de 5% (cinco por cento) ou 10% (dez por cento) (de acordo com o plano contratado), o preço final do medicamento será de R\$90,00 (noventa reais).
    - f) Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$80,00 (oitenta reais) (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc ao qual o Participante também faz jus), o Participante terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.

## 2.6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 2.6.1. O prazo de vigência da **Assistência Desconto em Medicamento** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Participante e o Mongeral Aegon vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 2.6.2 abaixo.
- 2.6.2. Em complemento ao disposto no item 2.6.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Participante:
  - a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Participante com o Mongeral Aegon que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
  - b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
  - c) Quando houver o Participante prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;

- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei;
- e) Caso o participante fique inadimplente, as assistências serão suspensas até a regularização dos pagamentos em atraso.

## 2.7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

- 2.7.1. O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.
- 2.7.2. Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Participante será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

## 2.8. EXCLUSÕES

- 2.8.1. 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 Desconto em Medicamento**, ou ainda contratados diretamente pelo Participante, sem prévia autorização da Central de Assistência ou Rede Credenciada;
  - c) Entregas de medicamento em locais de risco e/ou que estejam em desacordo com as leis municipais, estaduais ou federais;
  - d) Entregas de medicamentos - *delivery*;
  - e) Solicitação de serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Participante;
  - f) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Participante na utilização dos serviços da **Assistência Desconto em Medicamento**, ou por qualquer meio, bem como se o Participante procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência Desconto em Medicamento**.

## 2.9. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 2.9.1. Não ficam garantidas por estas Condições Gerais, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da **Assistência Desconto de Medicamento** ou que não estejam previstas nestas Condições Gerais.
- 2.9.2. A **Assistência Desconto Medicamentos** só poderá agir dentro dos limites estabelecidos pelas autoridades legais e não se responsabilizará em caso de infração do Participante às legislações em vigor.
- 2.9.3. Os descontos sobre medicamentos concedidos por esta Assistência não poderão ser utilizados pelos Participantes cumulativamente com outros tipos de descontos ou quaisquer outros benefícios fornecidos por qualquer farmácia da Rede Credenciada, tais como descontos para aposentados, programas de fidelidade, programas de adesão a tratamento e descontos conferidos pela indústria farmacêutica, dentre outros.
- 2.9.4. Não serão autorizados pela **Assistência Desconto em Medicamento** a venda ou entrega em domicílio de medicamentos fracionados e manipulados.
- 2.9.5. Fica desde já entendido que os limites fixados para cada um dos itens dos serviços aqui previstos são absolutamente independentes entre si, não darão ao Participante qualquer tipo de direito relativo a



compensações ou complementações dos respectivos limites aqui previstos, nem tampouco conferirão ao Participante o direito a reembolso de limites não utilizados.

- 2.9.6. O Participante poderá consultar informações sobre a Rede de Farmácias Credenciadas, medicamentos da Lista Referenciada ou Desconto Complementar através da Central de Atendimento desta Assistência.
- 2.9.7. Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Participante.
- 2.9.8. O Participante será responsável por aceitar ou não uma orientação passada pela Central de Atendimento.

## CAPÍTULO III. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### 3.1. OBJETO E DEFINIÇÕES

- 3.1.1. **Situação Inabitável:** quando a Residência não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança ou conforto, compatíveis com sua utilização normal, devido à lama, água, fuligem, etc, decorrente de **Eventos previstos nestas Condições Gerais**.
- 3.1.2. **Evento Garantido:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Residencial** pelo Participante, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Residencial** descritos nestas **Condições Gerais**, doravante denominado simplesmente “Evento” ou “Evento Garantido”.
- 3.1.3. **Participante:** o Participante, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

### 3.2. EVENTOS GARANTIDOS

- 3.2.1. A **Assistência Residencial** ocorrerá nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:
  - 3.2.1.1. **Eventos Emergenciais**, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo a Residência, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo à Residência, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências nas situações elencadas abaixo:
    - **Problemas Hidráulicos:** vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da Residência;
    - **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na Residência;
    - **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação; e
    - **Chaveiro para Acesso ao Domicílio:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio.

