

Assistências

Vida

Individual



# Sumário

<b>CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIAS 24 HORAS – VIDA INDIVIDUAL</b> .....	<b>3</b>
<b>1. ASSISTÊNCIA FUNERAL AMPLIADA</b> .....	<b>3</b>
1.1 Objetivo.....	3
1.2 Segurados.....	3
1.3 Para acionar os serviços da Assistência Funeral (atendimento 24 horas).....	3
1.4 Valor do Serviço.....	3
1.5 Itens cobertos pela assistência: .....	3
1.6 Itens Excluídos.....	5
<b>2. 2ª OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL</b> .....	<b>6</b>
2.1 Objetivo.....	6
2.2 Segurados.....	7
2.3 Limite de idade.....	7
2.4 Procedimentos para acionar a assistência.....	7
<b>3. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL</b> .....	<b>8</b>
3.1 Objetivo.....	8
<b>4. DESCONTOS EM MEDICAMENTOS</b> .....	<b>9</b>
4.1 Objetivo.....	9
4.2 Segurados.....	10
4.3 Limite de idade.....	10
4.4 Rede de farmácias credenciadas.....	10
4.5 Lista de medicamentos.....	10
4.6 Entrega de medicamentos.....	10
<b>5. PACOTE DE SERVIÇOS PET (CÃES E GATOS)</b> .....	<b>10</b>
<b>6. VIGILÂNCIA E SEGURANÇA</b> .....	<b>13</b>
<b>7. RESIDENCIAL BÁSICO</b> .....	<b>14</b>
<b>8. Pronto Atendimento Virtual</b> .....	<b>18</b>

## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIAS 24 HORAS – VIDA INDIVIDUAL

### 1. ASSISTÊNCIA FUNERAL AMPLIADA

#### 1.1 Objetivo

Quando contratada, oferece serviços funerários em caso de falecimento do segurado titular, cônjuge, pais ou sogros, todos até 70 (setenta) anos na data da inclusão na apólice e filhos conforme regra de dependência do Imposto de Renda, garantindo tranquilidade para a família.

O familiar responsável poderá optar pelo funeral convencional ou a realização da cremação do falecido.

O serviço de cremação em território internacional só estará disponível se as regras do país do óbito permitirem. Ainda em caso de óbito em território internacional, o familiar responsável poderá optar por realizar a cremação no país estrangeiro ou repatriar o corpo do falecido para cremação em território brasileiro.

Em caso de assistência funeral internacional, será de inteira responsabilidade dos familiares responsável se deslocarem até o local do óbito para resolver questões burocráticas/autorizações necessárias, sob pena de inviabilizar a prestação dos serviços de assistência. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família.

#### 1.2 Segurados

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro de Vida, com até 70 (setenta) anos, na data da contratação do seguro.

#### 1.3 Para acionar os serviços da Assistência Funeral (atendimento 24 horas)

Na ocorrência de falecimento do segurado, a família deverá acionar imediatamente a Assistência Funeral - ligar para 0800 055 1640, a fim de serem tomadas as medidas necessárias para o funeral. Não está previsto o reembolso caso não haja contato prévio com a central de atendimento.

#### 1.4 Valor do Serviço

O valor da prestação de serviço, será de acordo com a opção contratada e constante na apólice de seguro.

#### 1.5 Itens cobertos pela assistência:

- Assessoria para as Formalidades Administrativas: Será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes.
- Urna: de madeira com ou sem visor e ornamentação de acordo com a preferência da família do SEGURADO.
- Veículo: carro fúnebre dentro do município de residência.
- Véu: véu simples para cobrir o corpo.
- Capela: locação em salas velatórias públicas, caso seja realizado em salas particulares os valores deverão ser similares aos das salas públicas.
- Documentação: registro em cartório com guia e certidão. Será fornecida uma cópia da certidão de óbito.
- Flores: 02 (duas) coroas médias e 01 (um) arranjo de flores para a decoração da sala de velório.
- Preparação do corpo: banho, barba, vestimenta (ato de vestir), etc (higienização básica mais preparação, tanatopraxia, embalsamento e tamponamento).
- Presença: livro ou folha para assinaturas.
- Paramentos: jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona.
- Taxa de sepultamento e exumação no final do período de locação do jazigo.
- Sepultamento: em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Na hipótese da necessidade de locação, o prestador de serviço providenciará o aluguel da sepultura em cemitérios públicos. Caso a família ou responsável opte por locação em cemitério particular, os custos deverão ser compatíveis aos dos cemitérios públicos. A locação será por um período de até 3 (três) anos, a contar da data do óbito. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Sepultamento correrão por conta da família.
- Traslado: Transporte do corpo do local de óbito até a cidade de residência habitual do falecido no Brasil, em urna mortuária apropriada. A assistência 24h determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local.

