

ANEXO   
**PARTE INTEGRANTE DO INSTRUMENTO DE COMERCIALIZAÇÃO DE  
PLANOS DE SAÚDE**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
ASSISTÊNCIA À TERCEIRA IDADE**

**Do Objeto**

**Art. 1.** A presente contratação destina-se à prestação de serviços de Assistência à Terceira Idade, ou seja, assessoria a maiores de 60 (sessenta) anos, nos seguintes serviços: transporte para tratamento fisioterápico em âmbito nacional; Instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapetes; instalação de equipamento residencial; instalação de barras de apoio e reposicionamento de móveis e Assessoria para Aluguel de equipamentos e locação de equipamentos em todas as capitais dos Estados.

**Parágrafo primeiro** – Os serviços previstos neste instrumento serão prestados no endereço do beneficiário, titular, dependente e/ou agregado, cadastrado na Central Nacional Unimed na condição de ativo, sendo de responsabilidade do beneficiário manter os dados atualizados.

**Parágrafo segundo** – Em caso de divergência no endereço, os serviços somente serão prestados após 3 (três) dias úteis da atualização das informações na CNU e devida comunicação desta ao **Canal de Atendimento de Assistência.**

**Parágrafo terceiro** – Para se valer do serviço mencionado no “caput” deste artigo, o usuário também deverá estar inscrito em algum dos produtos (planos de saúde) registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS: Absoluto, Superior e Exclusivo.

**Do Serviço**

**Art. 2.** Os serviços Assistenciais abaixo descritos serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Assistido, respeitando as condições estabelecidas, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste documento.

Parágrafo Primeiro: Não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços contratados diretamente aos usuários.

Parágrafo Terceiro: Os serviços poderão ser realizados, após decorrido 03 (três) dias úteis após a aquisição do produto ou inclusão do beneficiário no plano de saúde, o que ocorrer por último.

#### **a. Instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapetes**

Quando solicitado, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional à Residência Assistida para a instalação de fitas antiderrapantes em escadas e/ou tapetes das áreas interna e/ou externa, conforme solicitação feita.

**Cabe exclusivamente ao Usuário ou à Pessoa Usuária a aquisição e todo e qualquer custo com a fita antiderrapante, as peças e materiais necessários à sua instalação.**

A Instalação coberta por este produto é de no máximo 15 (quinze) metros de fita antiderrapante, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

#### **b. Instalação de equipamento residencial**

Quando solicitado pelo Usuário ou pela Pessoa Usuária, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional à Residência Assistida para a instalação dos itens abaixo:

- Interruptores e tomadas;
- Maçanetas;
- Sensor de presença;
- Duchas Higiênicas.

**Cabe exclusivamente ao Usuário ou à Pessoa Usuária a aquisição e todo e qualquer custo com os itens acima descritos, as peças e materiais necessários à sua instalação.**

O Usuário ou a Pessoa Usuária poderá solicitar a troca de todos os itens listados acima em uma única intervenção, observada a limitação abaixo.

Os serviços de instalação de equipamentos serão limitados ao valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

### **c. Instalação de barras de apoio**

Quando solicitado, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional à Residência Assistida para realizar o serviço de instalação de barras de apoio das áreas interna e/ou externa, conforme solicitação feita.

**Cabe exclusivamente ao Usuário ou à Pessoa Usuária a aquisição e todo e qualquer custo com as barras de apoio, as peças e materiais necessários para a sua instalação.**

Os serviços de instalação de barras de apoio estão limitados a R\$ 200,00 (duzentos) reais para a instalação de 03 (três) unidades (barras) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

### **d. Reposicionamento de Móveis**

Quando solicitado, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional à Residência Assistida para realizar o remanejamento dos móveis das áreas internas, de um cômodo para outro, **desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos e que o serviço seja realizado por um único profissional.**

**O PRESTADOR DE SERVIÇOS NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR DANOS OCACIONADOS AOS MÓVEIS DURANTE A LOCOMOÇÃO EM DECORRÊNCIA DA MÁ QUALIDADE DE CONSERVAÇÃO.**

**Cabe exclusivamente ao Usuário ou à Pessoa Usuária a aquisição e todo e qualquer custo com as peças e materiais necessários à execução do serviço.**

Os serviços estão limitados a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato.

**Horário Prestação do Serviço:** De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

#### **e. Assessoria para Aluguel de equipamentos**

Quando solicitado, o **Canal de Atendimento de Assistência** indicará estabelecimentos para a locação de equipamentos médicos abaixo indicados:

- Muletas;
- Cadeiras de rodas;
- Cadeira de banho;
- Imobilizador ortopédico;
- Cama hospitalar;
- Andador.

Os custos com a locação dos equipamentos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário ou da Pessoa Usuária.

Não há limitação monetária ou de utilização da assessoria para locação de equipamentos.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

#### **f. Locação de equipamentos**

Nos casos em que a Pessoa Usuária não puder se locomover por meios próprios, em decorrência de Lesão ou por doença, o **Canal de Atendimento de Assistência** realizará a locação de 01 (um) dos seguintes itens, conforme solicitação:

- Muletas;
- Cadeiras de rodas;
- Cadeira de banho;
- Imobilizador ortopédico;
- Cama hospitalar;
- Andador.