**3.2.1.2. Eventos Externos** envolvendo a Residência serão aqueles considerados súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais na Residência ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **Explosão** - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- **Incêndio acidental ou provocado por terceiros** - 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; **Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes** atingindo direta ou indiretamente a Residência do Participante;
- **Tremores de Terra**;
- **Danos elétricos** - Avarias na rede elétrica interna da Residência devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- **Queda de raios** - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o Domicílio;
- **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 registrados às autoridades por meio de Boletim de Ocorrência;
- **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;
- **Alagamento em decorrência de acidente interno acidental** - Danos por água provenientes súbita e imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- **Arrombamento de portas ou janelas**;
- **Impacto de veículos terrestres ou animais**, desde que não conduzidos pelo Participante, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- **Derrame súbito de óleo** de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- **Quebra de vidros**, incluindo espelhos desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 mm (quatro milímetros) e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;
- **Quebra ou queda de antenas exteriores** de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar** destinados à utilização do Participante salvo em operações de montagem ou reparação; e
- **Vazamento de Gás**.

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

### 3.3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

- 3.3.1. O Participante terá direito ao Serviço de **Assistência Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.
- 3.3.2. Para utilização das Assistências, o Participante deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM A RESIDÊNCIA OU PESSOAS ENVOLVIDAS**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:
- a) Contatar a Central de Assistência (0800 026 0909) tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Participante, da Residência, e confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
  - b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
  - c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
    - número da Apólice;
    - nome completo e número do CPF do Participante;
    - endereço completo de Domicílio; e
    - informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
  - d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento; e
  - e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.
- 3.3.3. Após o fornecimento pelo Participante das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um Prestador ao local do Evento para prestar a Assistência.
- 3.3.4. Para que o Participante seja elegível à utilização da **Assistência Residencial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
- a) Estar o contrato firmado entre Mongeral Aegon e Participante vigente na data do Evento;
  - b) O endereço do domicílio do participante deverá estar atualizado na data do evento.
- 3.3.5. Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Participante são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Participante direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Residencial**.
- 3.3.6. O Participante será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

### 3.4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 3.4.1. Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial 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.
- 3.4.2. O Participante deverá zelar pela Residência até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

- 3.4.3.** A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por quaisquer danos à Residência, Participante e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.
- 3.4.4.** A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Participante diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Participante serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência.
- 3.4.5.** A **Assistência Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Domicílio apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais eventos previstos.
- 3.4.6.** A **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas na Residência.
- 3.4.7.** Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Residencial** caso se constate:
- a) que o Participante não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Residencial**;
  - b) que o Participante contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
  - c) que o Participante deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.
- 3.4.8.** Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Participante intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Participante deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.
- 3.4.9.** Na hipótese do item 3.4.8 acima, se o contato do Participante ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.
- 3.4.10.** O Participante não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.
- 3.4.11.** 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 Participante, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Participante diretamente do Prestador.
- 3.4.12.** A **Assistência Residencial** 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 Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Participante ou terceiros.

### **3.5. OS SERVIÇOS**

#### **3.5.1. SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EXTERNOS**

- 3.5.1.1.** Se, em consequência de Eventos Externos envolvendo roubo ou furto qualificado, a Residência ficar vulnerável (porta(s) de entrada ao Domicílio) e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realizar reparo provisório ou, se possível, o reparo definitivo.

- 3.5.1.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).
- 3.5.1.3. Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.
- 3.5.1.4. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Participante, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.
- 3.5.1.5. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### 3.5.2. SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EMERGENCIAIS

- 3.5.2.1. Se, em consequência de Situação Emergencial, de perda, quebra de chaves na fechadura e roubo ou furto de chaves que impeça o acesso à Residência (porta(s) de entrada ao Domicílio), a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave conforme limites especificados nestas Condições Gerais.
- 3.5.2.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).
- 3.5.2.3. Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.
- 3.5.2.4. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Participante, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.
- 3.5.2.5. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### 3.5.3. SERVIÇO DE LIMPEZA RESIDENCIAL

- 3.5.3.1. Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização da Residência, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Participante, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.
- 3.5.3.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).
- 3.5.3.3. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Participante.

