

**ASSISTÊNCIA
OURO VIDA GRUPO ESPECIAL**

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SÃO PRESTADOS PELA MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA.
CNPJ: 68.181.221/0001-47

COMO ACIONAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA?

Precisando utilizar os serviços de assistências oferecidos pelo seguro Ouro Vida Grupo Especial, basta telefonar gratuitamente para 0800 570 7042. **Sua ligação é fundamental para que nosso Serviço de Atendimento acione o serviço de um prestador credenciado.**

Confira os detalhes do seu Plano de Assistência:

ÍNDICE

1.	DEFINIÇÕES GERAIS	3
2.	INFORMAÇÕES IMPORTANTES:	4
3.	DEFINIÇÕES GERAIS	4
3.1.	ASSISTÊNCIA A PESSOAS	4
3.2.	ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	7
3.3.	ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS	10
3.4.	ASSISTÊNCIA FUNERAL	12
3.5.	ASSISTÊNCIA DE INDICAÇÃO MÉDICA	13

1. DEFINIÇÕES GERAIS

Usuário: é a pessoa física com residência habitual no Brasil, titular de Seguro Ouro Vida Grupo Especial, emitida pela **COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL**. Os serviços aqui previstos estarão disponíveis ao usuário enquanto estiver em vigência com o seu seguro Ouro Vida Grupo Especial. Considera-se usuário desse seguro o **segurado principal** do seguro Ouro Vida Grupo Especial.

Domicílio do Usuário ou Domicílio: é o Município de domicílio do **Usuário** constante no **cadastro**.

Acidente Pessoal: designa a ocorrência de fato externo, súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza na pessoa do **Usuário** e que demande atendimento médico imediato.

Doença Súbita: designa a alteração aguda do estado de saúde do **Usuário** com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso, ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças preexistentes ou crônicas, bem como em seu estado agudo.

Residência do Usuário ou Residência: designa a área territorial (terreno + construções) da casa ou apartamento de uso habitual ou de propriedade do **Usuário**, conforme indicado no **cadastro**.

Sinistro: designa um evento súbito, fortuito e violento, involuntário por parte do **Usuário** ou de seus prepostos, que provoque danos materiais às dependências da **Residência**.

Contenção Emergencial: designa as ações a serem tomadas pela **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO** objetivando conter provisoriamente, se isso for tecnicamente possível, danos causados à **Residência**, em decorrência de **Sinistro**, visando amenizar a situação emergencial em que se encontra o **Usuário**, até que providências definitivas sejam tomadas.

Manutenção Geral: designa todo e qualquer serviço necessário à **Residência** para sua conservação e/ou para realização de benfeitorias e acessões da mesma. O serviço a ser prestado pela **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO** no que se refere à **Manutenção Geral** corresponde a uma prestação de serviços ao **Usuário** quanto a pequenas obras de engenharia civil

Entende-se por pequenas obras aquelas que não demandem alterações profundas na constituição e caracterização da **Residência** e/ou que não apliquem modificações na estrutura da mesma.

Problema Emergencial: são ocorrências imprevistas, inesperadas e alheias à vontade do **Usuário**, que provoquem danos no imóvel e que não estejam incluídos no conceito de **Sinistro**.

Veículo do Usuário ou Veículo: designa o veículo de uso habitual do **Usuário** ou de propriedade do **Usuário** que tenha sido indicado no **Cadastro**, excluídos os veículos:

- a) de aluguel;
- b) destinados ao transporte público de mercadorias ou de passageiros;
- c) de peso líquido superior a 3,5 toneladas; e
- d) as motocicletas e qualquer outro veículo que não tenha quatro rodas.