O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer fora do município de residência do SEGURADO; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço.

Correrão por conta da família as despesas que excedam o custo arcado pela assistência 24h em virtude de modificação do traslado proposto pela família. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família.

Este serviço não está incluso no limite monetário da assistência, está apartado deste valor e não há limite monetário previsto.

- **Cremação:** será efetuada somente quando o familiar responsável optar pela cremação. O serviço será realizado na cidade do óbito. Se não houver prestador de serviços da rede credenciada, na cidade este serviço, que faça cremação, não será disponibilizada essa opção.

Em caso de óbitos ocorridos fora do território brasileiro, os familiares poderão optar entre a cremação do corpo ou a repatriação do corpo ao Brasil (cidade do domicílio do falecido) para cremação.

Caso não haja prestador de cremação no local do óbito (ocorrido fora do Brasil), a assistência 24h será prestada exclusivamente via reembolso, ou seja, os familiares deverão custear a cremação e enviar todos os comprovantes de contratação do serviço e pagamento das despesas à central de assistência 24h.

As cinzas serão armazenadas em urna apropriada, para retorno à cidade de domicílio do falecido no Brasil, se assim a família escolher.

Nos casos em que haja a necessidade de tradução de documentos para envio das cinzas e/ou para comprovar na chegada ao Brasil o conteúdo do material, a obrigação de adotar tal procedimento e o custeio das despesas de tradução juramentada será por conta do familiar/responsável.

Se houver a necessidade de pagamento de alguma taxa e ou serviço para a companhia aérea que fará o traslado das cinzas, o familiar responsável deverá pagar diretamente para a companhia aérea e solicitar o reembolso à central de assistência 24h, mediante a apresentação de todos os comprovantes da origem/natureza do pagamento.

As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Cremação correrão por conta da família.

Ao optar pelo Crematório, a central de assistência 24h se responsabiliza pela realização do velório apenas no próprio Crematório.

- **Transmissão de mensagens urgentes:** A assistência 24h transmitirá mensagens de caráter urgente, relacionadas aos serviços que serão prestados, mediante solicitação da família do SEGURADO.
- **Religião ou Credo:** todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

## 1.6 Itens Excluídos

- Roupas em geral;
- Anúncio em rádio ou jornal;

- Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- Cópia reprográfica da documentação;
- Café;
- Bebidas;
- Refeições em geral;
- Compra de Jazigo;
- Confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
- Lápides e/ou gravações;
- Cruzes;
- Reforma em geral no jazigo;
- Exumação de corpo de terceiro em jazigo da família;
- Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- Despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização da central de assistência 24h, não previstas nestas Condições;
- Quaisquer reembolsos de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela central de assistência 24h, mesmo que cobertas pela presente assistência. A central de assistência 24h não efetuará nenhuma espécie de reembolso, caso não seja acionada;
- Necromaquiagem.

## Importante:

O meio de traslado do corpo será decidido pela central de assistência 24h. Havendo discordância do meio escolhido, a central de assistência 24h arcará com o valor que gastaria pelo meio escolhido por ela.

Este é um serviço providenciado pela central de assistência 24h e, não será efetuado qualquer reembolso, a não ser nos casos expressamente previstos neste manual.

A prestação de serviços da Assistência Funeral não reconhece o pagamento de indenização do Seguro de Vida.

## 2. 2ª OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL

### 2.1 Objetivo

Desde que contratados estes serviços, está garantido aos Segurados, nos casos de uma doença complexa coberta, o rápido acesso a um segundo parecer médico dado por um especialista de renome internacional.

Serão consultados médicos que se destacam mundialmente pela experiência em relação ao tipo de patologia apresentada no diagnóstico.

Estas autoridades médicas darão seu parecer sobre o diagnóstico existente e plano de tratamento.

Os casos complexos cobertos estão relacionados, abaixo, na Lista de Diagnósticos.