3.5.3.4. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

#### 3.5.4. SERVIÇO DE PROTEÇÃO URGENTE DA RESIDÊNCIA

3.5.4.1. Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos nestas Condições Gerais, a Residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à Residência, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de 01 (um) Prestador que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

3.5.4.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

3.5.4.3. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### 3.5.5. SERVIÇO DE TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO

3.5.5.1. Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais a Residência ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por nossos Prestadores em algum dos serviços contemplados na **Assistência Residencial** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo da Residência, a **Assistência Residencial** se encarregará, conforme limites especificados a seguir, da:

- a) Mudança até local provisório indicado pelo Participante para a guarda dos objetos;
- b) Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos na Residência.

3.5.5.2. O local para guarda de objetos e bens é de escolha do Participante, desde que observado as limitações estabelecidas nas Condições Gerais.

3.5.5.3. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado, observando-se tanto a limitação financeira quanto de distância (km) entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

3.5.5.4. Para ter direito a esse serviço o Participante deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou sua Residência inabitável.

3.5.5.5. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

### 3.5.6. SERVIÇO DE ENCANADOR POR EVENTOS EXTERNOS

- 3.5.6.1. Se, em consequência dos Eventos Externos, em que a Residência estiver alagada ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custo de mão de obra de um Prestador para conter provisoriamente a situação de alagamento, considerando os limites especificados a seguir.
- 3.5.6.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).
- 3.5.6.3. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### 3.5.7. ENCANADOR POR EVENTOS EMERGENCIAIS

- 3.5.7.1. Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas hidráulicos, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **Assistência Residencial** arcará com o custo de mão de obra do Prestador para a contenção emergencial, considerando os limites especificados a seguir.
- 3.5.7.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).
- 3.5.7.3. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### 3.5.8. ELETRICISTA POR EVENTO EXTERNO

- 3.5.8.1. Se, em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas da Residência, que provoquem a falta de energia no Domicílio ou em alguma de suas dependências ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio e custo de mão de obra do Prestador para controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica, considerando os limites especificados a seguir.
- 3.5.8.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).
- 3.5.8.3. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### 3.5.9. ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL

- 3.5.9.1. Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas elétricos, destas Condições Gerais, casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa na

Residência, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio e custo do Prestador para conter a Situação Emergencial, desde que possível tecnicamente, conforme limites especificados a seguir.

3.5.9.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

3.5.9.3. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### 3.5.10. SERVIÇO DE VIDRACEIRO

3.5.10.1. Se, em consequência de Situação Emergencial, de quebra de vidros por acidente, ou quebra dos vidros das portas ou janelas externas da Residência, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio de um Prestador para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário: envidraçado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura, conforme limites mencionados a seguir.

3.5.10.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

3.5.10.3. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da **Assistência Residencial**, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação, portanto, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da Residência. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Residencial** fornecerá a colocação de tapume; neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

3.5.10.4. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

#### 3.5.11. SERVIÇO DE SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS DE BARRO

3.5.11.1. Se, em decorrência de um Evento Garantido ocorrer a quebra de telhas na Residência, a **Assistência Residencial** enviará um profissional para a substituição de uma ou mais telhas conforme os limites descritos nestas Condições Gerais.

3.5.11.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

3.5.11.3. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Participante.

3.5.11.4. Este serviço é prestado exclusivamente para telhas de barro. Não há cobertura para telhas U ou calhetão e serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

3.5.11.5. A **Assistência Residencial** somente arcará com os custos de mão de obra do Prestador, cabendo ao Participante arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.



3.5.11.6. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados)

### 3.5.12. SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

3.5.12.1. Se, em consequência de Evento Garantido, ocorrer destelhamento parcial na Residência e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos prestadores envolvidos) a cobertura provisória do telhado para a proteção do interior da Residência, a **Assistência Residencial** providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado a fim de proteger provisoriamente o Domicílio, até os limites mencionados a seguir.

3.5.12.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

3.5.12.3. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Participante.

3.5.12.4. Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

3.5.12.5. A **Assistência Residencial** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Prestador, cabendo ao Participante arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

3.5.12.6. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

### 3.5.13. SUBSTITUIÇÃO PROVISÓRIA DE ELETRO-DOMÉSTICOS – LINHA BRANCA (COZINHA E LEVANDERIA)

3.5.13.1. Se na ocorrência de um ou mais Eventos Garantidos os eletros-domésticos do tipo “linha branca” (freezer, refrigerador, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas, fogão, depuradores de ar, e exaustor de ar) ficarem impossibilitados de uso, e, se, devido à falta de um destes eletrodomésticos, a vida cotidiana da família for afetada, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pela substituição provisória do eletrodoméstico para conter a situação até os limites mencionados a seguir.

