

ASSISTÊNCIA SOS MULHER
Manual da Associada

**OS SERVIÇOS SÃO GARANTIDOS PELA COMPANHIA DE SEGUROS
ALIANÇA DO BRASIL E PRESTADOS PELA USS SOLUÇÕES
GERENCIADAS, CNPJ: 01.979.936/0001-79.**

ASSISTÊNCIA SOS MULHER

Ao necessitar dos serviços de assistência, contate imediatamente a Central de Atendimento da Aliança do Brasil, pelos telefones:

No Brasil: 0800 729 7000

No Exterior: 55 (11) 4133 6571

Não haverá reembolso por serviços contratados e/ou executados por terceiros.

A assistência poderá ser utilizada apenas após o débito da primeira parcela do prêmio e durante a vigência do seguro.

ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES	6
2. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	7
3. INFORMAÇÕES IMPORTANTES	8
4. EXCLUSÕES GERAIS	8
5. COMUNICAÇÃO	9
6. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	9
7. ASSISTÊNCIA SOS MULHER	10
7.1. ASSISTÊNCIA EM VIAGEM	10
SERVIÇOS DISPONÍVEIS, EXCLUSIVAMENTE, NO EXTERIOR.....	10
7.1.1. Despesas médicas, cirúrgicas e hospitalares no exterior	10
7.1.2. Despesas odontológicas no exterior	11
7.1.3. Despesas farmacêuticas no exterior.....	11
7.1.4. Indicação de advogado no exterior.....	11
7.1.5. Adiantamento de honorários legais	12
7.1.6. Adiantamento de cauções penais e custas processuais	12
SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BRASIL (FORA DO DOMICÍLIO DA SEGURADA) E NO EXTERIOR	13
7.1.7. Monitoramento e remoção inter-hospitalar	13
7.1.8. Transporte e envio de familiar	13
7.1.9. Hospedagem de familiar	14
7.1.10. Prolongamento de estada após alta hospitalar.....	14
7.1.11. Regresso antecipado por falecimento de familiar	14
7.1.12. Regresso antecipado por sinistro na residência	15
7.1.13. Garantia de viagem de regresso.....	15
7.1.14. Regresso de acompanhantes	15
7.1.15. Acompanhamento de menores de 14 anos	16
7.1.16. Traslado de corpos.....	16
7.1.17. Extravio de bagagem.....	17
7.1.18. Localização e transporte de bagagem e objetos pessoais	17
7.1.19. Apoio na procura de documentos perdidos ou roubados	17
7.1.20. Transmissão de mensagens urgentes.....	18

SERVIÇO DISPONÍVEL, EXCLUSIVAMENTE, NO BRASIL (FORA DO DOMICÍLIO DA SEGURADA)	18
7.1.21. Motorista substituto	18
7.1.22. Exclusões particularizadas	18
7.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	19
CONTENÇÃO EMERGENCIAL	20
7.2.1. Eletricista.....	20
7.2.2. Encanador	20
7.2.3. Chaveiro	21
SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASO DE EVENTO PREVISTO	21
7.2.4. Limpeza da residência.....	21
7.2.5. Vigilância	22
7.2.6. Transferência de móveis	22
7.2.7. Guarda de móveis.....	23
7.2.8. Hospedagem alternativa	23
7.2.9. Despesas com restaurantes e lavanderias.....	23
7.2.10. Serviços de faxineira	23
7.2.11. Retorno antecipado ao domicílio	24
7.2.12. Retorno para recuperação do veículo.....	24
7.2.13. Serviço de babá e berçário	24
7.2.14. Guarda de animais de estimação	25
7.2.15. Locação de freezer, fogão e geladeira	25
7.2.16. Informações úteis	25
PROBLEMA EMERGENCIAL	25
7.2.17. Chaveiro para perda ou roubo das chaves.....	26
7.2.18. Vidraceiro	26
7.2.19. Exclusões particularizadas	27
7.3. ASSISTÊNCIA INFORMAÇÕES 24 HORAS	27
7.3.1. Serviços de conexão telefônica a veículos	28
7.3.2. Serviços de conexão telefônica a pessoas	28
7.3.3. Serviços de conexão telefônica domiciliar.....	28
7.3.4. Serviços de informações e conveniência.....	30
7.3.5. Exclusões particularizadas	34

7.4. ASSISTÊNCIA PARA TROCA DE PNEUS	35
7.4.1. Exclusões particularizadas	35
7.5. ASSISTÊNCIA ESCOLAR	36
7.5.1. Referência médica	36
7.5.2. Remoção médica por acidente ou doença	37
7.5.3. Professor particular para reposição de aulas perdidas	37
7.5.4. Professor particular para reforço	37
7.5.5. Transporte do usuário por lesão ou doença	38
7.5.6. Transporte para tratamento fisioterápico	38
7.5.7. Transmissão de mensagens urgentes	38
7.5.8. Exclusões particularizadas	38
7.6. ASSISTÊNCIA 2ª OPINIÃO MÉDICA	39
7.6.1. Procedimentos	39
7.6.2. Exclusões particularizadas	40
7.7. ASSISTÊNCIA FUNERAL	40
7.7.1. Funeral	41
7.7.2. Cremação	41
7.7.3. Sepultamento	41
7.7.4. Serviço de passagem para um membro da família	41
7.7.5. Exclusões particularizadas	42
8. QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS.....	43

1. DEFINIÇÕES

Acidente pessoal: é toda lesão corporal, seja mortal ou não, causada, efetiva e diretamente, por meios externos, violentos, súbitos e involuntários, cujo efeito se produza na Segurada e demande atendimento médico imediato.

Âmbito territorial: designa a abrangência territorial em que os serviços, em suas várias modalidades, serão prestados.

Beneficiário da assistência: o beneficiário da assistência não é, obrigatoriamente, o beneficiário do seguro. Além da Segurada, são também beneficiários das assistências o cônjuge, os ascendentes e os descendentes em primeiro grau da Segurada, desde que convivam com ela e sejam seus dependentes.

Contenção emergencial: se caracteriza em conter, provisoriamente, quando possível, danos causados por eventos previstos na residência assistida com o objetivo de amenizar a situação emergencial em que se encontram seus ocupantes, até que providências definitivas sejam tomadas.

Doença súbita: é a alteração aguda do estado de saúde da Segurada com evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Domicílio da Segurada: é o município da residência da Segurada constante da proposta de adesão ao seguro.

Evento previsto: é um evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário, que provoque danos materiais ao imóvel, e/ou resulte em ferimentos aos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- a) explosão e implosão;
- b) incêndio acidental ou provocado por terceiros;
- c) queda de raios, no terreno onde está localizado o imóvel;
- d) danos elétricos;
- e) roubo ou furto qualificado;
- f) alagamento em decorrência de vazamento interno acidental, por tromba d'água ou chuvas torrenciais;
- g) arrombamento de portas ou janelas;
- h) impacto de veículos ou queda de aeronaves que impeçam o funcionamento da residência assistida ou o seu acesso;
- i) desmoronamento, vendaval, chuva de granizo e fumaça.

Franquia: é o critério de limitação ao direito de acionamento de determinados serviços de assistência, estabelecido em função da distância entre o **domicílio** e o local em que ocorreu o evento, que daria ensejo à prestação do respectivo serviço (local da **doença súbita**, por exemplo).

Furto Qualificado: Subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel, sem ameaça ou violência à pessoa, deixando vestígios.

Limite: designa o valor máximo de certos serviços de assistência a cargo da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**, bem como outros pré-requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços. Sempre que aplicável, tal critério será expressamente definido no presente contrato.

Manutenção geral: designa o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento. Os serviços a serem prestados pela **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** correspondem à conservação, adequação, restauração e substituição preventiva, de acordo com as especialidades definidas.

Parentes de 1º grau: cônjuge, pais, filhos e irmãos.

Pequena benfeitoria: é todo o serviço de empreitada que não necessite da intervenção de engenheiro, conforme a legislação em vigor.

Residência assistida: designa a área territorial da casa (terreno + construções) ou apartamento, de propriedade e/ou residência habitual da Segurada no Brasil, **devidamente cadastrada na Aliança do Brasil. Estão excluídas residências não habituais.**

Segurada: é a pessoa física, com residência habitual no Brasil, titular do Seguro realizado na **Companhia de Seguros ALIANÇA DO BRASIL.**

Usuário: entende-se por usuário o dependente da Segurada com até 21 anos de idade ou até 24 anos, desde que esteja cursando o terceiro grau, com residência habitual no Brasil.