## 2.2 Segurados

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

## 2.3 Limite de idade

Conforme determinado no contrato de seguro.

## 2.4 Procedimentos para acionar a assistência

O segurado deverá encaminhar para a AWP o diagnóstico médico além de todos os exames e informações pertinentes.

A documentação será recebida por um profissional especializado que procederá a verificação dos diagnósticos, a digitalização das imagens e seu encaminhamento aos Estados Unidos, onde será iniciado o “MAP” (Medical Analytics Process) que avalia o problema, determina o especialista mais adequado, organiza as informações e solicita a consulta.

Uma vez obtido o diagnóstico e recomendações terapêuticas do especialista, a AWP encaminhará a documentação e resposta original e em Português ao Segurado e/ou médico que o está tratando no Brasil.

Todas as informações serão recebidas e devolvidas em inglês e em português.

Situações que justificam a necessidade de um diagnóstico complementar através deste serviço:

- Quando existem perguntas médicas sem resposta.
- Quando existe um diagnóstico muito sério e o paciente necessita confirmá-lo.
- Quando existe a alternativa de tratamento opcional.
- Quando se deve tomar uma decisão sobre cirurgia.
- Quando a cirurgia indicada é de alto risco.
- Quando existem problemas médicos múltiplos.

- Quando o paciente e o médico desejam estar absolutamente seguros que não existe, no mundo, uma melhor solução.
- Quando existem diagnósticos diferentes.

## Lista de Diagnósticos

- Condições Neonatais Adversas: displasia bronco-pulmonar; hidrocefalia; anomalias congênitas múltiplas ou grandes; meningomielocelo; parto prematuro; insuficiência respiratória em UTI por mais de uma semana.
- Condições Obstétricas Adversas: sangramento durante a gravidez; gravidez de três ou mais filhos; história prévia de UTI neonatal; toxemia (hipertensão) com necessidade de hospitalização durante a gravidez.
- Transplantes/Diálises: transplante de órgão vital; atresia biliar; transplante de medula óssea; cardiopatia; rejeição de órgão; insuficiência renal.
- Condições Neurológicas: doença de Alzheimer; encefalopatia anóxica; tumores cerebrais; aneurisma cerebral ou má-formação artério-venosa; acidente cerebral vascular crônico; síndrome de Guillain-Barre; doença de Lou Gehrig's; meningite ou encefalite; esclerose múltipla; paraplegia; quadriplegia (tetraplegia); síndrome de Reyes; episódio isquêmico transitório.
- Condições Cardíacas: doenças cardíacas.
- Condições Respiratórias: bronquites ou asma crônica; enfizema; dependência respiratória.
- Condições Malignas: câncer; anemia a plástica; quimioterapia; sarcoma de Kaposi; leucemia; variadas cirurgias para doenças malignas; radioterapia.
- Traumatismos: amputações; traumas múltiplos – politraumas; queimaduras envolvendo mais de 20% do corpo.

**Importante:** Não está previsto o reembolso caso não haja contato prévio com a Central de Atendimento.

## 3. ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

### 3.1 Objetivo

Desde que contratada, a Assistência Nutricional consiste em um serviço que proporciona aos usuários orientações e informações alimentares, organizados e prestados por uma equipe de Nutricionistas capacitadas ou Profissionais de Nutrição, com o objetivo de auxiliar o segurado a cultivar uma vida mais saudável, promovendo a saúde.

O atendimento compreende em:

- Cálculo do IMC (Índice de Massa Corporal) e anamnese específica para determinar antecedentes nutricionais, (patológicos, histórico familiar e culturais);
- Orientação sobre cardápios, receitas e rotina alimentar;
- Orientações para clientes com doenças crônicas, transtornos alimentares e gestantes;
- Saúde da gestante: Orientações para alimentação saudável, dicas e orientações para evitar náuseas, enjoos, constipação intestinal, diabetes e hipertensão gestacional.
- Saúde da Criança: orientações para os pais, baseado em dicas e receitas de alimentação saudável, alergias alimentares e culinária infantil para seus filhos;
- Orientação sobre compras e rotulagem de alimentos;
- Orientações e dicas para manter, perder ou ganhar peso;
- Atendimento Escolar: educação nutricional, dicas de aula experimental de novos alimentos; orientação sobre alimentos diferenciados para crianças com alguma patologia;
- Saúde da Mulher: Aspectos nutricionais relacionados ao ciclo menstrual, tensão pré-menstrual e menopausa;

## Importante:

As informações e orientações são repassadas de forma ampla, não se constituindo de consultas médicas ou diagnósticos nutricionais e não sendo repassados tratamentos nutricionais ou prescrições dietéticas.