3.5.13.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

3.5.13.3. A **Assistência Residencial** fornecerá aparelhos eletrodomésticos disponíveis em sua rede credenciada para suprir as necessidades do Participante, não se comprometendo a fornecer o equipamento idêntico ao que o Participante possua em seu Domicílio.

**3.5.13.4.** A **Assistência Residencial** prestará este serviço nas seguintes capitais: São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Fortaleza (CE), Curitiba (PR), Salvador (BA), Brasília (DF), Recife (PE), Porto Alegre (RS) e Goiânia. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Participante será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

**3.5.13.5.** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

### **3.5.14. RESTAURANTE E LAVANDERIA**

**3.5.14.1.** Se, em consequência de Eventos Garantidos constatar-se que a Residência se encontrar em Situação Inabitável ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a **Assistência Residencial** se encarregará das despesas com restaurantes e lavanderias através de reembolso. Neste caso, o Participante será instruído pela Central de Assistência como proceder.

**3.5.14.2.** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

**3.5.14.3.** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados);
- Horário de Prestação de Serviço: conforme horário das lavanderias e restaurantes no entorno da Residência.

### **3.5.15. SERVIÇO DE REGRESSO ANTECIPADO**

**3.5.15.1.** Caso o Participante se encontre em viagem dentro do território nacional e ocorrer um dos Eventos Garantidos, sendo necessário o seu regresso em função de danos à Residência, a **Assistência Residencial** providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo Participante para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

**3.5.15.2.** O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Residencial**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Participante se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

**3.5.15.3.** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

**3.5.15.4.** Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do Participante, a Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do Participante junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do Participante e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Participante, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte no trajeto de ida, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a

assegurar o retorno do mesmo. Para tal efeito, a(s) passagem(ns) original(is) do Participante, passará(ão) a ser da Central de Assistência devendo o Participante enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

3.5.15.5. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: conforme disponibilidade dos prestadores de transporte no local de viagem e Residência.

### 3.5.16. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

3.5.16.1. Quando o Participante entender necessário e solicitar, terá à sua disposição a Central de Assistência para a transmissão de Mensagens Urgentes, a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

3.5.16.2. A **Assistência Residencial** se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

3.5.16.3. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

3.5.16.4. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### 3.5.17. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DE EMERGÊNCIA

3.5.17.1. Na hipótese em que o Participante solicitar informação sobre telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a **Assistência Residencial** fornecerá o número do telefone disponível no cadastro de seus Prestadores ou sites de consultas telefônicas.

3.5.17.2. A **Assistência Residencial** se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do Participante acionar o serviço.

3.5.17.3. A **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Participante.

3.5.17.4. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores da **Assistência Residencial** ou à disponibilidade do número de telefone em registros públicos.

3.5.17.5. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

3.5.17.6. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas - 0800 026 0909;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### 3.5.18. MANUTENÇÃO GERAL

3.5.18.1. Compõem os serviços de Manutenção Geral: (i) indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e (ii) consultoria orçamentária abaixo especificados.

**3.5.18.2.** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

**3.5.18.3.** Para ambos os serviços o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados) - 08000260909;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

### **3.6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

**3.6.1.** Os serviços serão colocados à disposição do Participante durante o prazo de vigência do plano Mongeral Aegon ao qual estiver vinculado.

**3.6.2.** Em complemento ao disposto no item 3.6.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Participante:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Participante com a Mongeral Aegon;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Participante prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

### **3.7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

**3.7.1.** O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

**3.7.2.** Serão efetuadas em todas as 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 Participante será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

**3.7.3.** Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Participante será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

### **3.8. EXCLUSÕES**

**3.8.1.** A **Assistência Residencial** não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:

- a) Imóveis, todas ou em parte, utilizadas para fins comerciais, seja pelo Participante ou por terceiros;
- b) 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;

- c) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Participante ou Representante Legal;
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem a Residência do Participante por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;
- f) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da **Assistência Residencial** ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Participante;
- g) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da **Assistência Residencial** ou que caracterizem falta de manutenção da Residência;
- h) 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;
- i) Ocorrências decorrentes de 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 localiza a Residência indicada pelo Participante;
- j) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
- k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- l) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Participante na utilização dos serviços da **Assistência Residencial**, ou por qualquer meio, bem como se o Participante procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência Residencial**, ou por qualquer meio, bem como se o Participante procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência Residencial**; e
- m) Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.

