

ANEXO

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

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DE CONCIERGE**

**Do Objeto**

**Art. 1.** A presente contratação destina-se à prestação de serviços de concierge.

**Parágrafo único** – 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: Exclusivo.

**Art. 2.** O serviço de concierge será realizado nos seguintes âmbitos territoriais aos beneficiários de plano de saúde, seus dependentes desde que devidamente comprovado o vínculo:

- a) Serviços realizados em território Nacional: informações de trânsito, hotéis, espetáculos, praias, restaurantes, horário de funcionamento de shoppings centers e lojas, farmácias, formas de bloqueio de cartão de crédito e cheque, bloqueio de celular e autorizadas de eletrodomésticos e quadras esportivas.
- b) Serviços realizados somente em capitais: roteiro cultural, roteiro de viagem, informações de localização de caixa eletrônico 24 (vinte e quatro) horas, programação de cinemas, informações sobre medicamentos, postos de vacinação, floriculturas e entregas diversas.
- c) Serviços realizados em território nacional e exterior: informações de voos e tempo de duração e escalas, meteorologia, fuso horário, bolsa de valores, cotação de moedas, taxas e casas de câmbio, cotação de veículos, documentação e telefones emergenciais

**Dos Serviços**

**Art. 3.** Os serviços Assistenciais de concierge abarcam os serviços descritos abaixo, respeitando o âmbito territorial descrito na cláusula segunda.

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



Parágrafo Terceiro: Os serviços poderão ser realizados, após decorrido 06 (seis) dias úteis após a aquisição do produto ou inclusão do beneficiário no plano de saúde, o que ocorrer por último.

#### **a. Informações de trânsito**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **b. Informações sobre Hotéis**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre procedimentos para realização de reservas em hotéis ou, se autorizado pelo Usuário, efetivar as reservas em hotéis, ficando o custo da(s) diária(s) por conta da Pessoa Usuária.

A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Hotel para o(s) dia(s) solicitado(s).

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **c. Informações sobre Voo, tempo de duração e escala**



Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente os 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.

O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos voos e as informações referentes aos horários de voos serão fornecidas apenas no horário comercial.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **d. Informações meteorológicas**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente às condições meteorológicas, considerando:

- Temperatura mínima e máxima;
- Condições climáticas;
- Qualidade do ar e umidade relativa do ar referente ao dia da consulta e previsão para o dia subsequente da mesma.

O **Canal de Atendimento de Assistência** não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.



#### **e. Informações sobre Roteiro Cultural**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente à programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos, museus da localidade solicitada.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **f. Informações sobre Roteiro de viagem**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá um descritivo via telefone de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e via de acesso à localização solicitada.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **g. Informações sobre fuso horário**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.



**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **h. Informações sobre caixas eletrônicos 24 horas**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente a endereços mais próximos de sua localidade, de caixas de banco 24 horas.

O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará nas situações de falta de comunicação e problemas de manutenção ocorridos com as caixas eletrônicos 24 horas indicados.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **i. Informações sobre espetáculos culturais**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente aos horários de espetáculos e informações sobre o procedimento para reserva e compra de ingressos.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

## **j. Informações sobre condições de praias**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente às condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

## **I. Informações sobre restaurantes**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes, ou se autorizado pelo Usuário, efetivará a reserva em seu nome, cabendo o Usuário informar o número de pessoas, data, horário da reserva e se deseja ou não setor de fumantes.

Será de responsabilidade do Usuário o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante.

A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Restaurante na data e horário solicitado.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **m. Informações sobre funcionamento de shoppings center e lojas**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente a endereços, horário de filmes e programação de cinemas.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **n. Informações sobre bolsa de valores**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre cotação das Bolsas de Valores do dia da consulta.

O Usuário disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica que será levantada e respondida num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **o. Informações de cotações, moedas e taxas de câmbio**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta, além de informações sobre casas de câmbio.



O Usuário disponibilizará o número de telefone para retorno para as informações que demandem uma pesquisa específica que será levantada e respondida num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação.

