



GUIA DE ACIONAMENTO

ASSISTÊNCIAS

CAIXA Assistência



Guarda Digital

Olá!

Para proporcionar mais autonomia e clareza sobre as assistências disponíveis para você, preparamos este guia prático para facilitar sua consulta e otimizar seu tempo.

Caso precise de suporte adicional ou tiver alguma dúvida, nossa **Central de Assistência** está à disposição **24 horas por dia**, pelo telefone **0800 - 725 - 0961**.

Não hesite em nos contatar!

SUMÁRIO

GUARDA DIGITAL + CAIXA ASSISTÊNCIA

ESSENCIAL 7

- Clube de Vantagens GD
- Farmassist
- Inventário Digital Assistido
- Proteção Individual

ESSENCIAL PET 8

- Cerimônia para o Pet
- Clube de Vantagens GD
- Farmassist
- Inventário Digital Assistido
- Leva e Traz Pet
- Pet Help
- Proteção Individual
- TelePet

FAMÍLIA 9

- Apoio à Mulher
- Cerimônia para o Pet
- Clube de Vantagens GD
- Farmassist
- Inventário Digital Assistido
- Leva e Traz Pet
- Nutriline
- Pet Help
- Professor Web
- Proteção Familiar Completa
- Telemedicina Médica
- TelePet

SUMÁRIO

GUARDA DIGITAL + CAIXA ASSISTÊNCIA

LEGADO10

- Apoio à Mulher
- Cerimônia para o Pet
- Check-up Médico
- Clube de Vantagens GD
- Farmassist
- Funeral Estendido + Pais e Sogros
- Inventário Digital Assistido
- Leva e Traz Pet
- Nutriline
- Pet Help
- Professor Web
- Telemedicina Médica
- TelePet



Guarda Digital

CAIXA Assistência 4

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIAS - CAIXA

• Apoio à Mulher	12
• Funeral Pet (Cerimônia)	15
• Tele Pet	16
• Leva e Traz Pet	17
• Pet Help	18
• Check-Up Médico	20
• Combo Melhor Idade – Manutenção de Equipamentos Ortopédicos	23
• Combo Melhor Idade – Locação de Equipamentos Ortopédicos	24
• Combo Melhor Idade – Inspeção Sênior	25
• Telemedicina	28
• Farmassist	32
• Clube de Vantagem	35
• Funeral Individual	37
• Funeral Familiar	40
• Funeral Estendido	43
• Inventário	47
• Nutriline	52
• Professor Web	55







ESSENCIAL

> GUARDA DIGITAL

Esse plano contempla dos seguintes serviços:

- ✓ Cofre Digital Póstumo
- ✓ Testamento Digital
- ✓ Documentos ilimitados
- ✓ 3 Guardiões
- ✓ Até 5 beneficiários
- ✓ Armazenamento ilimitado
- ✓ Visibilidade seletiva
- ✓ Transmissão automática

> CAIXA ASSISTÊNCIA

Para solicitar a assistência, basta ligar para a Central de Atendimento, 0800 - 725 - 0961 atendimento 24h por dia.

Esse plano contempla das seguintes assistências:

- ✓ Clube de Vantagens GD
- ✓ Farmassist
- ✓ Inventário Digital Assistido
- ✓ Proteção Individual



Guarda Digital

CAIXA Assistência 7



ESSENCIAL PET

> GUARDA DIGITAL

Esse plano contempla dos seguintes serviços:

- ✓ Cofre Digital Póstumo
- ✓ Testamento Digital
- ✓ Documentos ilimitados
- ✓ 3 Guardiões
- ✓ Até 3 pets
- ✓ Até 5 beneficiários
- ✓ Armazenamento ilimitado
- ✓ Módulo Pet completo
- ✓ Visibilidade seletiva
- ✓ Transmissão automática

> CAIXA ASSISTÊNCIA

Para solicitar a assistência, basta ligar para a Central de Atendimento, 0800 - 725 - 0961 atendimento 24h por dia.