### 3.9. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 3.9.1. Em caso de emergência, o Participante 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 Participante antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Participante.
- 3.9.2. O Participante deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.
- 3.9.3. O Participante se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Residencial**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.
- 3.9.4. Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Residencial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.
- 3.9.5. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** ficará sub-rogada dos direitos do Participante, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Participante deverá colaborar com a **Assistência Residencial**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

- 3.9.6.** Os Serviços da **Assistência Residencial** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.
- 3.9.7.** Abaixo, elenca-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) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
  - c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- 3.9.8.** O Participante 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 ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.
- 3.9.9.** Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Participante será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
- 3.9.10.** Para análise de reembolso, o Participante 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) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Participante;
  - b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- 3.9.11.** 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 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.
- 3.9.12.** 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.
- 3.9.13.** O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Participante ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Participante.

## **CAPÍTULO IV. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL**

### **4.1. CONDIÇÕES GERAIS**

- 4.1.1.** Para que o Beneficiário tenha direito a todos os benefícios descritos neste instrumento, é essencial que ela entre em contato com a Central de Atendimento através do número 0800 026 0909.
- 4.1.2.** O Beneficiário que requerer um serviço, acionando a Empresa de Assistência, aceita *in actu* o prestador provido, 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.
- 4.1.3.** Qualquer queixa no que se refere à prestação dos serviços de assistência deverá ser encaminhada dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência desse evento.

## 4.2. DURAÇÃO

- 4.2.1. Em relação a cada Beneficiário, o direito à execução dos serviços de assistência pelos prestadores de serviços afiliados terá início e término nas datas indicadas pela Mongeral Aegon à Empresa de Assistência.
- 4.2.2. Em relação a cada adesão, o direito à prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o Beneficiário deixar de ter residência habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

## 4.3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

### 4.3.1. Forma de Utilização

Para que o Beneficiário 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 (0800 026 0909) 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.

### 4.3.2. 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 Beneficiário.

### 4.3.3. Orientação Calórica

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

### 4.3.4. Objetivos

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

### 4.3.5. Recordatório 24 horas

A Empresa de Assistência fará uma avaliação dos hábitos alimentares do Beneficiário por 24 horas, com a finalidade de elaborar um planejamento alimentar para o Beneficiário.

### 4.3.6. Planejamento Alimentar

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

### 4.3.7. Pensando em Nutrição

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

- a) Nutrição e Esporte: assuntos relacionados a 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 doso: 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.

## CAPÍTULO V. ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

### 5.1. OBJETO E DEFINIÇÕES

- 5.1.1. A **Assistência Automóvel** tem por objetivo a prestação de serviços ao Participante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.
- 5.1.2. A **Assistência Automóvel** é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação à Assistência Saúde, que se rege por suas próprias condições contratuais.
- 5.1.3. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:
  - a) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado pelo Participante como local de destino do Veículo quando da prestação da Assistência.
  - b) **Local do Evento:** endereço onde ocorreu o Evento.
  - c) **Veículo:** é o veículo de passeio, destinado exclusivamente para uso particular, com a finalidade de transportar passageiros gratuitamente, devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de cadastro enviadas pelo Mongeral Aegon ou informação fornecida pelo Participante quando da solicitação da assistência).

### 5.2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 5.2.1. O Participante terá direito ao Serviço de **Assistência Automóvel** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais (encontrados no anexo destas Condições Gerais).
- 5.2.2. Para utilização da **Assistência Automóvel**, o Participante deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:
  - a) Contatar a Central de Assistência (0800 026 0909) tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Participante, do Veículo, e do Participante, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada.
  - b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência.
  - c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
    - placa, modelo, marca e cor do Veículo;
    - número da Apólice;
    - nome completo e número do CPF do Participante;
    - localização exata do Veículo; e
    - informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.



- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
  - e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.
- 5.2.3. Após o fornecimento pelo Participante das informações acima descritas, a Central de Assistência encaminhará um Prestador Credenciado ao Local do Evento para Assistência.
- 5.2.4. Para que o Participante seja elegível à utilização da **Assistência Automóvel**, o mesmo deverá possuir o contrato firmado entre a Mongeral Aegon e Participante vigente na data do Evento.
- 5.2.5. Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Participante são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Participante direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Automóvel**.

### 5.3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 5.3.1. Na execução do Serviço serão observados os limites de quantidade, territorial 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 (encontrados no anexo destas Condições Gerais).
- 5.3.2. O Participante deverá zelar pelo Veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar o Veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.
- 5.3.3. A **Assistência Automóvel** não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Participante e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.
- 5.3.4. A **Assistência Automóvel** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Participante diretamente do Prestador Credenciado, restando certo que eventuais reembolsos ao Participante serão efetuados desde que previamente autorizado pela Central de Assistência.
- 5.3.5. Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Automóvel** caso se constate:
- a) que o Participante não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Automóvel**;
  - b) que o Participante contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
  - c) que o Participante deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para a indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.
- 5.3.6. Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada o Participante deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.
- 5.3.7. Na hipótese do item 7.3.6 acima, se o contato do Participante ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo da quantidade limite de acionamentos previsto nestas Condições Gerais.
- 5.3.8. O Participante não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

5.3.9. 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 Participante, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Participante diretamente do Prestador Credenciado.

5.3.10. A **Assistência Automóvel** 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 embarços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Automóvel** ou coloquem em risco a segurança do Participante ou terceiros.

5.3.11. O Participante será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

5.3.12. A **Assistência Automóvel** não se responsabiliza por objetos deixados no interior do Veículo.

5.3.13. A **Assistência Automóvel** não fornece Assistência aos veículos fabricados há mais de 10 (dez) anos.

## 5.4. OS SERVIÇOS

### 5.4.1. SERVIÇO DE REBOQUE

5.4.1.1. Caso ocorra pane ou acidente que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a **Assistência Automóvel** providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próxima do Local do Evento, a escolha do Participante, observados os limites encontrados no anexo destas Condições Gerais.

5.4.1.2. O Participante deverá estar no local do evento no momento do atendimento e apresentar ao Prestador Credenciado os documentos de propriedade do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o reboque não poderá ser realizado.

5.4.1.3. O Participante deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se: (i) houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Participante; e (ii) o Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

5.4.1.4. A **Assistência Automóvel** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço de reboque, o que ocorrer primeiro, conforme limites contratados (encontrados no anexo destas Condições Gerais).

5.4.1.5. A **Assistência Automóvel** responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de destino indicado pelo Participante.

5.4.1.6. O Participante terá direito a quantidade de reboques por Evento, conforme limites contratados (encontrados no anexo destas Condições Gerais).

5.4.1.7. Este serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada (encontrada no anexo destas Condições Gerais).

### 5.4.2. SERVIÇO DE SOCORRO MECÂNICO

5.4.2.1. O Serviço de Socorro Mecânico será prestado no caso de pane (elétrica ou mecânica) que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela **Assistência Automóvel** o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo (encontrado no anexo destas Condições Gerais).

- 5.4.2.2. Este serviço tem por objetivo permitir a locomoção provisória do Veículo por meios próprios, desde que tecnicamente possível. Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane.
- 5.4.2.3. O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Assim, o Participante deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado.
- 5.4.2.4. Não faz parte do escopo desta Assistência a substituição de peças do Veículo.
- 5.4.2.5. A **Assistência Automóvel** se responsabiliza pelo envio do Prestador Credenciado para socorro mecânico até o limite de mão de obra contratada.
- 5.4.2.6. No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a **Assistência Automóvel** providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Participante do Local do Evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.
- 5.4.2.7. A **Assistência Automóvel** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço por reboque, o que ocorrer primeiro, conforme limites contratados (encontrados no anexo destas Condições Gerais).
- 5.4.2.8. Quaisquer reparos, serviços e/ou produtos solicitados pelo Participante em seu ponto de destino, seja esta qualquer, serão arcados pelo Participante. A **Assistência Automóvel** não se responsabiliza pelos serviços ou produtos fornecidos pelo ponto de destino selecionado pelo Participante.
- 5.4.2.9. Este serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada (encontrada no anexo destas Condições Gerais).