Veículo da Segurada: é o veículo, exclusivamente, de propriedade da Segurada, **devidamente cadastrado na Aliança do Brasil**, excluídos os veículos destinados a transporte de mercadoria ou passageiro, de aluguel, com peso superior a 3.500 kg, motocicletas ou qualquer outro veículo que não tenha quatro rodas.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. Os limites das assistências estão definidos no quadro resumo, ao final deste Manual.

2.2. A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** não se responsabiliza por serviços negociados, diretamente, com seus prestadores.

2.3. Os custos de execução do serviço que excederem os limites definidos, assim como qualquer despesa com a aquisição de material necessário à reparação, serão de responsabilidade, exclusiva, da Segurada, que deverá aprovar a sua compra ou adquiri-lo, previamente, à execução do serviço.

2.4. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade da Segurada.

2.5. A execução dos serviços pela **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado.

2.6. A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** não se responsabiliza pela não execução do serviço em virtude da indisponibilidade ou atraso no fornecimento de peças, pelo fabricante.

2.7. A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** não se responsabiliza pela obtenção de passaportes, ficando esta providência a cargo da Segurada.

2.8. Será permitida até 2 (duas) trocas de veículos por vigência anual do seguro.

2.9. Todo e qualquer serviço somente será disponibilizado após contato com a Central de Atendimento, que informará sobre as características e condições do serviço acionado.

3. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

3.1. Os serviços de assistência serão prestados diretamente pela **SOS MULHER**, observadas as condições gerais e os limites fixados, não sendo possível qualquer tipo de reembolso por serviços executados por terceiros.

3.2. A utilização dos serviços de assistência se dará, exclusivamente, durante a vigência do contrato do BB Seguro Vida Mulher.

3.3. Na hipótese de acionamento no exterior, por meio de ligação a cobrar, caberá à Segurada verificar qual o nº. de prestação desse serviço (ligação a cobrar) no País de origem do acionamento, já que no exterior não existe o serviço de 0800.

3.4. Para mais comodidade e segurança, as ligações feitas para a Central da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** são gravadas.

3.5. Devem ser respeitadas as condições dispostas em **DEFINIÇÕES, DISPOSIÇÕES GERAIS, INFORMAÇÕES IMPORTANTES, EXCLUSÕES GERAIS** e **EXCLUSÕES PARTICULARIZADAS** de cada uma das assistências.

4. EXCLUSÕES GERAIS

4.1. NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CASO:

a) os serviços sejam solicitados diretamente ao prestador, sem autorização prévia da Central de Atendimento;

b) a apólice de seguro esteja cancelada;

c) o seguro não esteja ativo na data da ocorrência.

4.2. EXCLUEM-SE, AINDA, DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, AS OCORRÊNCIAS DERIVADAS DOS SEGUINTE FATOS:

- a) atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- b) atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- c) os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- d) confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;
- e) eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

4.3. FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE CONTRATO OS ATOS PRATICADOS, POR AÇÃO OU OMISSÃO DO BENEFICIÁRIO DA ASSISTÊNCIA, POR MÁ FÉ.

5. COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato, objeto da prestação dos serviços de assistência, a Segurada/beneficiário da assistência deverá solicitar pelo telefone **0800 729 7000** a assistência correspondente, informando seu nome, CPF, número da proposta, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita. No mesmo ato, autorizará, expressamente, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** a anotar e registrar as informações fornecidas.

6. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A ASSISTÊNCIA SOS MULHER PODERÁ CANCELAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SEMPRE QUE:

- a) a Segurada causar ou provocar, intencionalmente, um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;

b) a Segurada omitir informações ou fornecer, intencionalmente, informações falsas.

7. ASSISTÊNCIA SOS MULHER

Os serviços de assistência a serem prestados pela **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** são:

- 7.1. Assistência em Viagem
- 7.2. Assistência Residencial
- 7.3. Assistência Informações 24 horas
- 7.4. Assistência para Troca de Pneus
- 7.5. Assistência Escolar
- 7.6. Assistência 2ª Opinião Médica
- 7.7. Assistência Funeral

7.1. ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

Âmbito territorial

O âmbito territorial da assistência em viagem às pessoas, suas bagagens e objetos pessoais compreenderá os eventos em qualquer parte do mundo, conforme o âmbito do serviço, desde que a estada da Segurada fora de seu domicílio não seja superior a 90 (noventa) dias.

Limite territorial

O direito às prestações dos serviços de assistência em viagem às pessoas, suas bagagens e objetos pessoais começa fora do município de domicílio da Segurada.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS, EXCLUSIVAMENTE, NO EXTERIOR

7.1.1. Despesas médicas, cirúrgicas e hospitalares no exterior

Se, em consequência de **acidente pessoal** ou **doença súbita**, a Segurada necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar, será assegurado o atendimento, até o limite abaixo indicado.

Limite: R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento, conforme segue:

- **Atendimento em casos emergenciais:** a assistência médica de emergência será efetuada dentro do menor prazo possível;
- **Atendimento por especialistas:** será prestado pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**;
- **Exames médicos complementares:** análises radiológicas, exames de laboratório e outros, quando forem necessários e autorizados pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**;

- **Internação hospitalar:** quando for recomendada pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**, será efetuada no estabelecimento mais indicado a critério da equipe médica da **ASSISTÊNCIA**, segundo a natureza do ferimento ou doença da Segurada;
- **Intervenções cirúrgicas:** serão efetuadas quando necessárias e autorizadas pela equipe médica da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**;
- **Gastos médicos e hospitalares:** entende-se por gastos médicos e hospitalares, os honorários de médicos e cirurgiões, outros honorários e diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos e complementares e medicamentos prescritos até o limite para o serviço.

7.1.2. Despesas odontológicas no exterior

Se a Segurada for obrigada a fazer tratamento odontológico de urgência, e tão somente nesses casos, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** assegurará o pagamento, até o limite abaixo indicado. A indicação da intervenção odontológica deverá vir acompanhada de relatório.

Limite: R\$ 1.000,00 (um mil reais) por evento.

7.1.3. Despesas farmacêuticas no exterior

Se em consequência de **acidente pessoal** ou **doença súbita**, desde que devidamente endossadas pelo médico indicado pela **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**, a Segurada vier a ter despesas farmacêuticas prescritas pelo médico responsável pelo atendimento no exterior, a **SOS MULHER** assegurará o pagamento, até o limite abaixo indicado.

Limite: R\$ 1.000,00 (um mil reais), por evento.

7.1.4. Indicação de advogado no exterior

Mediante solicitação da Segurada, e a fim de assegurar sua defesa perante qualquer tribunal em procedimento criminal que, contra ela seja movido, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** indicará advogados que possam representá-la. A contratação desses profissionais e/ou serviços acima indicados, o pagamento dos honorários e demais custos que pelos mesmos vierem a ser cobrados correrão por conta e risco exclusivos da Segurada, ou por quem estiver por ela respondendo, não existindo nenhuma responsabilidade da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** pelos serviços que tais profissionais venham a prestar.

Limite: sem limite para a indicação.

7.1.5. Adiantamento de honorários legais

A fim de assegurar a defesa da Segurada perante qualquer tribunal em resultado de procedimento criminal que contra ela seja movido em consequência de acidente de trânsito ocorrido durante a viagem no exterior, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** adiantará o pagamento das despesas com honorários advocatícios.

Limite: até R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Importante: o valor adiantado deverá ser devolvido pela Segurada à **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data do efetivo adiantamento. A Segurada deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia por meio de cheque caução a favor da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**.

7.1.6. Adiantamento de cauções penais e custas processuais

a) Custas Processuais - a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** prestará, a título de adiantamento, as cauções penais que sejam exigidas à Segurada para garantir as custas processuais e procedimento criminal que contra ela seja movido, em consequência de acidente de trânsito ocorrido durante a viagem no exterior e que não envolva responsabilidade por atos, voluntariamente, praticados.

Limite: até R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento.

b) Liberdade Provisória – será prestada, ainda, a título de adiantamento e até o limite acima fixado, a caução que seja exigida para garantia da sua liberdade provisória ou comparecimento em julgamento, em razão de procedimento criminal por consequência de acidente de trânsito ocorrido durante a viagem no exterior.

c) Esta importância adiantada, quer para custas processuais, quer para garantia de liberdade provisória, será reembolsada à **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** pela Segurada, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias ou logo após a sua restituição pelo Tribunal, consoante o que ocorrer primeiro.