Pane do Veículo: designa qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no **Veículo** e que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

Acidente de Trânsito designa qualquer fato danoso e imprevisível produzido no **Veículo do Usuário**, tais como: colisão, abaloamento ou capotagem, que provoque a imobilização do **Veículo**, do qual tenha ou não resultado em ferimento do **Usuário** ou aos seus **Acompanhantes**.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA OURO VIDA GRUPO ESPECIAL

Acompanhantes: designa as pessoas que estiverem sendo conduzidas pelo **Usuário**, no momento do **Acidente de Trânsito** ou **Pane** ocorrida com o **Veículo**, observando-se que o número total de **Acompanhantes** não poderá ser superior à capacidade legal do Veículo menos 01 (um), que é o condutor do **Veículo**. Para todos os fins e efeitos, considera-se que os **Acompanhantes** tem domicílio no mesmo local que o **Usuário**.

Franquia: é o critério de limitação ao direito de acionamento de determinados **Serviços de Assistência**, estabelecendo em função de distância entre o **Domicílio** e o local que ocorreu o evento, que daria ensejo à prestação do serviço respectivo (local do **Acidente de Trânsito**, por exemplo).

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

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

2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

- 1) **Constituem riscos não cobertos e, portanto, sem qualquer responsabilidade pelos serviços, as despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia do Serviço de Atendimento ao Cliente, não prevista nas condições gerais ou superiores aos limites fixados.**
- 2) **Na hipótese de acionamento no exterior, através de ligação a cobrar, caberá ao Usuário verificar qual o nº da prestação desse serviço (ligação a cobrar), no País de origem de acionamento.**

Os serviços de assistência emergencial territorial em que os serviços, em suas várias modalidades, serão prestados.

3. DEFINIÇÕES GERAIS

- **Assistência a Pessoas**
- **Assistência Residencial**
- **Assistência a Veículos**
- **Assistência Funeral**
- **Assistência de Indicação Médica**

3.1. ASSISTÊNCIA A PESSOAS

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 do **Usuário** 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 do **Usuário**.

3.1.1. ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR DO USUÁRIO

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá o transporte de ida e volta (classe econômica) e custos de diária em hotel de 1 (um) acompanhante indicado pelo **Usuário**, em caso de sua Internação Hospitalar por período superior a 5 (cinco) dias, decorrente de Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda, ocorrido durante o período da Viagem.

Nota: O meio de transporte será a critério da **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**, sendo passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos os serviços de:

A) DESPESAS EXTRAS DURANTE O PERÍODO DE HOSPEDAGEM COMO TELEFONEMAS, FRIGOBAR E SIMILARES.

Limites:

Transporte: *De acordo com tabela ao final do documento*

Hospedagem: *De acordo com tabela ao final do documento*

3.1.2. ORIENTAÇÃO POR PERDA DE DOCUMENTOS

Quando em viagem, ocorrer à perda ou roubo de documentos, desde que devidamente comprovado através de denúncia às autoridades competentes, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** assessorará o **Usuário** no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários para o prosseguimento da viagem.

A ASSISTÊNCIA SOS TOTAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR GASTOS OU CUSTOS LIGADOS À SUBSTITUIÇÃO DE DOCUMENTOS PESSOAIS, BILHETES AÉREOS, CARTÕES DE CRÉDITO ROUBADOS OU EXTRAVIADOS.

Limite: Sem limite de utilização.

3.1.3. PRÉ “CHECK-IN” AÉREO

Caso o **Usuário** queira antecipar seu “check-in”, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** colocará à disposição sua estrutura para realizar o procedimento junto à Companhia Aérea.

O Pré Check-in Aéreo está disponível de acordo com as regras abaixo:

Viagem Nacional – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 1h e 30m (uma) hora e (trinta) minutos de antecedência ao embarque.

Viagem Internacional – a partir de 24 (vinte e quatro) horas até 3h (três) horas de antecedência ao embarque, de acordo com a exigência da companhia aérea.

SERVIÇO DISPONÍVEL PARA VOOS DAS COMPANHIAS AÉREAS GOL, AVIANCA, TAM E AZUL, DESDE QUE RESPEITADAS AS REGRAS DEFINIDAS E DISPONIBILIDADE SISTÊMICA DA COMPANHIA ÁEREA.

Limite: Sem limite de utilização.