Esse plano contempla das seguintes assistências:

- ✓ Cerimônia para o Pet
- ✓ Clube de Vantagens GD
- ✓ Farmassist
- ✓ Inventário Digital Assistido
- ✓ Leva e Traz Pet
- ✓ Pet Help
- ✓ Proteção Individual
- ✓ TelePet





FAMÍLIA

> GUARDA DIGITAL

esse plano contempla dos seguintes serviços:

- ✓ Cofre Digital Póstumo
- ✓ Testamento Digital
- ✓ Documentos ilimitados
- ✓ 5 Guardiões
- ✓ Até 5 pets
- ✓ Até 5 beneficiários
- ✓ Armazenamento ilimitado
- ✓ Módulo Pet completo
- ✓ Cápsulas do Tempo
- ✓ Visibilidade seletiva
- ✓ Transmissão automática

> CAIXA ASSISTÊNCIA

Para solicitar a assistência, basta ligar para a Central de Atendimento, 0800 - 725 - 0961 atendimento 24h por dia.

Esse plano contempla das seguintes assistências:

- ✓ Apoio à Mulher
- ✓ Cerimônia para o Pet
- ✓ Clube de Vantagens GD
- ✓ Farmassist
- ✓ Inventário Digital Assistido
- ✓ Leva e Traz Pet
- ✓ Nutriline
- ✓ Pet Help
- ✓ Professor Web
- ✓ Proteção Familiar Completa
- ✓ Telemedicina Médica
- ✓ TelePet



Guarda Digital

CAIXA Assistência ⁹



LEGADO

> GUARDA DIGITAL

esse plano contempla dos seguintes serviços:

- ✓ Cofre Digital Póstumo
- ✓ Testamento Digital
- ✓ Documentos ilimitados
- ✓ 5 Guardiões
- ✓ Até 5 pets
- ✓ Até 5 beneficiários
- ✓ Armazenamento ilimitado
- ✓ Módulo Pet completo
- ✓ Cápsulas do Tempo
- ✓ Visibilidade seletiva
- ✓ Transmissão automática

> CAIXA ASSISTÊNCIA

Para solicitar a assistência, basta ligar para a Central de Atendimento, 0800 - 725 - 0961 atendimento 24h por dia.

Esse plano contempla das seguintes assistências:

- ✓ Apoio à Mulher
- ✓ Cerimônia para o Pet
- ✓ Clube de Vantagens GD
- ✓ Farmassist
- ✓ Funeral Estendido + Pais e Sogros
- ✓ Inventário Digital Assistido
- ✓ Leva e Traz Pet
- ✓ Nutriline
- ✓ Pet Help
- ✓ Professor Web
- ✓ Proteção Familiar Completa
- ✓ Telemedicina Médica
- ✓ TelePet



Guarda Digital

CAIXA Assistência 10





APOIO À MULHER

Assistência Apoio Mulher disponibiliza à usuária um canal de ajuda, por meio de um serviço de suporte especializado para mulheres, a fim de prevenir e combater situações de violência doméstica.

CONDIÇÕES: O atendimento será fornecido no Modelo Remoto, através de Chat com Atendente Virtual. É totalmente sigiloso e desenvolvido para a Mulher fazer uso sempre que necessário.

Os serviços abaixo estão contemplados na realização desse serviço:

- ✓ Acionamento da função **AJUDA** através da Atendente Virtual, para que envie mensagens de texto em aplicativos de troca de mensagens e/ou e-mail para os seus Protetores;

Limite: Ilimitado

Condições: Quantidade de pessoas cadastradas na rede de apoio: Até 3 pessoas.

Horário de prestação dos serviços: 24 horas por dia.

- ✓ Localização de serviços públicos e privados voltados ao atendimento de casos de violência doméstica e que estejam próximos à usuária;

Limite: Ilimitado

Horário de prestação dos serviços: 24 horas por dia.

- ✓ Acesso a banco de dados com perguntas mais frequentes sobre violência doméstica;

Limite: Ilimitado

Horário de prestação dos serviços: 24 horas por dia.



APOIO À MULHER

- ✓ Indicação de advogadas especializadas em violência doméstica conforme sua solicitação e preferências;

Limite: 2 horas de atendimento por ano de vigência ou 1 hora de atendimento por usuário por semestre.