O objetivo do serviço não é substituir a consulta e diagnóstico nutricional presencial, mas orientar o segurado sobre aspectos alimentares e nutricionais

**Atendimento:** segunda a sexta das 9 às 18h.

**Limite:** duas utilizações por vigência.

**Importante:** Não está previsto o reembolso caso não haja contato prévio com a Central de Atendimento.

## 4. DESCONTOS EM MEDICAMENTOS

### 4.1 Objetivo

Desde que contratado o produto de desconto em medicamentos dispõe de uma moderna estrutura tecnológica e organizacional e permite a oferta aos segurados, obtenção de descontos de até 59% de desconto em medicamentos constantes em uma lista cadastrada.

## 4.2 Segurados

São as pessoas físicas pertencentes ao Seguro.

## 4.3 Limite de idade

Conforme determinado no contrato de seguro.

## 4.4 Rede de farmácias credenciadas

Grandes redes de farmácias foram credenciadas ao Produto para vendas de medicamentos com descontos. Atualmente, a rede conta com mais de 9.000(\*) farmácias, em todo o território nacional.

## 4.5 Lista de medicamentos

Levando-se em consideração os remédios mais recorrentemente prescritos pelos profissionais de saúde foi desenvolvida uma lista de medicamentos abrangendo produtos que permitem realizar o tratamento em diversas especialidades.

A lista é formada por medicamentos das principais indústrias farmacêuticas do país compondo mais de 3.773(\*) apresentações de remédios.

## 4.6 Entrega de medicamentos

Nossa rede é composta por cerca de 2.300(\*) farmácias que realizam, de forma autônoma, o serviço de delivery de medicamentos, facilitando ainda mais a vida dos clientes.

Esta entrega é de total responsabilidade do estabelecimento credenciado (farmácias) e assim sendo, fica a critério do local a cobrança de eventuais taxas.

(\*)pode sofrer alteração sem prévio aviso.

### Informações importantes:

- O benefício é pessoal e intransferível
- Os descontos não são cumulativos com promoções da farmácia
- O pagamento é realizado diretamente pelo cliente final conforme as condições do estabelecimento.

## 5. PACOTE DE SERVIÇOS PET (CÃES E GATOS)

**Descrição:** O segurado conta com serviços para seus animais domésticos (cães e gatos), conforme condições abaixo e agendamento prévio na Central Assistência 24h da Allianz Assistência Residência. Não está previsto reembolso caso não haja contato prévio com a central de atendimento.

## Serviços disponíveis:

### a) Assistência funeral

**Descrição:** Pagamento das despesas com a organização do funeral, cremação ou enterro do animal doméstico assistido, conforme disponibilidade da região, em caso de morte decorrente de qualquer causa.

**Limite:** 01 (uma) utilização na vigência limitado a R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais).

### b) Aplicação de vacinas em domicílio

**Descrição:** Envio de um profissional de clínica credenciada da Seguradora para aplicação de vacinas no animal doméstico assistido. O serviço não inclui o custo da vacina que deverá ser adquirida pelo segurado diretamente com a clínica credenciada indicada pela seguradora para o atendimento.

**Limite:** 01 (uma) utilização na vigência limitado a R\$50,00 (cinquenta reais).

### c) Envio de ração

**Descrição:** Entrega de ração no imóvel segurado, mediante autorização prévia na Central Assistência 24h da Allianz Assistência Residência. O serviço não inclui o custo da ração.

**Limite:** 01 (uma) utilização por vigência limitado a R\$50,00 (cinquenta reais).

### d) Hospedagem PET

**Descrição:** Pagamento de despesas com hospedagem do animal doméstico caso o segurado fique impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, por acidente ou doença, limitado a 4 (quatro) diárias por evento e vigência.

**Limite:** 01 (uma) utilização na vigência limitado a R\$50,00 (cinquenta reais) por diária.

### e) Transporte veterinário emergencial

**Descrição:** Remoção do animal (cão ou gato) em caso de emergência (acidente ou doença súbita do animal), para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo segurado, desde que o mesmo não tenha condições físicas de fazê-la.

