

ANEXO

PARTE INTEGRANTE DO INSTRUMENTO DE COMERCIALIZAÇÃO DE PLANOS DE SAÚDE

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Do Objeto

Art. 1. A presente contratação destina-se à prestação de serviços de Assistência Domiciliar, que corresponde aos serviços de Chaveiro; Eletricista; Encanador e Vidraceiro em âmbito nacional.

Parágrafo primeiro – Os serviços previstos neste instrumento serão prestados no endereço do beneficiário titular cadastrado na Central Nacional Unimed, 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: Estilo, 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. Chaveiro

Os serviços de chaveiro serão requeridos em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras. O **Canal de**

Atendimento de Assistência encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que fazem parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale).

Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

O valor do reparo está limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Os serviços de chaveiro, ora contratados não se responsabiliza por:

- a) **DESPEAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONERTO DE FECHADURA E/OU TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- b) **DESPEAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**
- c) **FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

b. Eletricista

Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias, para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.

Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 m de altura.

Os serviços de Eletricista está limitado ao valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

c. Encanador

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga, vaso sanitário, tanques e registro, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos na Residência Assistida.

Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Os serviços de encanador estão limitados ao valor de R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Estão excluídos dos serviços de encanador:

- a) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM ACARREJAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- b) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;**
- c) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC;**
- d) ALVENARIA / REFORMAS ONDE FOR REALIZADO O REPARO OU QUEBRAS PARA LOCALIZAR O VAZAMENTO.**

d. Vidraceiro

Os serviços de vidraceiro serão demandados na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida.

O **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.

O serviço de vidraceiro está limitado ao valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

Os serviços de vidraceiro não incluem:

- a) REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA RUPTURA E QUE FAÇA PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;**
- b) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- c) FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO EMERGENCIAL.**

Das condições gerais para a prestação de qualquer serviço:

Art. 3. Os serviços descritos no artigo 2, somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Parágrafo Primeiro: Na hipótese de o Usuário e/ou seu Dependente 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.

Parágrafo Segundo: 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 e/ou seu Dependente 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.

Das exclusões Gerais

Art. 4. ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE INSTRUMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;**
- b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**
- d) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- e) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- f) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;**
- g) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR;**
- h) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- i) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM(NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.**

Art. 5. EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR:

- 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) 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 DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.

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

Da garantia do Serviço Prestado

Art. 6. O **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, 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. 7. 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. 8. 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. 9. Pelos serviços contratados, a CONTRATANTE pagará, mensalmente, R\$ 0,00 por usuário inscrito.

Art. 10. As regras de cobrança e faturamento deste contrato seguirão as estabelecidas em seu Contrato Principal.

Do Foro de Eleição

Art. 11. 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.