Horário de prestação dos serviços: Dias úteis, horário comercial das 08:00 às 18:00 horas.

- ✓ Suporte de profissionais capacitadas, por meio de atendimento telefônico, relacionado ao requerimento de Medida Protetiva de Urgência (MPU);

Limite: 2 horas de atendimento por usuária/ano ou 1 hora de atendimento por usuário por semestre.

Horário de prestação dos serviços: Dias úteis, horário comercial das 08:30 às 17:30 horas.

CARÊNCIA: 72 horas

Âmbito de atendimento: Território nacional

Eventos: Apoio Mulher

Exclusões:

- As menores de 18 anos somente poderão contratar e utilizar os serviços de Assistência Apoio à Mulher, quando assistidas por quem legalmente as represente, podendo ser exigida documentação comprobatória;
- Atendimento presencial;
- Apoio policial;
- Prestação de serviços jurídicos.







COMBO PET

FUNERAL PET (CERIMÔNIA)

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a Assistência arcará com as despesas de organização do funeral, Cremação ou Sepultamento coletivo ou individual em decorrência do falecimento do Animal (pet). Os itens abaixo estão contemplados para a realização desse serviço:

- ✓ Urna de remoção;
- ✓ Certificado de cremação ou lápide do local (placa de identificação do animal).

CONDIÇÕES: Será necessário verificar a legislação do Município para o procedimento de cremação coletiva. Nas localidades em que não houver infraestrutura para a realização do serviço, ocorrerá o recolhimento do Animal (pet), e será realizado os devidos trâmites, conforme a legislação do Município. Caso o animal falecido se encontre em cidades consideradas como zona de risco, será solicitado para o usuário que o mesmo leve o animal (pet) até um local com condições seguras para encontrar a funerária.

Limite: Até R\$ 1.000,00 – Limitado a 01 (uma) intervenção ao ano

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

CARÊNCIA: 5 dias.

Âmbito de atendimento: Território nacional

Evento: Falecimento Pet

Exclusões:

- Não será disponibilizado as cinzas do Animal (pet) nos casos de cremação para a assistência funeral coletiva.



COMBO PET

TELE PET

Quando necessário, o cliente terá a sua disposição o contato da Central 24 horas para solicitar uma consulta veterinária para o seu Pet, que será disponibilizada através da nossa rede de prestadores cadastrados.

CONDIÇÕES: A consulta acontecerá com um clínico veterinário, desde que não seja caracterizado como um atendimento de urgência. A consulta será realizada de modo remoto, para trazer melhor conforto e comodidade para o pet e seu tutor. O prazo de retorno do diagnóstico da consulta é de até 02 horas. Benefícios adquiridos deste serviço:

- ✓ Maior disponibilidade de atendimento: Médicos atendendo 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- ✓ Breve retorno de resultados: O retorno da análise da consulta é em até 02 horas;
- ✓ O serviço também é utilizado como segunda opinião médica veterinária;
- ✓ É fornecido encaminhamento para especialista para promover um cuidado integral com seu bichinho;
- ✓ O acesso remoto traz o conforto para o usuário utilizar onde estiver.

Importante: *Quaisquer despesas relacionadas a serviços veterinários contratados serão de responsabilidade exclusiva do cliente.*

Limite: Até 03 (três) consultas por ano;

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas – Todos os dias

Horário de prestação dos serviços: De Segunda à Sexta-Feira, das 08h às 20h, e aos Sábados das 08h às 14h, exceto feriados.

CARÊNCIA: 5 dias.

Âmbito de atendimento: Território nacional

Evento: Consultas Veterinárias

Prazo de Retorno de Dúvida: Em até 48h da data da solicitação do serviço.



Guarda Digital

CAIXA Assistência



COMBO PET

LEVA E TRAZ PET

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel).