Se o Segurado não tiver condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, será efetuado o seu retorno à residência segurada, conforme limites previstos para o serviço.

**Limite:** 01 (uma) utilização na vigência limitado a R\$100,00 (cem reais).

## **f) Consulta Veterinária**

**Descrição:** Consulta na rede credenciada da Seguradora, mediante agendamento prévio na Central de Assistência 24h. Em caso de lesão resultante de acidente e/ou doença do animal assistido, a Allianz Assistência Residência providenciará a consulta veterinária na clínica mais próxima do local do evento.

**Limite:** 01 (uma) utilização na vigência limitado a R\$150,00 (cento e cinquenta reais).

## **g) Veterinário emergencial (Despesas com cirurgias e medicamentos)**

**Descrição:** Despesas com cirurgias e medicamentos, em consequência de acidente ou doença súbita onde sejam necessários cuidados veterinários.

**Carência:** Para seguros novos e renovações externas haverá uma carência de 03 (três) meses, a partir da data de início de vigência da apólice.

**Limite:** 01 (uma) utilização na vigência limitado a R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais).

## **h) Orientação Veterinária por telefone**

**Descrição:** Serviço para esclarecer dúvidas e apoiar o segurado verbalmente nos assuntos relacionados abaixo:

- Dúvidas veterinárias gerais, inclusive a necessidade de levar ou não o animal ao veterinário;
- Primeiros socorros básicos no caso de pequenos acidentes domésticos e como proceder até o atendimento veterinário efetivo;
- Dúvidas comportamentais, como mudança de comportamento e urina em local inadequado;
- Cuidados com a pelagem do animal;
- Cuidados com o banho, como a frequência adequada e a forma correta do banho;
- Vermifugação;
- Tratamento anti-pulgas;

- Dúvidas sobre doenças, como parvovirose, cinomose, leptospirose, leishmaniose, verminoses e zoonoses de modo geral.

**Limite:** 5 (cinco) utilizações por vigência.

## 6. VIGILÂNCIA E SEGURANÇA

**Evento Gerador:** Nos casos de Incêndio, Explosão, Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado, Arrombamento, Furto ou Roubo, Quebra de Vidros (de janela ou porta), caso não haja grade metálica, outra janela ou porta interna ou externa que mantenha as condições de segurança do imóvel ou condições de reparo emergencial.

**Descrição:** Na ocorrência de um dos eventos acima que tornem o imóvel segurado vulnerável, a Seguradora encaminhará um segurança para preservar a segurança do imóvel pelo período máximo de 03 dias.

**Condições do Serviço:** Fica entendido e acordado que:

- O Segurado deverá disponibilizar ao profissional um local coberto e acesso a um banheiro, em caso de negativa do Segurado, o serviço poderá ser negado.

**Não estão cobertos por esta garantia:**

- O serviço não compreende escolta armada.

**Limite:** 01 (uma) utilização na vigência limitado a R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais) por diária.

**Importante:** Não está previsto o reembolso caso não haja contato prévio com a Central de Atendimento.

## 7. RESIDENCIAL BÁSICO

## Serviços disponíveis:

### a) Chaveiro

**Evento Gerador:** Roubo ou Furto de bens do imóvel, perda/extravio da chave da porta principal ou de acesso aos cômodos, travamento involuntário das chaves ou quebra da mesma na fechadura e esquecimento da chave da porta principal ou de acesso aos cômodos no interior do imóvel segurado.

**Descrição:** A Seguradora enviará um profissional especializado para abrir portas e portões de acesso à residência, desde que tecnicamente possível. Estão cobertos os custos com a mão de obra para a realização do serviço.

**Condições do Serviço:** Em caso de perda ou extravio ou quebra na fechadura, está prevista a confecção de 01 (uma) nova chave Simples ou Tetra. Fica entendido e acordado que:

#### Não estão cobertos por esta garantia:

- Não estão incluídos os serviços de abertura de janelas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas, fechaduras);
- Não estão cobertos os custos decorrentes da compra dos materiais necessários para realização do serviço;
- Não está coberto o reparo de eventuais danos causados a porta/portão, a sua estrutura (alisares, paredes e outros) ou aos seus componentes que sejam necessários para realização dos serviços;
- Não estão cobertos os dispositivos eletroeletrônicos e as portas/portões não pertencentes ao imóvel segurado, como de vilas e condomínios, entre outros.