## 5.5. VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA

- 5.5.1. A **Assistência Automóvel** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Participante e o Mongeral Aegon vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 7.5.2 abaixo.
- 5.5.2. Em complemento ao disposto no item 7.5.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Participante:
  - a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Participante com o Mongeral Aegon que tiver concedido o direito à utilização da Assistência;
  - b) Quando atingidos, quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
  - c) Quando houver o Participante transmitido informações ou documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
  - d) Praticar atos ilícitos.

## 5.6. LIMITES TERRITORIAIS DA ASSISTÊNCIA

- 5.6.1. O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.
- 5.6.2. Serviço será prestado apenas nas capitais ou em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades, o Participante será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

**5.6.3.** Além dos limites mencionados no detalhamento de cada serviço previsto na **Assistência Automóvel**, os limites de valor, quantidade e quilometragem, e será aplicado tanto na utilização de Prestadores Credenciados, quanto na possível necessidade de Reembolso solicitada pelo Participante.

## **5.7. EXCLUSÕES:**

**5.7.1.** Sem prejuízo das demais disposições constantes destas Condições Gerais, estão excluídos do escopo do Serviço:

- a) Execução de qualquer outro serviço que não esteja relacionado ao escopo da Assistência prevista nestas Condições Gerais;
- b) Despesas de qualquer natureza que extrapolem os limites àquelas definidas nestas Condições Gerais;
- c) Quaisquer serviços solicitados em desconformidade com o disposto nestas Condições Gerais;
- d) Casos de intervenções consecutivas a Panes Repetitivas, caracterizando falta manifesta de manutenção por parte do Participante;
- e) Quaisquer serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes.

**5.7.2.** Além das hipóteses mencionadas na presente Condição Geral, a Assistência Automóvel não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as Assistências ao Participante, caso:

- a) o Participante não atenda os requisitos para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas nestas Condições Gerais;
- b) ponto de destino seja fora do território nacional;
- c) se verifique falta ou atraso de pagamento pelo Participante ou Participante;
- d) haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Participante;
- e) o Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rachas;
- f) o Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Participante ou terceiros envolvendo o Veículo;
- g) por motivos alheios à vontade da Assistência Automóvel, seja tecnicamente impossível chegar ao Local do Evento, como, por exemplo, vias de acesso interditadas ou intrafegáveis que impeçam a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento;
- h) ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências;
- i) no momento do Evento houver passageiros no Veículo acima do limite de lotação permitido por lei;
- j) no momento do Evento o Veículo for utilizado para outros fins que não os de uso particular;
- k) o Participante forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo e/ou o Evento, faltando com a boa-fé;
- l) ocorram falhas na prestação das Assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação;
- m) por qualquer tipo de alteração da lei que rege o processo de Inspeção Veicular que inviabilize a prestação do serviço conforme previsto nestas Condições Gerais; e
- n) o Veículos seja utilizado para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: táxi, ambulância, carro de aluguel, ou o Veículo seja motorizado de menos de quatro rodas ou com mais de 3,5 toneladas.

## 5.8. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 5.8.1. Em caso de emergência, o Participante 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 Participante antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Participante.
- 5.8.2. O Participante deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.
- 5.8.3. O Participante se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Automóvel**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.
- 5.8.4. Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Automóvel** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.
- 5.8.5. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Automóvel** ficará sub-rogada dos direitos do Participante, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Participante deverá colaborar com a **Assistência Automóvel**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.
- 5.8.6. Os Serviços da **Assistência Automóvel** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.
- 5.8.7. Abaixo, elenca-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) por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso; e
  - c) se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- 5.8.8. O Participante poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e conseqüente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.
- 5.8.9. Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Participante será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
- 5.8.10. Para análise de reembolso, o Participante 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) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Participante;
  - b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- 5.8.11. 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 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

**5.8.12.** 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.

**5.8.13.** O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Participante ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Participante.