CONDIÇÕES: O usuário deverá agendar esse serviço com mínimo de 48 horas de antecedência. A Caixa Assistência será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas, caso exceda o limite estabelecido de R\$ 150,00. O serviço será prestado sempre que existir estrutura e disponibilidade na Cidade da solicitação. Para transportar o Animal (pet), é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte. Assim que o setor responsável receber a solicitação para acionamento do serviço, retornará o contato com o cliente em até 24 horas para fornecer as informações sobre o agendamento do procedimento. Caso o usuário não possa dar continuidade na assistência solicitada, o mesmo deverá realizar o cancelamento junto ao Canal de Atendimento da Assistência 24 horas em até 10 (dez) minutos para serviços imediatos ou até 02 (duas) horas para serviços agendados, a partir da primeira ligação feita para solicitar a contratação do serviço, caso contrário a solicitação será considerada como uma intervenção utilizada. Vale ressaltar que não será possível solicitar o reagendamento do serviço, caso ele já esteja acionado.

Limite: R\$ 150,00 – limitado a 01 (um) acionamento por vigência.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas – Todos os dias

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

CARÊNCIA: 5 dias.

Agendamento: 48h de antecedência

Âmbito de atendimento: Território nacional

Evento: Consultas Veterinárias

Prazo de Retorno de Dúvida: Em até 48h da data da solicitação do serviço.





COMBO PET

PET HELP

A Assistência Pet Help é um serviço de suporte orientativo ao tutor de pet em situações de dúvidas em procedimentos a serem adotados no dia-a-dia com cães e gatos. Muitas dessas orientações auxiliam tanto aos tutores de primeira viagem, quanto aos mais experientes, a cuidar da saúde e bem-estar dos seus pets. Será dado suporte sobre:

- ✓ Alimentação;
- ✓ Saúde;
- ✓ Lazer e viagens;
- ✓ Bem-estar para o pet;
- ✓ Vacinas.

CONDIÇÕES: Vale lembrar que este serviço contempla apenas o suporte a informações. Não será prestado orientações de dúvidas em caso de urgência ou emergência. Quaisquer despesas com consulta com veterinário, exames, vacinas, medicamentos, alimentos ou qualquer outro tipo de despesa relacionado ao animal (pet), será de responsabilidade do usuário e em caso de indicação de estabelecimento, este acontecerá conforme disponibilidade da cidade.

Importante: Este serviço trata-se de um suporte orientativo e não deve ser considerado como consulta veterinária. O retorno das dúvidas acontecerá em até 72 horas da data da solicitação do serviço.

Limite: Até 05 (cinco) solicitações por ano;

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas – Todos os dias

Horário de prestação dos serviços: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h e aos sábados das 08h às 14h, exceto domingos e feriados.

CARÊNCIA: 5 dias.

Âmbito de atendimento: Território nacional.

Evento: Conveniência





CHECK UP MÉDICO

O serviço de check-up médico é uma estratégia inteligente e preventiva que permite a detecção precoce de doenças ainda em estágios iniciais. Quando realizadas de maneira regular, essas avaliações podem identificar condições de saúde antes que se tornem graves, possibilitando tratamentos eficazes e minimizando riscos à saúde. Com exames específicos e personalizados, o check-up oferece um acompanhamento de qualidade, promovendo a saúde e o bem-estar ao longo do tempo.

CONDIÇÕES: Quando solicitado, será disponibilizada ao usuário, uma consulta médica preventiva com um clínico-geral credenciado, bem como o seu retorno para análise dos exames, lembrando que o prazo do retorno não poderá ultrapassar 30 dias.

Este serviço será apenas para 1º diagnóstico e, caso seja necessário, o usuário deverá dar continuidade ao tratamento médico diagnosticado pela Assistência.

- ✔ A primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames serão totalmente gratuitos ao usuário, respeitando o período máximo de 30 dias para a consulta de retorno, contados a partir da 1ª consulta.
- ✔ Caso a Consulta médica for agendada e o usuário não comparecer, será contabilizada a intervenção.
- ✔ Caso o usuário queira dar continuidade ao tratamento com o médico credenciado, terá que arcar com todas as demais despesas necessárias, sendo essas negociadas diretamente com o profissional.
- ✔ O prazo para o agendamento da consulta dependerá da disponibilidade e infraestrutura local.