3.1.4. LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM

Caso a bagagem do **Usuário** seja extraviada durante o transporte, sob a responsabilidade da Companhia Aérea, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá a orientação para sua localização.

Para utilizar este serviço, o **Usuário** deverá informar, à **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**, o número do PIR (*Personal Irregularity Report* / Formulário de Irregularidade), fornecido pela Companhia Aérea.

O prazo máximo para a busca da bagagem extraviada será de 30 (trinta) dias após a notificação à **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL**.

Limite: Sem limite de utilização.

3.1.5. INFORMAÇÕES SOBRE FORMALIDADE DE EMBARQUE DO MENOR OU IDOSO DESACOMPANHADO

Se o **Usuário** sofrer Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda durante a viagem, não possuir condições físicas, e estiver viajando com um menor de 18 (dezoito) anos ou pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos sob sua responsabilidade, a **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá informações sobre procedimentos de embarque do menor ou idoso desacompanhado.

Limite: Sem limite para a utilização.

3.1.6. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** poderá garantir a transmissão de mensagens urgentes, por telefone, desde que se refiram a Acidente Pessoal coberto ou Doença Súbita e Aguda durante a viagem do **Usuário**.

Limite: Sem limite para a utilização.

3.1.7. INFORMAÇÕES DE VIAGEM

A **ASSISTÊNCIA SOS TOTAL** fornecerá orientação ao **Usuário** sobre:

- a. necessidade de vistos nos locais de destino;
- b. exigência de vacinas nos locais de destino;

- c. idioma nos locais de destino;
- d. telefones de embaixadas e consulados brasileiros, onde houver;
- e. limite de peso da bagagem;
- f. Locais de shows, teatros, restaurantes e passeios turísticos;
- g. indicação de cardápios ou pratos típicos da região de destino.

Limite: Sem limite de utilização.

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) **Serviços contratados diretamente pelo Usuário;**
- b) **Eventos ou consequências decorrentes de ato doloso do Usuário;**
- c) **Despesas superiores aos serviços prestados pela ASSISTÊNCIA, contratadas diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização;**
- d) **Atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causados por má-fé;**
- e) **Todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Usuário.**

3.2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

3.2.1. MANUTENÇÃO GERAL

O serviço de Assistência tem por objetivo prestar atendimento na ocorrência dos mais diversos problemas relacionados a imóveis residenciais.

3.2.2. MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA MANUTENÇÃO GERAL:

O Serviço de Assistência se encarregará do **envio de profissionais** devidamente qualificados e previamente selecionados, para:

Novas construções, reformas, reparos ou consertos, na residência do **Usuário**. A responsabilidade se limita ao envio dos profissionais para qualquer dos eventos acima, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais.

Importante: Os custos de projeto e execução do serviço (material e mão-de-obra) **serão responsabilidade exclusiva do Usuário**, obedecendo uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada.

Serviços disponibilizados pelo Serviço de Assistência:

SERVIÇOS 24 HORAS:

- Eletricistas
- Encanadores
- Chaveiros

SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL:

- Pedreiros
- Vidraceiros
- Marceneiros e serralheiros
- Pintores
- Técnicos de Eletrodomésticos

Serão dados 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

Limite: Sem limite de utilização.

3.2.3. CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA:

A Central oferecerá um serviço de informações, disponibilizando aos **Usuários**, os custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos, em 5 (cinco) regiões do país.

Limite: Sem limite de utilização.

3.2.4. EVENTOS INVOLUNTÁRIOS

O serviço de Assistência tem por objetivo prestar atendimento na ocorrência de um **sinistro** em residências.

Eventos Previstos:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, com ou sem ações de vandalismo)
- ARROMBAMENTO
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO
- DESMORONAMENTO
- VENDEVAL / GRANIZO / FUMAÇA
- IMPACTO DE VEÍCULOS
- INUNDAÇÕES PROVOCADAS POR TROMBAS D'ÁGUA OU CHUVAS TORRENCIAIS
- QUEDAS DE AERONAVES

Serão enviados profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados, para:

3.2.5. MÃO-DE-OBRA PARA CONTENÇÃO EMERGENCIAL:

Serão enviados profissionais para o diagnóstico do problema, e a execução da contenção emergencial do evento, assim como orçamento para recuperação dos danos causados, até que sejam tomadas providências, até o limite de R\$150,00 (cento e cinquenta reais), de mão-de-obra, por evento.