## ANEXO

SERVIÇO	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Desconto em Medicamentos	Desconto Lista - Desconto entre 15% (quinze por cento) a 60% (sessenta por cento) sobre medicamentos da Lista Referenciada.
	Desconto complementar de 10% sobre desconto da lista e demais medicamentos da farmácia.
<b>Assistência Residencial</b>	
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Externos	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 ( cento e cinquenta reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Emergenciais	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 ( cento e cinquenta reais) por Evento.
	Até 1 (uma) cópia de chave por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Limpeza Residencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 ( quatrocentos reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Proteção Urgente	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 ( quatrocentos reais) por Evento.
	01 (um) dia de proteção por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Transporte e Guarda de Mobiliário	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 ( quatrocentos reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
	O local para a guarda dos móveis deverá estar situado a uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do Domicílio do Cliente.
Encanador por Evento Externo	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 ( cento e cinquenta reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Encanador por Evento Emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 ( cento e cinquenta reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Eletricista por Evento Externo	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 ( cento e cinquenta reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Eletricista por Evento Emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 ( cento e cinquenta reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Vidraceiro	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 ( cento e cinquenta reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Cobertura Provisória de Telhados	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 ( duzentos e cinquenta reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Substituição de Telhas	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 ( duzentos e cinquenta reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Substituição Eletro Domésticos (linha Branca)	Até o limite de R\$ 100,00/diária ( cem reais a diária) por Evento.
	Limitado a 5 (cinco) diárias.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Baby Sitter ou Berçário	Até o limite de R\$ 120,00/diária ( cento e vinte reais a diária) por Evento.
	Limitado a 2 (duas) diárias.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.

SERVIÇO	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
<b>Assistência Residencial</b>	
Guarda de Animal Doméstico	Até o limite de R\$ 50,00/diária ( cinquenta reais a diária) por Evento.
	Limitado a 2(dois) dias e 3(três) animais.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Faxineira	Até o limite de R\$ 80,00/diária ( oitenta reais a diária) por Evento.
	Limitado a 3 (três) diárias.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Restaurante e Lavanderia	Até o limite de R\$ 150,00/diária ( cento e cinquenta reais a diária) por Evento.
	Limitado a 3 (três) dias de utilização.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Transporte Escolar	Até o limite de R\$ 250,00 ( duzentos e cinquenta reais) por Evento.
	Limitado a 5 (cinco) diárias. Sendo R\$50,00 (cinquenta reais) cada diária.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Regresso Antecipado	Até o limite de R\$ 500,00 ( quinhentos reais) por Evento.
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Recuperação de Veículo	Até o limite de R\$ 500,00 ( quinhentos reais) por Evento
	Até, no máximo, 2 (duas) utilizações por ano.
Transmissão de Mensagens Urgentes	Sem limite de utilização
Informações de Emergência	Sem limite de utilização
Manutenção Geral	Sem limite de utilização
Assistência Nutricional	Sem limite de utilização
<b>Assistência Automóvel</b>	
Socorro Mecânico	Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 ( cem reais) por Evento
	Até, no máximo, 3 (três) acionamentos por ano.
Reboque do veículo	01 (um) reboque(s) por Evento
	Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.
	Até, no máximo, 3 (três) acionamentos por ano.

**MONGERAL AEGON**

*Construa seu amanhã*

**Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A CNPJ 33.608.308/0001-73**

Central de Relacionamento: 4003-3355 (capitais e regiões metropolitanas), 0800 881 3355 (todas as localidades), 0800 771 5472 ( deficientes auditivos ou de fala) ou [sac@mongeralaegon.com.br](mailto:sac@mongeralaegon.com.br); Ouvidoria - essa é uma instância superior à qual você pode recorrer caso sua questão não tenha sido resolvida pelos outros canais - 0800 725 7550, [ouvidoria@mongeralaegon.com.br](mailto:ouvidoria@mongeralaegon.com.br) ou Cx. Postal 40994 – CEP 20270-971 - Rio de Janeiro/RJ.

[mongeralaegon.com.br](http://mongeralaegon.com.br)



[euplanejo360.com.br](http://euplanejo360.com.br)



[facebook.com/MongeralAegon](https://facebook.com/MongeralAegon)



[@mongeralaegon](https://twitter.com/mongeralaegon)