Importante: a Segurada deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia por meio de cheque caução a favor da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BRASIL (FORA DO DOMICÍLIO DA SEGURADA) E NO EXTERIOR

7.1.7. Monitoramento e remoção inter-hospitalar

Se, em consequência de **acidente pessoal** ou **doença súbita**, a Segurada necessitar de remoção para outro centro hospitalar mais adequado, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se encarregará de providenciar o serviço.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência de hospital ou retorno à residência habitual da Segurada.

O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado, poderá ser UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção ou a repatriação da Segurada, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite: sem limite.

Importante: caso a Segurada se encontre a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a repatriação só será efetuada por meio de avião de linha regular. Quando a Segurada fizer uso da remoção médica, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se reserva o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.

7.1.8. Transporte e envio de familiar

Caso haja a necessidade de hospitalização da Segurada por um período superior a 10 (dez) dias, em consequência de **doença súbita** ou **acidente pessoal** ocorridos em viagem, e ela estiver desacompanhada, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** garantirá o pagamento da viagem de ida e volta de um familiar até o local de hospitalização, por meio de transporte mais adequado, a critério da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**, para acompanhar a Segurada.

Limite: sem limite.

Importante: a obtenção de passaportes é de responsabilidade da pessoa indicada.

7.1.9. Hospedagem de familiar

Se a Segurada ficar hospitalizada por um período superior a 10 (dez) dias em decorrência de **doença súbita** ou **acidente pessoal** ocorridos em viagem e estiver desacompanhada, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** assumirá os gastos com a hospedagem, a partir do décimo dia, da pessoa que se beneficiar da assistência prevista no item anterior.

Limite: até R\$ 100,00 (cem reais) por diária, limitado a R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Importante:

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se responsabiliza tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

7.1.10. Prolongamento de estada após alta hospitalar

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** garante o pagamento das despesas de hotel da Segurada quando, por **doença súbita** ou **acidente pessoal**, houver prévia recomendação do médico responsável, que lhe imponha o prolongamento da estada para tratamento.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por diária de hotel, limitado a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por ano.

Importante:

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se responsabiliza tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

7.1.11. Regresso antecipado por falecimento de familiar

Serão organizadas e assumidas as despesas adicionais resultantes da volta antecipada da Segurada ao seu local de domicílio em virtude de falecimento de parentes de 1º grau ocorrido no Brasil, devidamente comprovado.

Será providenciado o retorno da Segurada, em companhia aérea comercial – classe econômica, caso não possa utilizar o bilhete original emitido com prazo determinado e desde que exista a disponibilidade das companhias de transporte no momento da ocorrência. E, na impossibilidade deste, qualquer outro meio de transporte disponível.

Limite: sem limite.

Importante: para os fins desta cláusula, são considerados parentes de 1º grau: cônjuge, filhos, pais e irmãos da Segurada.

7.1.12. Regresso antecipado por sinistro na residência

Será garantido o pagamento das despesas de transporte da Segurada até a sua residência, em caso de ocorrência de um evento de **roubo ou furto** com violação de portas ou janelas, **incêndio ou explosão**, que torne o local inabitável ou sob grave risco de que se produzam maiores danos, justificando assim sua presença e necessidade de locomoção, sempre que não possa efetuar este transporte no meio utilizado quando do início de sua viagem ou que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Limite: sem limite.

Importante: fica a critério da ASSISTÊNCIA SOS MULHER a escolha do meio de transporte mais adequado, podendo inclusive, em caso de transporte aéreo em nome da Segurada, usar, negociar, providenciar, compensar com as Companhias Aéreas, Agentes de Viagens ou Operadores Turísticos, os bilhetes de transporte da Segurada, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o seu retorno ao local de domicílio.

7.1.13. Garantia de viagem de regresso

Será garantido o pagamento das despesas de transporte da Segurada até o seu domicílio ou até o local de destino da viagem interrompida, desde que estes últimos gastos não sejam superiores àqueles, e sempre que sua locomoção não seja possível pelo meio inicialmente utilizado em sua viagem em razão de doença ou lesão decorrente de acidente cujo acompanhamento tenha sido verificado pela equipe médica da ASSISTÊNCIA SOS MULHER.

Limite: sem limite.

Importante: fica a critério da ASSISTÊNCIA SOS MULHER a escolha do meio de transporte mais adequado, podendo inclusive, em caso de transporte aéreo em nome da Segurada, usar, negociar, providenciar, compensar com as Companhias Aéreas, Agentes de Viagens ou Operadores Turísticos, os bilhetes de transporte da Segurada, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o seu retorno ao local de domicílio ou a continuação de sua viagem.

7.1.14. Regresso de acompanhantes

Caso a Segurada tenha sido vitimada por **acidente pessoal** ou **doença súbita** que antecipe seu regresso ou permanência no local do evento, serão tomadas as providências necessárias à organização e custeio de regresso antecipado dos familiares, se necessário. Os familiares deverão retornar em

linha aérea regular classe econômica, caso não possam utilizar a passagem original emitida com prazo determinado. Na impossibilidade deste meio de transporte, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** poderá fornecer qualquer outro disponível.

Limite: sem limite.

Importante: a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** poderá, em nome da Segurada, usar, negociar, providenciar, compensar com as Companhias Aéreas, Agentes de Viagens ou Operadores Turísticos, os bilhetes de transporte da Segurada, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a garantir o retorno antecipado dos familiares. Para esta cláusula, são considerados familiares próximos: cônjuge, filhos, pais e irmãos da Segurada.

7.1.15. Acompanhamento de menores de 14 anos

Se, em consequência de **acidente pessoal** ou **doença súbita** ocorrer internação hospitalar, remoção ou falecimento da Segurada e esta estiver em viagem, tendo sob responsabilidade crianças menores de 14 anos, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** arcará com as despesas de uma passagem aérea, classe econômica, de ida e volta, para que um familiar possa buscá-las no local da ocorrência, caso estas fiquem desacompanhadas ou a Segurada não possa embarcá-las para o retorno ao seu local de domicílio. Na impossibilidade deste meio de transporte, a **SOS MULHER** poderá fornecer qualquer outro disponível.

Limite: sem limite.

7.1.16. Traslado de corpos

Em caso de falecimento da Segurada ou de um dos beneficiários da assistência, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** tratará das formalidades para repatriamento do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de sepultamento no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte. A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** garante também, as despesas de transporte ou repatriamento dos acompanhantes beneficiários das assistências até suas residências ou até o local de sepultamento, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial ou que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Limite: sem limite.

Importante: não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

7.1.17. Extravio de bagagem

Em caso de extravio de bagagem em voo regular (comercial), a Segurada deverá comunicar imediatamente o fato à Companhia Aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (formulário P.I.R.). Em seguida, deverá entrar em contato com a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** informando o fato. Caso esta bagagem não seja recuperada dentro de 24 horas contadas a partir da notificação à **SOS MULHER**, esta pagará à Segurada a quantia de R\$ 300,00 (trezentos reais) ou o valor equivalente à moeda local, convertido pelo câmbio comercial para compra no mesmo dia. Se a bagagem for recuperada posteriormente, a Segurada deverá ressarcir este valor em reais à **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de recuperação da bagagem.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) em vale compras ou seu correspondente em moeda local para gastos emergenciais.

Importante: o não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

7.1.18. Localização e transporte de bagagem e objetos pessoais

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** irá assessorar a Segurada na reclamação de roubo ou extravio de sua bagagem e objetos pessoais e ajudará na gestão de sua localização. Na hipótese de recuperação, a **SOS MULHER** se encarregará de sua expedição até o local da viagem previsto pela Segurada ou até seu domicílio.

Limite: a responsabilidade da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** sobre todas as despesas de transporte dos pertences localizados está limitada ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros.

7.1.19. Apoio na procura de documentos perdidos ou roubados

No caso de perda ou roubo de documentos, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** irá assessorar a Segurada no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos, que sejam necessários ao prosseguimento da viagem. Se existirem documentos substitutos ou segundas vias no domicílio da Segurada, opcionalmente a **SOS MULHER** poderá remetê-los ao local onde se encontra a Segurada.

Limite: sem limite.