O serviço de locação compreende a entrega do equipamento na Residência Assistida, bem como sua retirada após o término do período locado, sendo que a taxa de entrega e de retirada integra o limite abaixo estabelecido.

**Prazo de Entrega do Equipamento:** Até 72 (setenta e duas) horas para todo o território nacional.

Ao final do período locado, os equipamentos disponibilizados deverão estar disponíveis para retirada no mesmo estado de conservação em que foram disponibilizados. Em caso de danificação do equipamento em decorrência de má utilização, será de exclusiva responsabilidade do Usuário ou da Pessoa Usuária arcar com possíveis custos de reparo ou possíveis taxas, as quais deverão ser efetuadas diretamente ao prestador.

O Serviço de locação estará limitado a R\$ 850,00 (oitocentos e cinquenta reais) por intervenção, que compreende a locação de 01 (um) equipamento pelo período máximo de 30 (trinta) dias, bem como a taxa de entrega e de retirada do equipamento.

A locação dos equipamentos somente poderá ser realizada uma única vez, por ano de vigência do contrato, independentemente do equipamento locado.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

#### **g. Transporte para tratamento fisioterápico**

Nos casos em que a Pessoa Usuária não puder se locomover por meios próprios em decorrência de Lesão ou doença, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o seu transporte para tratamento fisioterápico até a clínica ou hospital mais próximos ou que já atendam a Pessoa Usuária na localidade da Residência Assistida.

Está previsto também o transporte da Pessoa Usuária no retorno da clínica ou hospital até a Residência Assistida.

O transporte disponibilizado para locomoção não ficará à disposição da Pessoa Usuária para retorno da clínica ou hospital, devendo a Pessoa Usuária solicitar no **Canal de Atendimento de Assistência** toda vez que for necessário.

O serviço de transporte estará limitado a 50 km (cinquenta quilômetros), considerando o trajeto de ida e volta, limitados a 20 (vinte) dias úteis durante todo o período de vigência do contrato.

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

### **Condições Gerais para a Prestação de serviço**

**Art. 3.** Os serviços descritos no presente Instrumento de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

**Art. 4.** Na hipótese de o Usuário ou a Pessoa Usuária não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do **Canal de Atendimento de Assistência**, o comparecimento do profissional encaminhado pelo **Canal de Atendimento de Assistência** será considerado como serviço executado.

**Art. 5.** A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário ou pela Pessoa Usuária no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pelo **Canal de Atendimento de Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

### **Exclusões Gerais**

**Art. 6. Estão excluídas das assistências previstas neste instrumento:**

**a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU PELAS PESSOAS USUÁRIAS;**

- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- c) A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU PELA PESSOA USUÁRIA, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- d) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU DA PESSOA USUÁRIA, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO).**
- e) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- f) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS DO (S) MATERIAL(IS) E EQUIPAMENTO(S) NO MOMENTO DE SUA REMOÇÃO, INSTALAÇÃO E/OU LOCOMOÇÃO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.**

**Art. 7. EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:**

- 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 TENHA POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE;**
- d) EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC.**

**Parágrafo Primeiro: FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU DA PESSOA USUÁRIA, CAUSADAS POR MÁ FÉ.**

**Parágrafo Segundo: FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO OS ATOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.**

## **Da garantia do Serviço Prestado**

**Art. 8.** O **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços de instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapetes; instalações de equipamentos residenciais, instalações de barras de apoio e reposicionamento de móveis, por um período de 90 (noventa) dias após o término dos mesmos, desde que a indicação seja intermediada pelo Canal de Atendimento de Assistência.

**Parágrafo Único:** **Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência, principalmente considerando os serviços de desentupimento, cobertura provisória de telhados e vidraceiro.**

## **Da Comunicação**

**Art. 9.** Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária e/ou seu Representante Legal deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** pelo telefone, informando seu nome completo, número de inscrição no CPF (Cadastro de Pessoas Físicas), número do Regulamento de Assistência, bem como a descrição dos serviços que necessita.

## **Canal de Atendimento de Assistência**

0800 727 3045

## **Da Vigência do presente instrumento**

**Art. 10.** O presente instrumento terá vigência de doze meses a contar de sua adesão, podendo ser renovado, mediante acordo prévio entre as partes.

**Parágrafo único** – O **Canal de Atendimento de Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento, nas seguintes situações:

**a)** O Usuário comprovadamente, após a análise do **Canal de Atendimento de Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;





**b)** O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e

### **Dos Valores e Faturamento**

**Art. 11.** Pelos serviços contratados, a CONTRATANTE pagará, mensalmente, R\$ 0,00 por usuário inscrito.

**Art. 12.** As regras de cobrança e faturamento deste contrato seguirão as estabelecidas em seu Contrato Principal.

### **Do Foro de Eleição**

**Art. 13.** Fica eleito o foro do domicílio da **CONTRATANTE** para dirimir qualquer demanda sobre o presente contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.