CHECK UP MÉDICO

Exames cobertos:

- ✓ Hemograma completo;
- ✓ Glicemia de Jejum;
- ✓ Colesterol HDL, LDL, VLDL e Total;
- ✓ Triglicérides;
- ✓ Citologia (Papanicolau);
- ✓ PSA Livre e Total.

Os exames acima são básicos para uma Avaliação Clínica Preventiva inicial. Caso sejam necessários exames complementares, estes serão de responsabilidade do usuário arcar com as despesas.

Limite: 01 consulta médica + retorno em até 30 dias, com limite de R\$ 300,00 para consulta e exames – limitado a 01 intervenção ao ano.

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Conforme disponibilidade das Clínicas e/ou Laboratórios

CARÊNCIA: 90 dias.

Âmbito de atendimento: Território nacional

Evento: Conveniência

Exclusões:

- Exames não mencionados na categoria do plano contratado;
- Exames adicionais para diagnóstico complementar;
- Retorno para consulta após 30 dias;
- Continuidade de tratamento médico.







COMBO MELHOR IDADE

Manutenção de Equipamentos Ortopédicos

Na hipótese de Acidente Pessoal ocorrido com o usuário ou em situações de recuperação pós cirúrgicas que necessite de manutenção ou conserto de aparelhos ortopédicos, a Assistência 24h auxiliará com o trabalho de manutenção para alinhamento e correções técnicas dos equipamentos.

Itens cobertos para a manutenção:

- ✓ Cadeira de rodas
- ✓ Andador
- ✓ Cama hospitalar
- ✓ Muletas
- ✓ Bengalas
- ✓ Órteses
- ✓ Oxigênio
- ✓ Colchões especiais
- ✓ Aparelhos de acesso a banho, entre outros

CONDIÇÕES: disponibilização do serviço acontecerá mediante apresentação de laudo médico do beneficiário. A localização das redes para realizar a manutenção dos aparelhos dependerá da estrutura da cidade de residência do usuário.

Limite: Até R\$ 300,00 – Limitado a 2 intervenções durante a vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: De acordo com o estabelecimento credenciado.

CARÊNCIA: 60 dias

Âmbito de atendimento: Território nacional

Evento: Acidente pessoal, lesão, agressão

OBS: Venda ao cliente final (usuário/ beneficiário) exclusivamente no Modelo Anual de Pagamento, com vigência mínima de 12 meses.



Guarda Digital

CAIXA Assistência



COMBO MELHOR IDADE

Locação de Equipamentos Ortopédicos

Na hipótese de Acidente Pessoal ocorrido com o usuário ou em situações de recuperação pós cirúrgica que necessite de aparelhos para a recuperação, a Assistência 24h auxiliará com a locação de equipamentos ortopédicos para apoiar no período de recuperação.

Itens cobertos para locação:

- ✓ Cadeira de rodas
- ✓ Andador
- ✓ Cama hospitalar
- ✓ Muletas
- ✓ Bengalas
- ✓ Órteses
- ✓ Oxigênio
- ✓ Colchões especiais
- ✓ Aparelhos de acesso a banho, entre outros

CONDIÇÕES: A disponibilização do serviço acontecerá mediante apresentação de laudo médico do beneficiário, comprovando o estado de saúde e contendo prazo de recuperação estabelecido. A localização das redes para a locação dos aparelhos dependerá da estrutura da cidade de residência do usuário.

Limite: Até R\$ 300,00 – Limitado a 2 intervenções durante a vigência

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: De acordo com o estabelecimento credenciado.

CARÊNCIA: 60 dias

Âmbito de atendimento: Território nacional

Evento: Acidente pessoal, lesão, agressão

OBS: Venda ao cliente final (usuário/ beneficiário) exclusivamente no Modelo Anual de Pagamento, com vigência mínima de 12 meses.