Importante: as eventuais taxas ou custos cobrados pelos órgãos competentes ou empresas responsáveis pela emissão dos documentos serão de responsabilidade da Segurada.

7.1.20. Transmissão de mensagens urgentes

Em caso de **acidente pessoal** ou **doença súbita** da Segurada, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** poderá, se solicitado pela Segurada, avisar seus parentes ou sua empresa sobre seu estado de saúde e localização.

Limite: sem limite.

SERVIÇO DISPONÍVEL, EXCLUSIVAMENTE, NO BRASIL (FORA DO DOMICÍLIO DA SEGURADA).

7.1.21. Motorista substituto

Caso a Segurada, em razão de **acidente pessoal** ou **doença súbita**, ficar impossibilitada de dirigir seu veículo, e se não houver outro passageiro habilitado para tanto, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** arcará com as despesas de um motorista profissional para prosseguimento da viagem ou retorno ao domicílio.

Como alternativa, a **SOS MULHER** poderá optar por arcar com as despesas de transporte, pelo meio mais adequado, a seu critério, para que um responsável, indicado pela Segurada, possa trazer o veículo e eventuais acompanhantes para seu local de domicílio.

Exclusões:

Estão excluídos deste serviço os gastos com a condução do veículo, tais como: combustível, pedágio, multas, entre outros. Em hipótese nenhuma a ASSISTÊNCIA SOS MULHER será responsável, nas esferas penal ou civil, por eventuais acidentes ocorridos durante a condução do veículo, conforme condições descritas acima.

Limite: R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento.

7.1.22. Exclusões particularizadas

FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM:

- a) danos sofridos em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;
- b) danos sofridos em consequência direta ou indireta da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração e partículas ou radioatividade;
- c) danos sofridos pela Segurada em consequência de demência ou quando se encontre sob efeito de álcool ou tenha ingerido drogas sem prescrição médica;
- d) despesas médicas, cirúrgicas, farmacêuticas, odontológicas e de hospitalização efetuadas ou prescritas no Brasil;

- e) despesas com fisioterapia em caráter não urgente;
- f) danos sofridos em consequência da prática de esportes de alto risco, incluindo a prática de esqui;
- g) todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez) e qualquer tipo de “check-up” médico em geral;
- h) danos sofridos em consequência de tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer cataclismos;
- i) despesas com óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- j) doenças crônicas ou preexistentes e todas as complicações consequentes;
- k) qualquer tipo de doença mental;
- l) salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas;
- m) assistências em consequência de acidente de trabalho;
- n) remoção hospitalar, caso a Segurada possa ser tratada no local e não haja impedimento em seguir viagem;
- o) assistências decorrentes da utilização de veículos que não são de uso habitual da Segurada;
- p) quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

No caso de extravio de bagagem, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:

- a) viagens em meio de transporte de caráter perigoso ou ilegal, no qual a Segurada atue como operadora ou membro da tripulação, ou não seja apropriado a passageiros;
- b) confisco ou apreensão de bagagem por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
- c) falha da Segurada em tomar medidas necessárias para salvaguardar ou recuperar a bagagem perdida;
- d) falha de notificação às autoridades competentes da companhia aérea sobre bagagem perdida no ponto de destino e na obtenção e preenchimento do informe de irregularidade antes de deixar o aeroporto.

7.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Âmbito territorial

O âmbito territorial desta assistência compreende o território brasileiro.

Requisitos de utilização dos serviços desta assistência

A prestação de serviços desta assistência fica condicionada à ocorrência de eventos assistidos, desde que:

- a) ocorram no período de vigência do BB Seguro Vida Mulher contratado pela Segurada;
- b) caracterizem uma situação de emergência;
- c) limitem-se às áreas comuns da residência;
- d) sejam comunicados, imediatamente, após a ocorrência, à Central da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** pelo telefone **0800 729 7000**, já que não existe reembolso para serviços providenciados por conta própria.

CONTENÇÃO EMERGENCIAL

Em caso de **evento previsto**, serão enviados profissionais, nas especialidades abaixo indicadas, devidamente qualificados e previamente selecionados para a contenção emergencial do evento, se tecnicamente possível, até que sejam tomadas as providências para solução definitiva dos problemas. Em complemento a esse serviço, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** providenciará também a elaboração de um orçamento para a reparação dos danos causados à residência.

7.2.1. Eletricista

Em caso de falta de energia elétrica na residência assistida ou em alguma de suas dependências em consequência de uma falha ou avaria nas instalações elétricas, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência, necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Exclusões:

Estão excluídos os serviços de reparação de elementos próprios da iluminação, tais como: lâmpadas incandescentes ou fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, e a reparação de danos aos aparelhos de calefação, eletrodomésticos e outros aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) de mão-de-obra, por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva da Segurada.

A garantia sobre os serviços prestados pela rede de prestadores SOS MULHER é de 3 (três) meses.

7.2.2. Encanador

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** enviará profissionais à residência assistida para reparar o vazamento interno que esteja causando ou possa causar alagamentos.

Exclusões: estão excluídos os custos de reparo definitivo, de serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução. Também está excluído desta assistência o reparo de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixas d'água, bombas hidráulicas, bem como o desentupimento de banheiros e sifões, a reparação de goteiras por má impermeabilização ou a proteção das paredes externas do imóvel.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) de mão-de-obra, por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva da Segurada.

A garantia sobre os serviços prestados pela rede de prestadores SOS MULHER é de **3 (três) meses**

7.2.3. Chaveiro

Na hipótese de **evento previsto**, se a residência assistida ficar vulnerável e se for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo.

Entende-se por vulnerável a residência que apresentar seus dispositivos de segurança comprometidos (trancas de portas e janelas ou outra forma de acesso ao imóvel) após ocorrência de **evento previsto**.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) de mão-de-obra, por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva da Segurada.

A garantia sobre os serviços prestados pela rede de prestadores SOS MULHER é de **3 (três) meses**.

SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASO DE EVENTO PREVISTO

7.2.4. Limpeza da residência

Na hipótese de **evento previsto**, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência sem descaracterização do evento, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento involuntário, fato causador do dano.

Exclusões: atos de vandalismo, invasão, arrombamento, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Horário de atendimento: o atendimento telefônico é 24 horas, e o serviço será agendado para atendimento em horário comercial.

Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva da Segurada. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade da Segurada.

7.2.5. Vigilância

Na hipótese de **evento previsto**, se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** providenciará o serviço de vigilância, até o limite estabelecido. Entende-se por vulnerável a residência que apresentar seus dispositivos de segurança comprometidos (trancas de portas e janelas ou outra forma de acesso ao imóvel) após ocorrência de evento previsto e involuntário.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima serão de responsabilidade exclusiva da Segurada.

7.2.6. Transferência de móveis

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** organizará a retirada de móveis e o transporte deles até o local especificado pela Segurada, desde que não seja fora do município de domicílio da residência assistida, sempre que em consequência de um **evento previsto** seja necessária a reforma ou o reparo da mesma, por se encontrar inabitável ou por razões de segurança.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

7.2.7. Guarda de móveis

Em complemento ao serviço descrito no item anterior, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno à residência assistida após a reparação do **evento previsto**. Os objetos poderão ficar guardados até a conclusão da reforma ou reparos na residência da Segurada.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

7.2.8. Hospedagem alternativa

Se na ocorrência de **evento previsto** for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite abaixo.

Limite: até 4 (quatro) diárias de hotel, com custo limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, independente do número de pessoas e 2 (duas) intervenções por ano.

Exclusões:

Estão excluídas desta garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares, locomoção e respectivo retorno.

7.2.9. Despesas com restaurantes e lavanderias

Na hipótese de **evento previsto**, se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou caso tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se responsabilizará pelas despesas com restaurantes e lavanderias.

Limite: até 4 (quatro) diárias de hotel, com custo limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por dia e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, independente do número de pessoas e 2 (duas) intervenções por ano.

Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima serão de responsabilidade da Segurada.

7.2.10. Serviços de faxineira

Na hipótese de **evento previsto**, se ocorrer acidente pessoal com a Segurada e desde que seja necessária sua hospitalização por período superior a 5

(cinco) dias, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** arcará com as despesas de contratação de uma faxineira.

Limite: máximo de 7 (sete) dias por ano, limitado a R\$ 40,00 (quarenta reais) por dia.

Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade da Segurada.