**Limite:** 01 (uma) utilização na vigência limitado a R\$80,00 (oitenta reais).

### b) Pacote de serviços emergenciais – Hidráulica e Elétrica

**Prestação de serviço para Reparos Hidráulicos, Desentupimento e Reparos Elétricos.**

#### Encanador

**Evento Gerador:** Vazamentos de causas aparentes, como danos ocasionais ou ruptura súbita e acidental de tubulações, vazamento de torneiras, sifões, cuba, conexões de chuveiros, misturadores, válvulas de descarga, caixa de descarga, boia de caixa d'água, registro de pressão e de gaveta, conexões de ducha higiênica e problemas com ar na tubulação de água potável.

**Descrição:** A Seguradora enviará um profissional ao imóvel segurado para realizar o reparo hidráulico e estancar o vazamento.

## Condições do Serviço: Fica entendido e acordado que:

- Estão cobertos os custos com a mão de obra necessária para a realização do reparo, bem como a substituição de peças até o limite de R\$100,00 e desde que diretamente relacionadas ao evento gerador do serviço.
- Caso seja necessária a quebra da alvenaria para estancar o vazamento, a Seguradora e o profissional enviado ao local, não se responsabilizarão, sob nenhuma hipótese, pela recomposição da mesma, bem como pelo assentamento de azulejos, ladrilhos ou qualquer tipo de revestimento;
- É de responsabilidade do segurado a indicação exata do local da ruptura da tubulação e do vazamento.
- Após a intervenção do profissional, se for identificado falha estrutural ou problema que torne o local tecnicamente irreparável, não estará coberto o retorno do profissional para continuidade no atendimento.

## Não estão cobertos por esta garantia:

- Reparos em tubulações de metal, reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações e o reparo por infiltrações de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial;
- Reparos em equipamentos de pressurização;
- Vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas);
- Vazamentos em tubulações de gás;
- Limpeza, troca ou reparo de caixa d'água, cisterna;
- Reparos em banheira de hidromassagem ou similar e suas tubulações;
- Reparos ou substituição por fins de estética de vasos e louças sanitárias;
- Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas;
- Reparos em aquecedores de água elétricos, a gás e ou solares e suas tubulações;
- Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgotos;
- Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis, residências com ausência de registro geral;
- Diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes.
- Não serão considerados casos decorrentes de chuvas fortes, alagamento e inundações;
- Não estão cobertos os custos decorrentes do reparo de eventuais danos a móveis, fixos ou não, que tenham sido deslocados para permitir a execução do serviço.

## Desentupimento

**Evento Gerador:** Entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações) e caixas de gordura ou esgoto, desde que pertencentes e compreendidos no terreno ou área construída e privativa do imóvel segurado.

**Descrição:** A Seguradora enviará um profissional para realização do desentupimento, incluindo os custos com a utilização de roto-rooter de até 20 metros.

**Condições do Serviço:** Caso seja necessário realizar o serviço em caixa de gordura ou esgoto, a prestação do serviço não é tecnicamente possível quando não estiver aparente ou acessível por tampas ou grelhas removíveis excluindo o reparo, acabamento e/ou calafetação de qualquer natureza no local onde o serviço for executado. Caso contrário, o acesso a tubulação ou abertura da tampa da caixa deve ser providenciada pela segurado. Fica entendido e acordado que:

- Ficará sob a responsabilidade do Segurado o custo com as peças utilizadas no reparo.
- O serviço com roto-rooter não será prestado em tubulações de manilha, prumada, ferro ou qualquer tubulação com o diâmetro superior a 4 polegadas.
- A Seguradora não se responsabilizará se houver rompimento da tubulação provocado pelo estado de deterioração da mesma.

#### **Não estão cobertos por esta garantia:**

- Custos com mão de obra para serviços de alvenaria;
- Desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas);
- Limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água, conservação ou limpeza de fossa séptica e caixa de esgoto.

#### **Reparos Elétricos**

**Evento Gerador:** Danos elétricos, curto circuito ou mau funcionamento das tomadas, interruptores, disjuntores ou fiações de baixa tensão do imóvel segurado.

**Descrição:** A seguradora enviará um profissional ao imóvel segurado para realizar o reparo elétrico, desde que tecnicamente possível e desde que o reparo seja feito nas instalações da residência segurada.