Guarda Digital

CAIXA Assistência



COMBO MELHOR IDADE

Inspeção Sênior

Quando solicitado pelo usuário, a Caixa Assistência enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência do usuário, focando na prevenção de acidentes domésticos do público sênior e mais qualidade de vida, conforme abaixo:

- ✓ **Orientações e dicas de cuidados domésticos:** Orientação e dicas sobre cuidados domésticos, onde o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos.
- ✓ **Remanejamento De Móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro. Conforme o tipo de móvel será necessário a avaliação do prestador no local. Os móveis serão remanejados por dois profissionais, desde que não seja necessário qualquer tipo de desmontagem/montagem, e que o transporte seja feito sem nenhum tipo de equipamento (ex.: ferramenta, corda, andaime). Nossos profissionais não executam o serviço caso tenha qualquer risco, inclusive de quebra ou avaria do móvel.
- ✓ **Instalação de assento dentro do box:** Envio de profissional para prestar a mão de obra para instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessário para adaptação.
- ✓ **Instalação de barra de segurança:** Envio de profissional para prestar a mão de obra para barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box).
- ✓ **Luz de emergência:** Envio de profissional para prestar a mão de obra para instalação de luz de emergência nos principais cômodos.
- ✓ **Instalação de rampas:** Envio de profissional para prestar a mão de obra para construção de rampas de acesso à residência, limitado a 3 ou 4 degraus, próximos à porta de entrada, garagem e quintal.





COMBO MELHOR IDADE

Inspeção Sênior

- ✓ **Serviços gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração como (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades).
Limitado a 05 unidades, independente do item a ser instalado; Para instalação de varão de cortina e persianas, a altura máxima é de 2,70m.
- ✓ **Instalação de ventilador de teto:** Envio de profissional para prestar a mão de obra para a instalação ou troca de ventilador de teto, sem parte elétrica (passagem de fiação) e alvenaria. Limitado até 1 aparelho

CONDIÇÕES: A disponibilização do serviço acontecerá mediante apresentação de laudo médico do beneficiário, comprovando o estado de saúde e contendo prazo de recuperação estabelecido. A localização das redes para a locação dos aparelhos dependerá da estrutura da cidade de residência do usuário.

Limite: Até 3 serviços por utilização – Limitado a 1 intervenção por ano (Os serviços devem ser solicitados no mesmo atendimento. O material é de responsabilidade do cliente).

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

CARÊNCIA: 60 dias

Âmbito de atendimento: Território nacional

Evento: Inspeção Sênior





TELEMEDICINA

A Assistência Médica por Telemedicina é a possibilidade de realizar uma consulta médica de forma remota, por meio de tecnologias seguras de comunicação online, como vídeo chamadas em computadores, tablets ou smartphones. Assistência médica por telemedicina O objetivo na prestação deste serviço é realizar um atendimento de apoio médico telefônico por vídeochamada, com a missão de esclarecer dúvidas, proporcionar o aconselhamento seguro, acesso às informações de saúde, além do atendimento de consulta médica, sempre que solicitado pelo cliente. As consultas à distância podem ser iniciais (primeiro atendimento), de acompanhamento, urgência ou de supervisão (com a troca de experiências entre profissionais), e atendem desde cuidados primários e enfermagem até a especialidade de clínico geral.

Quando solicitado pelo cliente, a Central de Assistência disponibilizará a assistência para consulta médica por meio de vídeo chamada com um médico clínico geral, proporcionando facilidade para acessar a consulta dentro da disponibilidade do cliente e evitando consultas múltiplas, a fim de:

- ✓ Proporcionar aconselhamento seguro e acesso às informações de saúde sempre que solicitado pelo cliente;
- ✓ Orientar o cliente quanto ao procedimento em casos de urgência, se este deverá realizar alguma ação no local onde se encontre ou a direciona-lo a ida a um médico presencial;
- ✓ Orientar quanto ao período de jejum e preparo adequado para exames, além de esclarecimento de dúvidas sobre diagnósticos;
- ✓ Instruir como proceder à frente a situações adversas à saúde;
- ✓ Esclarecimento sobre doenças causadas por vírus, como sintomas, tratamento e prevenção ou em caso de dores agudas ou crônicas;
- ✓ Prescrição de medicamentos realizado pelo médico, sempre que identificado a necessidade.





TELEMEDICINA

- ✓ Atendimento telefônico para cliente e beneficiário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, violência doméstica, abordando o problema/situação e, como resultado, o cliente deverá encontrar alívio e melhora emocional.