7.2.11. Retorno antecipado ao domicílio

Se, na ocorrência de **evento previsto**, for necessária a intervenção na residência assistida, e a Segurada estiver fora de seu município de domicílio, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** providenciará seu retorno antecipado à residência por meio de transporte adequado (a ser definido pela **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**), caso ela não possa retornar por seus próprios meios e em tempo hábil.

Limite: sem limite para utilização

Importante: este serviço estará disponível exclusivamente na ocorrência de eventos assistidos pela Assistência Residencial.

7.2.12. Retorno para recuperação do veículo

Em complemento ao serviço descrito no item anterior, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** providenciará o retorno da Segurada ou de uma pessoa designada por ela, em meio de transporte adequado (a ser definido pela **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**), com a finalidade de recuperar o veículo no local em que se encontrava, quando precisou realizar o retorno antecipado ao domicílio (residência assistida).

7.2.13. Serviço de babá e berçário

Em caso de acidente pessoal com a Segurada em decorrência de **evento previsto** na residência assistida ou na ausência dela por motivo de saúde (consultas médicas, tratamento, internações e cirurgias), mediante comprovação médica, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** garante o envio de uma pessoa para assistir ao(s) dependente(s) de até 14 anos de idade, de responsabilidade da Segurada.

Limite: até 5 (cinco) dias por ano, limitado a R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia. Se a residência for afetada de forma a impossibilitar a assistência na mesma, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** providenciará a estada do(s) dependente(s) de até 14 anos em um berçário cadastrado, durante o período

de 5 (cinco) dias, até o limite de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por diária e por pessoa, igualmente limitado ao período anual.

Importante: caso a Segurada não apresente a documentação de comprovação médica, perderá o direito de utilizar o saldo remanescente de diárias.

7.2.14. Guarda de animais de estimação

Na ocorrência de **evento previsto** na residência assistida que a torne inabitável, ou na ausência da Segurada por motivo de saúde, mediante comprovação médica, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** providenciará a hospedagem de animais domésticos em um local apropriado.

Limite: até 4 (quatro) dias, limitado a R\$ 30,00 (trinta reais) por dia e por animal, limitado a 4 (quatro) animais, durante o período anual.

7.2.15. Locação de freezer, fogão e geladeira

Na ocorrência de **evento previsto** na residência assistida, que danifique o freezer, o fogão ou a geladeira, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** providenciará a locação destes eletrodomésticos.

Limite: até 4 (quatro) dias, limitado a R\$ 30,00 (trinta reais) por dia e a 1 (um) evento por ano, especificamente, a esses eletrodomésticos.

7.2.16. Informações úteis

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** poderá fornecer números de telefones de bombeiros, polícia, hospitais e hotéis sempre que a residência assistida for afetada por **eventos previstos** por esta assistência. À **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**, caberá exclusivamente informar os números solicitados, **ficando o beneficiário da assistência responsável pelo acionamento dos serviços e, se for o caso, por seu pagamento.**

Limite: sem limite de utilização.

PROBLEMA EMERGENCIAL

Serão enviados profissionais nas especialidades abaixo para resolver ocorrências imprevistas, inesperadas e alheias à vontade da Segurada, que provoquem danos ao imóvel e que não estejam incluídos no conceito de **eventos previstos**.

7.2.17. Chaveiro para perda ou roubo das chaves

Em caso de perda ou roubo de chaves da porta de entrada da residência assistida, e não havendo alternativa viável para o ingresso do beneficiário na residência, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** enviará um chaveiro até a residência para que seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

Exclusão: estão excluídas dos serviços de assistência as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, armários ou similares da residência assistida.

Limite: mão-de-obra para abertura da porta e confecção de 1 chave.

Importante: os custos decorrentes da execução de qualquer serviço, incluindo troca de peças e/ou confecção de novas chaves, serão de responsabilidade da Segurada.

7.2.18. Vidraceiro

Na hipótese de **quebra de vidros** de portas ou janelas externas, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se encarregará do envio de um profissional qualificado 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: vidro cancelado, liso ou martelado, até 4 mm de espessura. A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora da linha de fabricação.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Importante: os custos de execução do serviço que excederem o limite acima estabelecido serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando ao não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

7.2.19. Exclusões particularizadas

FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL:

- a) **Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves, tumultos e acidentes radioativos ou atômicos;**
- b) **confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;**
- c) **despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;**
- d) **eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel cadastrado;**
- e) **eventos causados por culpa grave e dolo da Seguradora;**
- f) **perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer convulsão da natureza;**
- g) **quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares;**
- h) **limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento involuntário;**
- i) **despesas com locação de andaime;**
- j) **remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a execução do serviço de assistência;**
- k) **despesa de qualquer natureza, sem prévia autorização da ASSISTÊNCIA SOS MULHER e/ou superiores aos limites fixados.**

7.3. ASSISTÊNCIA INFORMAÇÕES 24 HORAS

Âmbito territorial

Os serviços de conexão telefônica para veículos e pessoas compreenderão os eventos assistidos em todo o território nacional desde que respeitadas às condições desta assistência e observadas às exclusões.

Os serviços de conexão telefônica domiciliar compreenderão todo o território nacional desde que respeitadas às condições desta assistência e as exclusões.

SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA A VEÍCULOS, PESSOAS E A DOMICÍLIO

Os serviços de conexão telefônica para veículos e domicílio serão acionados por meio da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**. Se for necessário o envio do prestador

do serviço em questão, o custo do envio e o orçamento do serviço serão de responsabilidade da **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**.

Mediante aprovação do orçamento por parte do beneficiário da assistência, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade do beneficiário da assistência.

Os serviços de conexão telefônica para veículos, pessoas e a domicílio relativos aos beneficiários das assistências abrangem as seguintes modalidades:

7.3.1. Serviços de conexão telefônica a veículos

- Borracheiro 24 horas
- Chaveiro
- Guincho, em caso de falta de combustível
- Locadoras de veículos
- Localização e envio de peças
- Oficinas mecânicas
- Remoção do veículo
- Roteiro de viagem
- Socorro mecânico
- Táxi
- Troca de pneus

7.3.2. Serviços de conexão telefônica a pessoas

- Serviço de *courier* (entrega em domicílio)

7.3.3. Serviços de conexão telefônica domiciliar

A. Mão-de-obra especializada para manutenção geral

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se encarregará do envio de profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados, para reparos ou consertos na residência da Segurada e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos (linha branca).

A responsabilidade da **SOS MULHER** se limita ao envio dos profissionais para quaisquer especialidades abaixo descritas, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais.

Serviços disponíveis 24 horas

- Eletricistas
- Encanadores
- Chaveiros

Serviços disponíveis em horário comercial

- Azulejista
- Babá
- Berçário

- Carpinteiro
- Conserto de eletrodomésticos (linha branca)
- Copeiro
- Dedetização
- Desentupidor
- Faxineiro
- Hotel
- Hotel para animais
- Instalação de antenas de TV
- Instalação de carpetes
- Pedreiros
- Pintor
- Preços de eletrodomésticos
- Reformas e construções
- Segurança
- Serviço de limpeza
- Vidraceiros
- Marceneiros e serralheiros

Exclusões:

- a) reformas que necessitem de acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução;
- b) serviços negociados diretamente com os nossos prestadores.

Importante:

Os custos de execução dos serviços serão de responsabilidade exclusiva da Segurada, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela ASSISTÊNCIA SOS MULHER.

Os profissionais citados são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da ASSISTÊNCIA SOS MULHER, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia.

O usuário deverá consultar a Central de Atendimento para se informar se sua cidade tem prestador disponível. Para o conjunto de serviços, os orçamentos são limitados a, no máximo, 02 por ano.

Como linha branca, são considerados exclusivamente os seguintes eletrodomésticos:

- geladeira
- freezer
- fogão
- máquina de lavar roupas

A garantia sobre os serviços prestados pela rede de prestadores SOS MULHER é de **3 (três) meses**.

B. Consultoria orçamentária

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** disponibilizará um serviço de informações sobre os custos aproximados de material e mão-de-obra para serviços básicos.

7.3.4. Serviços de informações e conveniência

Para utilizar qualquer um dos serviços de informações e conveniência, a Segurada deve entrar em contato com a Central de Atendimento **SOS MULHER** pelo telefone **0800 729 7000**. As informações que demandem uma pesquisa específica serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados a partir da solicitação, por meio do número de telefone que a Segurada fornecer para retorno.