Serviços disponibilizados:

SERVIÇOS 24 HORAS:

- Eletricistas
- Encanadores
- Chaveiros

SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL:

- Pedreiros
- Vidraceiros
- Marceneiros e serralheiros
- Pintores

Serão dados 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

COBERTURAS ADICIONAIS EM CASO DE SINISTRO:

3.2.6. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA:

Se em consequência de sinistro, houver a necessidade do envio à residência de profissionais de limpeza, o Serviço de Assistência se responsabiliza pelas despesas decorrentes até o limite de R\$150,00 (cento e cinquenta reais) e 2 (duas) intervenções por ano.

3.2.7. GUARDA DA RESIDÊNCIA E CONERTO DE PORTAS E FECHADURAS:

Se em decorrência de um sinistro, a residência ficar vulnerável, o Serviço de Assistência se encarregará das despesas para a contenção emergencial e, se necessário, providenciará a vigilância da residência até os limites de:

- R\$ 300,00 (trezentos reais) de um profissional de vigilância, limitado a 2 (duas) intervenções por ano
- R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), para o conserto de chaves, fechaduras e portas, limitado a 2 (duas) intervenções por ano

3.2.8. MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS:

Na eventualidade de sinistro e, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, o Serviço de Assistência se encarregará dos seguintes gastos:

- Da mudança até o local provisório indicado pelo **Usuário** para a guarda dos objetos, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) e 2 (duas) intervenções por ano
- Da guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos na residência do **Usuário**, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) e 2 (duas) intervenções por ano

3.2.9. HOSPEDAGEM ALTERNATIVA:

Nos casos em que for verificada a não habitabilidade do imóvel, em consequência do sinistro, o Serviço de Assistência se encarregará da reserva e pagamento de hotel até os limites de R\$100,00 (cem reais) por dia até o máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) – (4 diárias) e 2 (duas) intervenções por ano.

Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

3.2.10. DESPESAS COM RESTAURANTES E LAVANDERIAS:

Nos casos em que for verificada a não habitabilidade do imóvel ou tenha ficado inutilizáveis o uso da cozinha e da área de serviço, em consequência de sinistro, o Serviço de Assistência se encarregará do reembolso das despesas com restaurantes e lavanderias até os limites de R\$ 100,00 (cem reais) por dia e até o máximo de R\$400,00 (quatrocentos reais) – (4 dias) e 2 (duas) intervenções por ano, independente da quantidade de pessoas que habitem na residência do **Usuário**.

Importante: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, será de responsabilidade exclusiva do **Usuário**.

EXCLUSÕES

Constituem riscos e eventos não cobertos e, portanto, sem qualquer responsabilidade pelos serviços e despesas respectivas, os seguintes:

- a) sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;
- b) confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- c) despesas com peças de reposição ou para reparos;
- d) eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel cadastrado;
- e) eventos causadas por dolo do Usuário;
- f) perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza; e
- g) despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia e superiores aos Limites fixados.

3.3. ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS

COBERTURAS DISPONÍVEIS NO BRASIL E MERCOSUL

3.3.1. REBOQUE OU RECOLHA APÓS ACIDENTE OU PANE (Sem Franquia)

Em caso de acidente ou pane que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução dos problemas no próprio local, o mesmo será rebocado por guinchos credenciados, até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo **Usuário**, numa distância rodoviária de 100 km.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Obs.: será fornecido apenas um guincho por evento, exceto em situações onde não existam oficinas ou concessionárias abertas.

Limite de Despesas por ocorrência: Conforme tabela ao final do documento.

