

REGULAMENTO - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA TERCEIRA IDADE

Entende-se por assistência Terceira Idade os serviços abaixo descritos que visam dar suporte e atender às necessidades de pessoas físicas com idade a partir de 60 (sessenta) anos, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

A) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário ou à Pessoa Usuária em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

B) LESÃO:

Entende-se por Lesão todo e qualquer dano físico sofrido pela Pessoa Usuária decorrente de acidente.

C) PARENTESCO DE 1º e 2º GRAU:

Entende-se por Parentesco de 1º (primeiro) Grau, o vínculo entre o Usuário com os seus filhos (as), pais, sogros (as), genros e noras e enteados (as) / 2º (segundo) Grau, seus irmãos (ãs), cunhados (as), avôs (ós) e netos (as).

D) PESSOA USUÁRIA:

Além do Usuário, entende-se por Pessoa Usuária, a pessoa física, desde que tenha, comprovadamente, entre si, Parentesco de 1º Grau ou Parentesco de 2º Grau ou que seja cônjuge ou filho do Usuário.

E) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

O presente documento que discrimina os serviços de assistência Terceira Idade, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

F) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Local designado pelo titular do Regulamento de Assistência, desde que seja a residência fixa da Pessoa Usuária e que esteja localizada em território nacional.

G) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, o titular do produto Assistência Terceira Idade com idade a partir de 60 (sessenta) anos, desde que seja o titular do Regulamento de Assistência e que possua Residência Assistida no Brasil, com idade a partir de 60 (sessenta) anos.

ITEM 2 - VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 - PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de Carência para a prestação dos serviços será de 03 (três) dias úteis, contado a partir da data da compra.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para os serviços de assistência Terceira Idade será destinado, exclusivamente em território nacional, da seguinte forma:

Em todas as cidades em território nacional para os serviços de:

- 5.1 - Instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapetes;
- 5.2 - Instalação de equipamento residencial;
- 5.3 - Instalação de barras de apoio; e
- 5.4 - Reposicionamento de móveis.
- 6.3 - Transporte para tratamento fisioterápico;

Somente nas capitais dos estados, para os serviços de:

- 6.1 - Assessoria para Aluguel de equipamentos; e
- 6.2 - Locação de equipamentos.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

OBSERVADO O ÂMBITO TERRITORIAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, CASO NÃO SEJA LOCALIZADA UM PROFISSIONAL NA REGIÃO ONDE FOR SOLICITADA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO DESCRITO NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, O USUÁRIO PODERÁ INFORMAR E/OU INDICAR UM PRESTADOR DE SUA PREFERÊNCIA PARA CREDENCIAMENTO JUNTO O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA.

O CREDENCIAMENTO FICARÁ SUJEITO À ANÁLISE EXCLUSIVA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA.

O HORÁRIO DE ATENDIMENTO PARA INDICAÇÕES DE PRESTADORES SERÁ DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 08 (OITO) HORAS ÀS 18 (DEZOITO) HORAS, EXCETO FERIADOS.

ITEM 5 - DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS ASSISTÊNCIA CONVENIÊNCIA

Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário ou da Pessoa Usuária com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, **EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU PELA PESSOA USUÁRIA.**

5.1. 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.

Nota: 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.

Limites: Instalação de até 15 (quinze) metros de fita antiderrapante.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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

5.2. 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.

Nota: 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.

Limites: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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

5.3. 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.

Nota: 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.

Limites: Até 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 Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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

5.4. 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 OCASIONADOS AOS MÓVEIS DURANTE A LOCOMOÇÃO EM DECORRÊNCIA DA MÁ QUALIDADE DE CONSERVAÇÃO.

Nota: 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.

Limites: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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

ITEM 6 - DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS ASSISTÊNCIA PESSOA USUÁRIA

Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário ou da Pessoa Usuária com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, **EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU PELA PESSOA USUÁRIA.**

6.1. ASSESSORIA PARA ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS

Quando solicitado, o Canal de Atendimento de Assistência indicará estabelecimentos para a locação de equipamentos médicos e de recuperação para a Pessoa Usuária.

A orientação se restringe ao fornecimento de locais e valores para o aluguel dos itens abaixo:

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

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

Limites: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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

6.2. 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** organizará a locação de 01 (um) dos seguintes itens, conforme solicitação:

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

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

Nota: 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.

IMPORTANTE: 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.

Limites: Até 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. Limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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

6.3. 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.

Nota: 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.

Limites: 50 km (cinquenta quilômetros), considerando o trajeto de ida e volta, limitados a 20 (vinte) dias úteis durante todo o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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

ITEM 7 - CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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.

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.

ITEM 8 - EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

- 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.

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.

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

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

ITEM 9 - COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário ou a Pessoa Usuária deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando nome e número do CPF da Pessoa Usuária, bem como o endereço da Residência Assistida e o serviço de que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 727 3045

ITEM 10 - GARANTIA DOS SERVIÇOS

O **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços abaixo descritos por um período de 90 (noventa) dias após o término dos mesmos, desde que a indicação seja intermediada pelo Canal de Atendimento de Assistência.

- 5.1 - Instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapetes;
- 5.2 - Instalação de equipamento residencial;
- 5.3 - Instalação de barras de apoio;
- 5.4 - Reposicionamento de móveis.

Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário ou da Pessoa Usuária que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência.

ITEM 11 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

- a) O Usuário ou a Pessoa Usuária comprovadamente, após a análise do **Canal de Atendimento de Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b) O Usuário ou a Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- c) Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

ITEM 11 - REGISTROS DE PRODUTOS ELEGÍVEIS

Plano Absoluto		Plano Superior	Plano Exclusivo	Plano Personal
480.634/18-4	480.664/18-6	480.642/18-5	481.000/18-7	482.019/18-3
480.635/18-2	480.694/18-8	480.643/18-3	481.501/18-7	482.018/18-5
480.636/18-1	480.663/18-8	480.655/18-7	481.786/18-9	
480.637/18-9	480.665/18-4	480.679/18-4	481.858/18-0	
480.638/18-7	480.897/18-5	480.662/18-0	482.155/19-6	
480.639/18-5	480.895/18-9	480.661/18-1	482.156/19-4	
480.640/18-9	480.898/18-3	480.910/18-6	482.159/19-9	
480.641/18-7	480.896/18-7	480.909/18-2		
480.654/18-9	480.892/18-4	480.997/18-1		
480.677/18-8	480.899/18-1	480.998/18-0		
480.680/18-8	480.893/18-2	481.442/18-8		
480.678/18-6	480.894/18-1	481.441/18-0		
480.657/18-3	480.992/18-1	481.797/18-4		
480.659/18-0	480.990/18-4	481.860/18-1		
480.656/18-5	480.993/18-9	481.859/18-8		
480.658/18-1	480.991/18-2	482.157/19-2		
480.692/18-1	480.995/18-5	482.160/19-2		
480.690/18-5	480.994/18-7			
480.691/18-3	480.996/18-3			
480.693/18-0	480.999/18-8			
481.498/18-3	481.563/18-7			
481.502/18-5	481.562/18-9			
481.500/18-9	481.557/18-2			
481.499/18-1	481.564/18-5			
481.857/18-1	482.150/19-5			
482.148/19-3				