Importante: os custos dos serviços de conveniência serão de integral responsabilidade da Segurada. Os serviços de envio, reserva e entrega dependem da disponibilidade e condições exigidas do prestador de serviços para o atendimento do pedido, sendo que a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** não se responsabilizará por sua eventual indisponibilidade. A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** não se responsabilizará pela autenticidade das informações consultadas em sites públicos e pelos serviços fornecidos pelos órgãos e empresas envolvidos nas consultas de informações e conveniência.

Os serviços de conveniência e informações estão divididos por tipos de assunto, conforme segue:

A. Viagem

A.1 Hotéis

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** disponibilizará sua estrutura para oferecer à Segurada informações sobre procedimentos para reserva em hotéis ou para efetivar as reservas em hotéis.

Importante: o custo da(s) diária(s) é de responsabilidade da Segurada. A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do hotel para o(s) dia(s) solicitado(s).

A.2 Voos, tempo de duração e escalas

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações referentes a horários de voos, de linhas comerciais nacionais e internacionais, assim como informações sobre horários de *check-in*, escalas e tempo de duração estimado para a viagem solicitada.

Importante: as informações referentes aos horários de voos serão fornecidas apenas no horário comercial, e a SOS MULHER não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos voos informados.

A.3 Documentação

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de seus documentos pessoais e fornecerá orientação para a obtenção de segunda via dos mesmos.

A.4 Roteiro cultural

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações referentes à programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos e museus da localidade solicitada.

Importante: este serviço está disponível em todo o território nacional para as cidades turísticas e históricas.

A.5 Roteiro de viagem

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada, por telefone, um descritivo de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e vias de acesso à localização solicitada.

A.6 Fuso horário

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações referentes às diferenças de horários entre estados brasileiros e outros países. Este serviço está disponível também para informações sobre o exterior.

B. Lazer

B.1 Praias

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações referentes às condições de banho das praias do litoral brasileiro.

B.2 Restaurantes

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes ou efetivará a reserva da mesma, cabendo à Segurada informar o número de pessoas, data e horário da reserva, bem como se deseja setor de fumantes ou não.

Importante: será de responsabilidade da Segurada o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante. A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do restaurante na data e horário solicitados.

C. Finanças

C.1 Bolsa de valores

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações sobre cotação das bolsas de valores, no Brasil e no exterior, do dia da consulta. As informações que demandarem uma pesquisa específica serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados a partir da solicitação, por meio do número de telefone que a Segurada deixar para retorno.

C.2 Cotação de moedas e taxas de câmbio

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá informações à Segurada, esteja ela no Brasil ou no exterior, sobre cotações referentes às taxas comerciais de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta. As informações que demandarem uma pesquisa específica serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados a partir da solicitação, por meio do número de telefone que a Segurada deixar para retorno.

C.3 Cotação de veículos

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações referentes à cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados. A informação divulgada pela **SOS MULHER** será baseada na média de cotação de mercado, portanto, servirá somente para referência da Segurada.

D. Conveniências

D.1 Farmácias

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações referentes a endereços e telefones de farmácias no território brasileiro. Sempre que possível, a **SOS MULHER** indicará mais de uma farmácia na cidade solicitada.

Importante: a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** não se responsabilizará por eventuais farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

D.2 Meteorologia

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações referentes às condições meteorológicas no território brasileiro e no exterior. As informações disponíveis serão a temperatura mínima e máxima, condições climáticas, qualidade do ar e umidade relativa do ar, relacionadas ao dia da consulta e à previsão para o dia seguinte.

Importante: a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** não se responsabilizará por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.

D.3 Medicamentos

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** disponibilizará o serviço de envio de medicamentos no Brasil, por meio de uma rede de farmácias especializadas nesse serviço ou fornecerá o telefone para contato com uma farmácia. A entrega de medicamentos está restrita àqueles disponíveis para venda e produzidos por laboratórios nacionais.

Nos casos de solicitação de medicamentos que são vendidos exclusivamente com receita médica, a Segurada deverá apresentá-la no ato da entrega do medicamento ao representante da farmácia.

Importante: as despesas referentes ao custo do medicamento solicitado e da entrega do mesmo serão de responsabilidade da Segurada. O pagamento do serviço será efetuado diretamente ao prestador de serviços no ato da entrega do medicamento. A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** será responsável pela comunicação prévia à Segurada do valor referente ao medicamento e entrega do mesmo, não se responsabilizando pela prestação dos serviços por parte da farmácia, bem como pelos medicamentos comercializados.

D.4 Bloqueio de cartão de crédito

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações referentes ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito, assim como o telefone para o contato da Segurada com as respectivas administradoras dos cartões.

Importante: a **SOS MULHER** não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

D.5 Bloqueio de celular pós-pago

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada o telefone de concessionárias de aparelho celular pós-pago para que o mesmo possa solicitar o bloqueio.

Importante: a SOS MULHER não se responsabilizará pelo bloqueio do aparelho.

D.6 CNVR

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada o telefone de contato do **CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados)** para que possa cadastrar seu veículo nesse cadastro.

Importante: a SOS MULHER não se responsabilizará pelo cadastramento.

D.7 Autorizadas de eletrodomésticos

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações referentes ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos.

Importante: a SOS MULHER não se responsabilizará pelo conserto.

D.8 Nutrição e dietas

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá à Segurada informações genéricas referentes a dicas de nutrição e calorias dos alimentos, sempre que a informação estiver disponível.

D.9 Área médica

A **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** informará os telefones e endereços mais próximos de onde a Segurada estiver dos seguintes tipos de prestadores da área médica: hospitais, funerárias, dentistas, ambulâncias, aero-ambulâncias, médicos e clínicas.

7.3.5. Exclusões particularizadas

FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA INFORMAÇÃO 24 HORAS:

- a) despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas, hospitalares e odontológicas pagas pelo beneficiário da assistência, no Brasil e no exterior;**
- b) despesas com aquisição de próteses e óculos, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto;**
- c) despesas e/ou tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia;**

- d) assistência ao beneficiário ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- e) pagamentos de quaisquer despesas com mão-de-obra, materiais e/ou peças.

7.4. ASSISTÊNCIA PARA TROCA DE PNEUS

Âmbito territorial

O âmbito territorial desta assistência compreende o território brasileiro.

Conceito do serviço

Este serviço tem por objetivo disponibilizar à Segurada um profissional para simples troca do pneu avariado.

Caso o profissional não consiga efetuar a troca no local, será fornecido um reboque até o borracheiro mais próximo, num raio máximo de 50 (cinquenta) quilômetros.

Franquia: sem franquia.

Limite: mão-de-obra para troca de pneus ou reboque num raio máximo de 50 (cinquenta) quilômetros, limitado a uma prestação de serviço por ano.

Importante:

- a) as despesas para o conserto do pneu, câmara, aro e outros materiais necessários são de responsabilidade da Segurada;
- b) este serviço poderá ser acionado somente pela Segurada;
- c) os serviços serão prestados desde que haja disponibilidade local;
- d) a SOS MULHER ficará desobrigada da prestação deste serviço nas seguintes circunstâncias: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos fortuitos ou de força maior.

7.4.1. Exclusões particularizadas

FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA TROCA DE PNEUS:

- a) serviços providenciados, diretamente, pela Segurada ou terceiros, sem contato prévio com a Central de Atendimento;
- b) ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- c) eventos ocorridos com veículos que apresentem peso superior a 3,5 toneladas e número de rodas inferior ou superior a 4 (quatro);

- d) atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- e) conserto de pneus;
- f) fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- g) serviços de assistência para terceiros;
- h) despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos da Segurada e/ou seus acompanhantes;
- i) atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- j) eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- k) assistências em que a Segurada oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

7.5. ASSISTÊNCIA ESCOLAR

Âmbito territorial

Os serviços previstos nesta assistência serão prestados no caso de eventos ocorridos no Brasil com o usuário, mesmo que fora das dependências da universidade/escola.

Conceito do serviço

A Assistência Escolar consiste na prestação de serviços que visam auxiliar a Segurada em situações emergenciais com seu filho em idade escolar. É um serviço destinado, exclusivamente, ao dependente da Segurada, designado usuário, com até 21 (vinte e um) anos de idade ou até 24 (vinte e quatro) anos, desde que esteja cursando o terceiro grau, com residência habitual no Brasil.