3.3.2. REPARO / AUTO SOCORRO APÓS ACIDENTE OU PANE (Sem Franquia)

Em caso de acidente ou pane que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico de uma oficina especializada para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado, conforme cobertura acima.

O Serviço de Assistência se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa a reposição de peças será de responsabilidade do **Usuário**.

Limite de Despesas por ocorrência: Conforme tabela ao final do documento.

3.3.3. ENVIO DE CHAVEIRO NO LOCAL

(Sem Franquia)

Havendo necessidade, em razão de quebra, perda ou esquecimento das chaves na ignição, será providenciado o envio de um prestador de serviços para a abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos. A responsabilidade se restringe aos custos de mão-de-obra do prestador, ficando a cargo do **Usuário** os custos com a confecção de nova chave e/ou fechadura.

Obs: Esse serviço será prestado tão somente nos casos que o veículo se encontre em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e desde que o veículo utilize chaves e fechaduras convencionais, sem a necessidade de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc.

3.3.4. RETORNO AO DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM

(Franquia 50 km)

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em consequência de acidente ou pane, ou em casos de roubo ou furto do veículo, o **Usuário** e seus acompanhantes terão à disposição o meio de transporte mais adequado, a critério do Serviço de Assistência, para o retorno ao seu local de domicílio ou para prosseguimento da viagem até o local de destino, desde que o conserto demore mais que 1 (um) dia para ser efetuado e que o **Usuário** tenha se utilizado dos serviços de guincho e/ou auto-socorro.

A escolha da cobertura será efetuada sempre respeitando a menor distância em relação ao local do evento e o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo.

Limite de Despesas por ocorrência: Conforme tabela ao final do documento.

3.3.5. HOSPEDAGEM (Franquia 50km)

O **Usuário** e seus acompanhantes terão direito a diária em hotéis, em situações em que o conserto do veículo demore mais que 24 horas para ser efetuado ou nos casos em que não haja oficina aberta e for necessário esperar o início do expediente, desde que o **Usuário** tenha se utilizado dos serviços de guincho e/ou auto-socorro.

Esta cobertura não inclui despesas com alimentação do **Usuário** e acompanhantes, ou traslado entre a oficina e hotel.

Limite de Despesas por ocorrência: Conforme tabela ao final do documento.

3.3.6. TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO (Franquia 50 km)

Caso o **Usuário** tenha retornado ao seu local de domicílio ou prosseguido viagem até seu local de destino, o Serviço de Assistência, a seu critério, fornecerá um meio de transporte mais adequado para que este, ou pessoa por ele indicada, possa recuperar o veículo.

Limite de Despesas por ocorrência: Conforme tabela ao final do documento.

3.3.7. SUBSTITUIÇÃO DE PNEU FURADO (Sem Franquia)

Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo e caso o **Usuário** tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca, será enviado um profissional para a solução do problema.

O serviço a ser prestado, de acordo com a situação, poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado, numa distância rodoviária não superior a 50 km do local onde ocorreu o dano.

Não estão compreendidas quaisquer **despesas** com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, e aro de roda.

3.3.8. AUXÍLIO POR FALTA DE COMBUSTÍVEL (Sem Franquia)

Se o veículo estiver impossibilitado de se locomover por falta de combustível, será providenciado o reboque do mesmo até o posto de abastecimento mais próximo, para que o **Usuário** possa reabastecê-lo.

EXCLUSÕES

- a) **serviços providenciados diretamente pelo Usuário ou por terceiros, sem prévio contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente;**
- b) **os eventos decorrentes de panes repetitivas que denotem falta de manutenção ou utilização continuada em condições anormais do veículo por parte do Usuário;**
- c) **acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos;**
- d) **prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos pessoais do Usuário e/ou de seus acompanhantes.**

3.4. ASSISTÊNCIA FUNERAL

Limite de Despesas – De acordo com tabela ao final do documento

3.4.1. ATENDIMENTO SOCIAL

Na ocorrência do óbito do Usuário, a família deve entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente, que após anotar e conferir as informações, comunicará a funerária mais próxima de onde ocorreu o óbito, para que a mesma providencie tudo que for necessário para a execução do funeral.