As cotações serão referentes às taxas comerciais.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

#### **p. Cotação de veículos**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados.

A informação divulgada pelo **Canal de Atendimento de Assistência** será uma média de cotação do mercado nacional, servindo apenas como parâmetro para negociações ou avaliações.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **q. Informações sobre farmácias, medicamentos e postos de vacinação**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente a endereço (s) e número (s) de telefone (s) de farmácia (s) no território brasileiro, indicando sempre mais de uma farmácia na cidade solicitada, farmácias que realizem entrega de medicamentos (quando possíveis), bem como informações sobre o horário de funcionamento dos postos de vacinação.





O **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabilizará por eventuais farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

O pagamento dos custos de medicamentos será de responsabilidade do Usuário, devendo ser realizado no momento da entrega ao usuário.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **r. Informações sobre segunda via de documentos**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais, assim como, fornecerá orientação para obtenção de 2ª via dos mesmos.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **s. Telefones Emergenciais**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre telefones de contato de empresas de serviço público conforme relacionado abaixo:

Telefones úteis:

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- Aeroportos;
- Cartórios;

- Corpo de Bombeiros;
- Consulados;
- Companhias de Eletricidade;
- Companhias de Saneamento;
- Defesa Civil;
- Delegacias;
- Disque Denúncia;
- Disque Saúde;
- Embaixadas;
- Fórum;
- Hora Certa;
- Hospitais;
- Informações de Trânsito;
- Infraero;
- Instituto Médico Legal (IML);
- Polícia Civil;
- Polícia Militar;
- Polícia Guarda Municipal;
- Polícia Rodoviária Estadual;
- Polícia Rodoviária Federal;
- Prefeituras;
- Previsão do Tempo;
- PROCON;
- Receita Federal;
- SAMU;
- Secretaria dos Direitos Humanos;
- Serviço de intermediação surdo/ouvinte;
- Terminais rodoviários;
- Vigilância Sanitária.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **t. Informação sobre bloqueio de cartão de crédito e cheques**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informação referente ao procedimento para bloqueio de cartão de



crédito/cheques, assim como o telefone para o contato com as respectivas administradoras dos cartões e bancos.

Não será de responsabilidade do **Canal de Atendimento de Assistência** à realização do bloqueio dos cartões e cheques.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **u. Informações sobre bloqueio de celular**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre o número do telefone de concessionárias de aparelho celular para que o mesmo possa solicitar o bloqueio.

Não será de responsabilidade do **Canal de Atendimento de Assistência** à realização do bloqueio do aparelho de celular.

Este serviço contempla apenas a modalidade de aparelho celular pós e pré-pago.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

#### **v. Informações sobre serviços de floricultura, entregas, autorizadas de eletrodomésticos e quadras esportivas**

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá informações sobre endereços e horário de funcionamento de



floriculturas, empresas que realizam entrega de produtos/alimentos a domicílio, telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos e funcionamento de quadras esportivas.

Não há limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato.

**Horário de atendimento e Prestação dos Serviços:** todos os dias, 24h por dia.

Para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte do **Canal de Atendimento de Assistência**, será anotada o número de telefone para retorno à Pessoa Usuária em um tempo máximo de 15 (quinze) minutos.

Os serviços de envio, reservas, entregas estarão condicionados a disponibilidade e condições exigidas do prestador de serviços para a realização dos mesmos, sendo que o **Canal de Atendimento de Assistência** não se responsabiliza por sua eventual não disponibilidade.

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

**Art. 4.** Todo e qualquer serviço somente será disponibilizado após o contato com o **Canal de Atendimento de Assistência**.

### **Exclusões Gerais**

**Art. 5.** Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando:

- a) **QUALQUER TIPO DE DESPESA PROVENIENTE DAS SOLICITAÇÕES DO USUÁRIO.**
- b) **CONTRATAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA.**
- c) **A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA PELOS SERVIÇOS E PRODUTOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO.**

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

### **Da Comunicação**

**Art. 6.** 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. 7. 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, tais como endereços e condições de dependência;
- 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. 8.** Pelos serviços contratados, a CONTRATANTE pagará, mensalmente, R\$ 0,00 por usuário inscrito.

**Art. 9.** As regras de cobrança e faturamento deste contrato seguirão as estabelecidas em seu Contrato Principal.



### **Do Foro de Eleição**

**Art. 10.** 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.