Limite: uma única pessoa, previamente, cadastrada pela Segurada como usuário desta assistência, a cada período de vigência anual.

As assistências relativas ao usuário abrangem as seguintes modalidades:

7.5.1. Referência médica

Sempre que necessário, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** indicará à Segurada os hospitais, médicos e clínicas mais próximos ao local onde se encontra o

usuário, levando em consideração as características e necessidades do evento assistido.

7.5.2. Remoção médica por acidente ou doença

Sempre que solicitada, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** realizará após terem sido tomadas as providências de primeiros socorros e liberação por parte do médico responsável, a remoção do usuário em caso de doença ou acidente que requeiram a necessidade de remoção médica até o hospital, clínica ou médico mais próximo capacitado para realização do atendimento.

Ao entrar em contato com a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**, a Segurada terá a opção de ter referência(s) dos serviços médicos mais próximos do local onde o usuário se encontra, utilizando-a(s) à livre escolha.

Limite: a remoção está limitada ao território nacional, até 100 km (cem quilômetros) do local onde ocorreu o evento, e a região de fronteira até 150 km (cento e cinquenta quilômetros) do local onde ocorreu o evento.

7.5.3. Professor particular para reposição de aulas perdidas

Nos casos em que o usuário tiver de se afastar de suas atividades escolares por motivo de acidente ou doença por mais de 5 (cinco) dias úteis, com comprovação médica por escrito, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** disponibilizará um professor particular para que o mesmo possa dar continuidade ao acompanhamento das atividades escolares.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por ano, com as despesas com transporte e honorários do professor.

7.5.4. Professor particular para reforço

Se o estado de saúde do usuário não permitir que o mesmo tenha aulas em sua residência durante o período em que estiver afastado, a **SOS MULHER** disponibilizará um professor particular, após o retorno às suas atividades normais, para reforço da matéria que o usuário perdeu durante o período de seu afastamento.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por ano com as despesas, para transporte e honorários do professor.

Importante: os serviços de professor particular para reposição de aulas (7.5.3) ou reforço das atividades escolares (7.5.4) não se acumulam.

7.5.5. Transporte do usuário por lesão ou doença

Nos casos em que o usuário não puder se locomover por meios próprios em decorrência de lesão causada por acidente ou por doença, a **SOS MULHER** providenciará um transporte para ida ao estabelecimento escolar e retorno à residência.

Limite: R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por dia, limitado a 20 dias úteis por ano.

7.5.6. Transporte para tratamento fisioterápico

Nos casos em que o usuário não puder se locomover por meios próprios em decorrência de lesão causada por acidente ou doença, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** providenciará um transporte para ida até a clínica ou hospital onde será realizado o tratamento fisioterápico, bem como do retorno à residência.

Limite: R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por dia, limitado a 20 dias úteis por ano.

7.5.7. Transmissão de mensagens urgentes

A **SOS MULHER** garante a transmissão de mensagens urgentes do usuário à Seguradora ou vice-versa, desde que se refiram a quaisquer eventos relacionados às modalidades de prestação previstas neste documento.

7.5.8. Exclusões particularizadas

FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ESCOLAR:

- a) assistência a toda e qualquer situação resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do beneficiário da assistência;
- b) assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- c) despesas com aquisição de próteses e óculos, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto;
- d) serviços prestados por profissionais que tenham vínculo familiar com o beneficiário da assistência.

7.6. ASSISTÊNCIA 2ª OPINIÃO MÉDICA

Âmbito territorial

Os serviços de segunda opinião médica serão prestados a partir do território brasileiro, exclusivamente por centros médicos hospitalares dos Estados Unidos, devendo ser respeitadas as particularidades descritas em cada um dos serviços a serem prestados, as condições e exclusões estabelecidas neste documento.

Conceito do serviço

Após a Segurada receber os resultados de seu exame pessoal realizado em determinada especialidade, em centro médico hospitalar no Brasil, ela poderá solicitar à **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** o serviço de Segunda Opinião Médica, a ser realizado em um centro médico hospitalar nos Estados Unidos, escolhido pela **SOS MULHER**.

7.6.1. Procedimentos

A. A Segurada deverá preencher o formulário de requisição de Segunda Opinião Médica e enviar todos os exames realizados e o parecer médico obtido referente ao seu estado de saúde à **SOS MULHER**, que, por sua vez, encarregar-se-á do envio dos mesmos ao centro médico hospitalar especializado para realização da análise.

B. Para obter um modelo do formulário de requisição do serviço de Segunda Opinião Médica, a Segurada deverá entrar em contato com a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER**, pelo telefone **0800 729 7000**.

C. Relação dos documentos médicos desejáveis para envio da Segunda Opinião Médica:

- exames físicos e histórico médico completo (cópia);
- todos os raios-x, angiografia, tomografia ou outros testes relacionados ao caso;
- disquetes, vídeos de endoscopia e fitas do ecocardiograma relacionados ao caso;
- slides da patologia contendo amostras de tecido ou qualquer exame/informação adicional que tenham sido fator decisivo ou tenham parte significativa no diagnóstico da Segurada.

D. Os documentos enviados e devolvidos serão traduzidos por médico habilitado.

E. Caso seja necessária a realização de exames adicionais, solicitados pelo centro médico responsável pela realização da Segunda Opinião Médica, será de responsabilidade da Segurada providenciá-los e arcar com suas despesas.

Os novos exames deverão seguir os mesmos critérios de envio previamente estabelecidos.

F. O prazo médio para retorno das informações obtidas é de 10 (dez) dias úteis.

G. Caso o centro médico hospitalar dos Estados Unidos, para onde foi enviado o material da Segurada (exames e parecer médico), necessite de exames complementares para realização do serviço de Segunda Opinião Médica, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** se responsabilizará pelo envio da documentação, sem custo para a Segurada.

H. O **parecer médico** consistirá na recomendação de agendamento para uma avaliação mais completa ou tratamento que será realizado pela Segurada. Após analisar os dados enviados pela Segurada, o centro hospitalar poderá concordar que o tratamento que a paciente esteja recebendo ou for receber é o suficiente e que eles não podem prover nenhuma melhoria adicional. Uma vez enviado o parecer médico à Segurada e esta não aceitar ou não concordar com o parecer, não será realizada nenhuma nova solicitação de Segunda Opinião Médica em qualquer outro centro hospitalar e o caso será dado por encerrado.

7.6.2. Exclusões particularizadas

FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA:

- a) serviços solicitados diretamente pela Segurada;**
- b) qualquer tipo de despesa realizada durante o tratamento/cirurgia e despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas, hospitalares e odontológicas pagas pela Segurada no Brasil e exterior.**

7.7. ASSISTÊNCIA FUNERAL

Âmbito territorial

No que se refere ao sepultamento ou cremação, o âmbito da cobertura estará limitado ao território brasileiro.

Assistência oferecida, exclusivamente, à Segurada.

Atendimento social

Na ocorrência do óbito, a família deve entrar em contato com a Central de Atendimento, que após anotar e conferir as informações comunicará à funerária mais próxima de onde ocorreu o óbito, para que seja providenciado o funeral.

Importante: não haverá reembolso por serviços contratados por meios próprios.

7.7.1. Funeral

Os serviços incluem:

- urna funerária com ou sem visor;
- ornamentação (coroa de flores, manta mortuária, véu, velas);
- carro fúnebre para remoção dentro do município;
- registro de óbito em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- livro de presença;
- jogo de paramentos;
- comunicado em jornal;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- serviço assistencial.

Importante: todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local.

7.7.2. Cremação

Será disponibilizado, no Brasil, o traslado da cidade onde ocorreu o óbito para a cidade mais próxima que ofereça o serviço, para a cremação e entrega das cinzas ao solicitante.

Importante: este serviço será prestado com estrita observância às determinações da legislação em vigor à época do óbito.

7.7.3. Sepultamento

Em jazigo da família, ou não havendo jazigo, será providenciada a locação pelo período de até 3 (três) anos em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade brasileira indicada pela família da Segurada falecida ou, caso seja comprovadamente inviável, na cidade mais próxima indicada pela mesma.

Importante: a locação do jazigo será feita de acordo com as disponibilidades locais.

7.7.4. Serviço de passagem para um membro da família

No caso de falecimento da Segurada fora de seu município de domicílio, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá o serviço de passagem para um membro da família nas seguintes situações:

- caso o sepultamento ocorra no local do evento, e não sendo este o domicílio da Segurada, será disponibilizado o meio de transporte mais adequado para que um familiar possa acompanhar o sepultamento;
- se houver a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a **ASSISTÊNCIA SOS MULHER** fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A **SOS MULHER** também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral.