3.4.2. FUNERAL

Os serviços incluem, urna com ou sem visor, ornamentação de luxo, coroa de flores, manta mortuária, véu, carro fúnebre, registro em cartório, livro de presença, jogo de paramento, velas, comunicado em jornal e taxa da capela.

3.4.3. CREMAÇÃO

Será disponibilizado, no Brasil, o traslado da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima onde existir o serviço, para realização da Cremação e retorno das cinzas aos familiares.

3.4.4. SEPULTAMENTO

Em jazigo da família, ou, não havendo, em jazigo providenciado, a ser locado pelo período de até 3 (três) anos, na cidade brasileira indicada pela família do **Usuário** falecido, ou, caso seja comprovadamente inviável, na cidade mais próxima pela mesma indicada.

A localização do jazigo será feita de acordo com as disponibilidades locais.

3.4.5. SERVIÇO DE PASSAGEM PARA UM MEMBRO DA FAMÍLIA

Caso o **Usuário** não utilizar a cobertura de traslado de corpos e for sepultado no local do evento e não sendo este o domicílio do **Usuário**, será disponibilizado o meio de transporte mais adequado para que um familiar possa acompanhar o sepultamento.

Limite de Despesas: 1 (uma) passagem aérea, de ida e volta, classe econômica.

EXCLUSÕES

- a) despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia do Serviço de Atendimento ao Cliente, não prevista nas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- b) despesas com compra de jazigo.

Importante: caso o Usuário possua mais de um seguro, os limites das coberturas não se acumulam.

3.5. ASSISTÊNCIA DE INDICAÇÃO MÉDICA

AVISO IMPORTANTE: serviço não destinado a atendimentos de urgência ou emergência, constituindo-se apenas em atendimento médico domiciliar ou em consultório, com agendamento de horário.

A **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO** oferece aos **Usuários**, através de uma central telefônica 0800 DDG (Discagem Direta Gratuita), 25 horas por dia, 365 dias por ano:

- a) Informação séria, confiável e objetiva sobre saúde, 24 horas por dia, 365 dias por ano, por telefone;
- b) Indicação de médicos de uma rede altamente qualificada, a preços acessíveis, pré-acordados com a **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO**;
- c) Acionamento de médicos próximos ao **Usuário** (médico do bairro) para consulta domiciliar, com preço pré-acordado com a **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO**;
- d) Orientação sobre localização e serviços disponíveis nos recursos de saúde (prontos-socorros, postos de saúde, farmácias, clínicas, laboratórios e hospitais) das redes pública e Privada, em todo território nacional.

Modalidades de **Serviços de Indicação Médica**, isolados ou combinados:

3.5.1. INDICAÇÃO DE UMA MREDE DE MÉDICOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

A **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO** oferece uma rede de médicos com preços acessíveis, para indicação ao **Usuário**, de acordo com a especialidade e região desejada.

A rede de médicos em abrangência nacional, e está presente em todas as cidades com mais de 80.000 habitantes, e nas cidades menores com vocação turística e população flutuante.

Os honorários deverão se pagos diretamente pelo **Usuário** ao médico, porém, respeitando uma tabela de preços diferenciada: consultas no consultório, com hora marcada, procedimentos ambulatoriais e exames complementares pelos valores estabelecidos na lista de Procedimentos Médicos da Associação Médica Brasileira.

3.5.2. ACIONAMENTO DE MÉDICOS PARA CONSULTAS DOMICILIARES 24 HORAS

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
OURO VIDA GRUPO ESPECIAL**

A **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO** aciona, quando solicitada, médicos para atendimento domiciliar, com hora marcada, 24 horas por dia. O médico acionado para a consulta domiciliar é sempre o médico mais próximo do paciente, com consultório estabelecido no mesmo bairro ou região solicitante.

Os médicos que atendem a consultas domiciliares são clínicos gerais, pediatras e geriatras.