**Condições do Serviço:** Fica entendido e acordado que:

- Estão cobertos os custos com a mão de obra necessária para a realização do reparo, bem como a substituição de peças até o limite de R\$100,00 e desde que diretamente relacionadas ao evento gerador do serviço.
- O serviço não será fornecido enquanto estiver ocorrendo deficiência da rede elétrica;

- Após a intervenção do profissional, se for identificado falha estrutural ou problema que torne o local tecnicamente irreparável, não estará coberto o retorno do profissional para continuidade no atendimento.

#### **Não estão cobertos por esta garantia:**

- Serviços de alvenaria ou qualquer outro serviço que exceda o exclusivo reparo da parte elétrica da tomada, interruptor, disjuntor ou fiação.

Atenção: Os serviços de Encanador, Desentupimento e Reparos Elétricos possuem características distintas, sendo o acionamento de cada um considerado como 1 (um) evento.

**Limite:** 02 (duas) utilizações na vigência limitado a R\$100,00 por evento.

#### **c) Indicação de Profissionais**

**Descrição:** O serviço de indicação de profissionais consiste no atendimento telefônico pelo qual serão fornecidos os contatos de prestadores do ramo da construção civil, bem como reparos residenciais.

**Condições do Serviço:** Profissionais que poderão ser indicados: carpinteiro, eletricista, pedreiro, marceneiro, vidraceiro, encanador, pintor, limpeza, chaveiro, conserto de eletrodomésticos, dedetização, desratização, desentupimento, serralheiro, vigilante, instalação de antena, instalação de equipamentos de segurança e profissional de limpeza.

A indicação do profissional fica sujeita a disponibilidade de prestadores credenciados na região.

**Limite:** Sem limite.

**Importante:** Não está previsto o reembolso para nenhum dos serviços acima caso não haja contato prévio com a Central de Atendimento.

## **8. Pronto Atendimento Virtual**

É o serviço de orientação médica online com profissionais do Hospital Israelita Albert Einstein, disponíveis 24h por dia pelo celular ou computador de forma simples e segura para o segurado Titular. Quando houver qualquer um dos sintomas abaixo, pode ser acionado o serviço de Pronto Atendimento Virtual:

- Suspeitas ou dúvidas sobre Covid-19
- Sintomas oculares;
- Alergias e sintomas de pele;

- Dor de cabeça;
- Dor lombar, muscular ou articular
- Febre ou mal estar isolados;
- Diarreia, náuseas e desconforto abdominal
- Sintomas respiratórios;
- Sintomas urinários;
- Dor de garganta.

## 8.1 COMO UTILIZAR

As avaliações são feitas pelo médico, por meio de vídeo chamada. Com a conexão em boas condições, o profissional poderá avaliar adequadamente o nível de gravidade das queixas do paciente e, quando não for possível fazer a análise clínica nesse formato, o paciente será encaminhado para um atendimento presencial, que não fará mais parte do benefício de Pronto Atendimento Virtual.

O passo a passo para acessar o canal deverá ser o seguinte:

Acessar o link <https://meu.einstein.br> ou pelo aplicativo Meu Einstein, disponível na App Store e no Google Play;

- Abrir o aplicativo e realizar o cadastro na área de login;
- Preencher os dados solicitados e clicar no botão “Concluir”;
- Será enviado um e-mail ao endereço cadastrado;
- Acessar o e-mail para ativar a conta;
- Acessar o aplicativo e clicar em Pronto Atendimento Virtual e dar continuidade a consulta. Após o atendimento, você receberá em seu e-mail o relatório completo com as orientações gerais, uma sugestão diagnóstica, prescrição de medicamentos para alívio de sintomas e conduta sugerida. Todos os documentos emitidos são assinados com certificação digital e aceitos nas farmácias em todo o território nacional.

Limites: não há limites de utilização durante a vigência do seguro.

Carências: 7 dias.

## 8.2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

O serviço de Pronto Atendimento Virtual (orientação médica online) será prestado pelo Hospital Israelita Albert Einstein sob as normas do Conselho Federal de Medicina e demais leis aplicáveis, podendo ter seu alcance reduzido, suspenso ou excluído em caso de alteração ou proibição legal ou normativa.

O serviço de Pronto Atendimento Virtual NÃO É SEGURO SAÚDE e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com um médico especialista não cobertos por esse serviço. É de responsabilidade do Segurado seguir a orientação médica.