Limite: R\$ 3.000,00 (três mil reais), para o conjunto dos serviços disponíveis.

Importante: qualquer importância monetária que ultrapassar o limite acima descrito será de responsabilidade da família e/ou responsável pela Segurada.

7.7.5. Exclusões particularizadas

FICAM EXCLUÍDOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL:

- a) despesas extras ou não previstas por esta assistência para a prestação dos serviços de assistência a sepultamento ou cremação;
- b) despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da Central de Atendimento;
- c) despesas com a compra de jazigo;
- d) sepultamento de membros;
- e) morte por suicídio.

8. QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA EM VIAGEM	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Despesas médicas, cirúrgicas e de hospitalização	Até R\$ 10.000 por evento	Segurada	Exterior
Despesas odontológicas	Até R\$ 1.000 por evento	Segurada	Exterior
Despesas farmacêuticas	Até R\$ 1.000 por evento	Segurada	Exterior
Indicação de advogado	Sem limite	Segurada	Exterior
Adiantamento de honorários advocatícios	Até R\$ 3.000,00 (devolução em 60 dias)	Segurada	Exterior
Adiantamento de fiança, cauções penais e custas processuais	R\$ 10.000,00 por evento (devolução em 60 dias)	Segurada	Exterior
Remoção inter-hospitalar	Sem limite monetário	Segurada	Brasil e Exterior
Transporte e envio de familiar	Sem limite monetário	Beneficiário da assistência	Brasil e Exterior
Hospedagem de familiar	Até R\$ 100,00/dia e máximo de R\$ 1.000,00	Beneficiário da assistência	Brasil e Exterior
Prolongamento de estada após alta hospitalar	Até R\$ 100,00/dia e máximo de R\$ 1.000,00	Segurada	Brasil e Exterior
Regresso antecipado por falecimento de familiar	Sem limite monetário	Segurada	Brasil e Exterior
Regresso antecipado por sinistro na residência	Sem limite monetário	Segurada	Brasil e Exterior
Garantia de viagem de regresso	Sem limite monetário	Segurada	Brasil e Exterior
Regresso de acompanhantes	Sem limite monetário	Beneficiário da assistência	Brasil e Exterior
Acompanhamento de menores de 14 anos	Sem limite monetário	Beneficiário da assistência	Brasil e Exterior
Traslado de corpos	Sem limite monetário	Beneficiário da assistência	Brasil e Exterior
Extravio de bagagem	R\$ 300,00	Segurada	Brasil e Exterior
Localização e transporte de bagagem e objetos pessoais	Custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros	Segurada	Brasil e Exterior
Apoio na procura de documentos perdidos ou roubados	Sem limite monetário	Beneficiário da assistência	Brasil e Exterior
Transmissão de mensagens urgentes	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil e Exterior
Motorista substituto	Até R\$ 600,00 por evento	Segurada	Brasil

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Eletricista (contenção emergencial)	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Encanador (contenção emergencial)	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Chaveiro (contenção emergencial)	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Chaveiro para perda ou roubo das chaves	mão-de-obra para abertura da porta e confecção de 1 chave	Beneficiário da assistência	Brasil
Vidraceiro	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Limpeza da residência	Até R\$ 150,00 (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Vigilância	R\$ 300,00 (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Transferência de móveis	Até R\$ 200,00 (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Guarda de móveis	Até R\$ 200,00 (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Hospedagem alternativa	Até R\$ 400,00 por evento (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Despesas com restaurantes e lavanderias	Até R\$ 400,00 (2x ao ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Serviços de faxineira	R\$ 40,00/ dia (até 7 dias por ano)	Segurada	Brasil
Retorno antecipado ao domicílio	Sem limite	Segurada	Brasil
Retorno para recuperação do veículo	Sem limite	Segurada	Brasil
Serviço de babá e berçário	R\$ 50,00/ dia (até 5 dias por ano)	Segurada	Brasil
Guarda de animais de estimação	R\$ 30,00/ dia, limitado a 4 animais (até 4 dias por ano)	Segurada	Brasil
Locação de freezer, fogão e geladeira	R\$ 30,00/ dia, limitado a 4 dias (1 intervenção por ano)	Beneficiário da assistência	Brasil
Informações úteis	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil

ASSISTÊNCIA PARA INFORMAÇÕES 24 HORAS

Todas as despesas ocorridas em função dos serviços de conexão ou conveniência correrão por conta do usuário.

SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA A VEÍCULOS	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Borracheiro 24 horas	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Chaveiro	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Guincho em caso de falta de combustível	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Locadoras de veículos	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Localização e envio de peças	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Oficinas mecânicas	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Remoção do veículo	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Roteiro de viagem	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Socorro mecânico	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Táxi	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Troca de pneus	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil

SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Mão-de-obra especializada para manutenção geral	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil
Consultoria orçamentária	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil

SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA A PESSOAS	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Serviço de courier (entrega em domicílio)	Sem limite	Beneficiário da assistência	Brasil

INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA - VIAGEM	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Hotéis	Sem limite	Segurada	Brasil
Voos, tempo de duração e escalas	Sem limite	Segurada	Brasil e exterior
Documentação	Sem limite	Segurada	Brasil e exterior
Roteiro cultural	Sem limite	Segurada	Brasil
Roteiro de viagem	Sem limite	Segurada	Brasil
Fuso horário	Sem limite	Segurada	Brasil e exterior

INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA - LAZER	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Praias	Sem limite	Segurada	Brasil
Restaurantes	Sem limite	Segurada	Brasil

INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA - FINANÇAS	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Bolsa de valores	Sem limite	Segurada	Brasil e exterior
Cotação de moedas e taxas de câmbio	Sem limite	Segurada	Brasil e exterior
Cotação de veículos	Sem limite	Segurada	Brasil

INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA - GERAL	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Farmácias	Sem limite	Segurada	Brasil
Meteorologia	Sem limite	Segurada	Brasil e exterior
Medicamentos	Sem limite	Segurada	Brasil
Bloqueio de cartão de crédito	Sem limite	Segurada	Brasil
Bloqueio de celular pós-pago	Sem limite	Segurada	Brasil
CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados)	Sem limite	Segurada	Brasil
Autorizadas de eletrodomésticos	Sem limite	Segurada	Brasil
Nutrição e dietas	Sem limite	Segurada	Brasil
Área médica	Sem limite	Segurada	Brasil

TROCA DE PNEUS	LIMITES	USUÁRIO	Abrangência
Troca de pneus	Até R\$ 150,00 (1 intervenção por ano)	Segurada	Brasil

ASSISTÊNCIA PARA 2ª OPINIÃO MÉDICA

Envio de diagnóstico e exames gerados no Brasil, que serão avaliados por especialista nos Estados Unidos, que emitirá parecer médico a respeito.

ASSISTÊNCIA FUNERAL	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Atendimento social (funeral, cremação, sepultamento e locação de jazigo)	Até R\$ 3.000,00, para o conjunto de serviços disponíveis	Segurada	Brasil
Serviço de passagem para um membro da família	1 (uma) passagem aérea, classe econômica, ida e volta, desde que obedecido ao limite acima estabelecido	Beneficiário da assistência	Brasil e Exterior

ASSISTÊNCIA ESCOLAR	LIMITES	USUÁRIO	ABRANGÊNCIA
Referência médica	Sem limite	Dependente sob responsabilidade da Segurada	Brasil
Remoção médica por acidente ou doença	Sem limite	Dependente sob responsabilidade da Segurada	Brasil
Professor particular para reposição de aulas perdidas	Até R\$ 500,00/ ano	Dependente sob responsabilidade da Segurada	Brasil
Professor particular para reforço	Até R\$ 500,00/ ano	Dependente sob responsabilidade da Segurada	Brasil
Transporte do usuário por lesão ou doença	Até R\$ 35,00/ dia (até 20 dias úteis/ ano)	Dependente sob responsabilidade da Segurada	Brasil
Transporte para tratamento fisioterápico	Até R\$ 35,00/ dia (até 20 dias úteis/ ano)	Dependente sob responsabilidade da Segurada	Brasil
Transmissão de mensagens urgentes	Sem limite	Segurada / Dependente sob responsabilidade da Segurada	Brasil