O pagamento dos honorários dos profissionais, é feito pelo **Usuário** diretamente ao médico, porém respeitando uma tabela de preços, com descontos pré acordados com a **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO**.

EXCLUSÕES

A Contratação de médicos, clínicas e hospitais profissionais, o pagamento dos honorários e demais custos que pelos mesmos vierem a ser cobrados correrão por conta e risco exclusivos do **Usuário**. A **ASSISTÊNCIA SOS EXCLUSIVO** não responde pelo pagamento de tais honorários, nem tampouco pelos serviços que vierem a ser prestados pelos profissionais.

1. QUADRO DE RESUMO DAS COBERTURAS

ASSISTÊNCIA A PESSOAS	LIMITES	FRANQUIA
Acompanhante em caso de internação hospitalar do usuário	A partir do 5º dia de hospitalização: Transporte: Passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica. Estadia: Exterior: US\$60.00 por dia até o máximo de US\$ 600.00 por toda a estadia.	Exterior
Pré Check-in Aéreo	Sem limite	Brasil/Exterior
Localização de Bagagem	Sem limite	Brasil/Exterior
Informações sobre formalidade de embarque do menor ou idoso desacompanhado	Sem limite	Brasil/Exterior
Transmissão de Mensagens Urgentes	Sem limite monetário e de utilização para Informações	Brasil
Perda ou Roubo de Documentos	Sem limite monetário e de utilização	Exterior
Informações de viagem	Sem limite monetário e de utilização	Brasil/Exterior

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	LIMITES	FRANQUIA
Envio de Profissionais, sem custo de visita e orçamento e garantia de 3 meses	Sem limite	Brasil
Consultoria Orçamentária	Sem limite	Brasil
Contenção Emergencial de sinistros	Até R\$ 150,00	Brasil
Limpeza da Residência	Até R\$ 150,00	Brasil

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
OURO VIDA GRUPO ESPECIAL**

Guarda da Residência e Conserto de fechaduras	Até R\$ 300,00 para vigilância Até R\$150,00 para conserto	Brasil
Mudança e Guarda móveis	Até R\$ 200,00 para mudança Até R\$ 200,00 para guarda móveis	Brasil
Hospedagem Alternativa	Até R\$ 400,00	Brasil
Despesas com restaurante e lavanderia	Até R\$ 400,00	Brasil

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS	LIMITES	FRANQUIA
Reboque após acidente ou pane	Até R\$ 300,00	Sem franquia
Auto Socorro após acidente ou pane	Até R\$ 200,00	Sem franquia
Envio de chaveiro	Mão de obra para abertura do veículo	Sem franquia
Retorno ao domicílio ou continuação da viagem	1 (uma) passagem aérea por ocupante	50 km do domicílio
Hospedagem por imobilização do veículo	Até R\$ 100,00 por diária máximo 5 diárias	50 km do domicílio
Recuperação do veículo	Passagem aérea classe econômica	50 km do domicílio
Transporte para recuperação do veículo	Passagem Aérea, de ida, na classe econômica.	50 km do domicílio
Serviço de substituição de pneu furado	Troca do pneu	Sem franquia
Auxílio por falta de combustível	Reboque até posto mais próximo	Sem franquia

ASSISTÊNCIA FUNERAL	LIMITES	FRANQUIA
Atendimento Social, Funeral ou Cremação, Sepultamento e locação de Jazigo	Até R\$ 3.000,00	Brasil
Passagem para um membro da família	Passagem aérea classe econômica de ida e volta	Brasil e Exterior

ASSISTÊNCIA DE INDICAÇÃO MÉDICA	LIMITES	FRANQUIA
Indicação de rede de médicos e serviços complementares	Honorários dos profissionais por conta do usuário	Brasil
Acionamento de médicos para consultas domiciliares 24 horas	Honorários dos profissionais por conta do usuário	Brasil
Indicação de recursos médicos e hospitalares públicos e privados	Sem Limites	Brasil
Informações médicas em geral – telefone	Sem Limites	Brasil