Não atuamos com intervenção medicamentosa e se o cliente estiver em surto psicótico (alteração grave do juízo – “alucinação”) a orientação será dada ao acompanhante/familiar.

Condições: O cliente poderá solicitar o atendimento de telemedicina pelo site da Doutor Alper: <https://dralper.com.br/> Assim como é possível fazer o download gratuito do aplicativo da Dr. Alper nas plataformas Play Store e Google play. Antes de solicitar o atendimento, o cliente deve ativar a conta no Aplicativo ou no site. Após fazer o login no site ou aplicativo, irá selecionar a opção de “Solicitar atendimento”, “Médico”, “Agora mesmo”, escolher os sintomas que esteja apresentando (seleção opcional), informar se faz uso de medicamentos (seleção opcional), anexar imagens (seleção opcional) e aguardar o atendimento com o médico. Para finalizar a consulta, basta o cliente ou o médico se desconectar da vídeo-chamada.

Caracterizada a necessidade de atendimento com um outro especialista médico, o cliente será orientado / encaminhado pelo médico clínico geral que o estiver assistindo para buscar ajuda efetiva de um profissional especializado.

Consulta de retorno Quando o médico que assistiu o Cliente pelo serviço de Assistência Médica por Telemedicina julgar necessário e a partir da sua definição e orientação ao paciente é concedida a consulta de retorno, que será agendada pelo próprio paciente.

Prescrição de medicamentos O médico poderá prescrever medicamentos sempre que achar adequado à condição clínica apresentada pelo Cliente durante a assistência médica por telemedicina e será encaminhada por e-mail e/ou SMS.



TELEMEDICINA

Limite: Até 03 consultas por ano de vigência – Limitado a 01 consulta por mês

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas.

Horário de prestação dos serviços: 24 horas – Todos os dias

CARÊNCIA: 5 dias Vigência: 12 Meses Venda ao cliente final (usuário/beneficiário): exclusivamente no Modelo Anual de Pagamento, com vigência mínima de 12 meses. Exclusões Fica excluído do serviço de Assistência Médica por Telemedicina;

Âmbito de atendimento: Território nacional.

Evento: Telemedicina

- Despesas com quaisquer medicamentos prescrito ao cliente pelo médico;
- Despesas com exames ou localidades para realização dos mesmos, quando solicitado pelo médico;
- Consulta com especialidades médicas que não seja com o médico clínico geral do produto telemedicina.
- Esclarecimento sobre doenças causadas por vírus, como sintomas, tratamento e prevenção ou em caso de dores agudas ou crônicas;
- Prescrição de medicamentos realizado pelo médico, sempre que identificado a necessidade.
- Atendimento telefônico para cliente e beneficiário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, violência doméstica, abordando o problema/situação e, como resultado, o cliente deverá encontrar alívio e melhora emocional. Não atuamos com intervenção medicamentosa e se o cliente estiver em surto psicótico (alteração grave do juízo – “alucinação”) a orientação será dada ao acompanhante/familiar.







FARMASSIST

Assistência Farmácia (Farmassist) disponibiliza uma Central de Atendimento 24 horas, preparada para oferecer suporte completo aos usuários, fornecendo informações sobre telefones, endereços e a localização das farmácias credenciadas mais próximas, de acordo com a necessidade de cada atendimento. Além disso, o usuário conta com uma ampla rede de farmácias credenciadas, onde poderá adquirir medicamentos com descontos aplicados sobre o Preço Máximo ao Consumidor (PMC), conforme as condições e percentuais estabelecidos a seguir.

- ✔ Descontos de 10% a 80% sobre o Preço Máximo ao Consumidor (“PMC”) para os medicamentos contemplados na Lista ePharma;
- ✔ Descontos mínimos na Rede Pague Menos, sendo: 30% para Genéricos e 20% para Medicamentos Marca (Similares e Referência) e descontos de 5% para todos os produtos “Não Medicamentos”;
- ✔ A ePharma tem cadastrados e pode gerenciar a utilização de todos os medicamentos registrados na ANVISA, publicados na ABC Farma, aproximadamente 16.000 apresentações, inclusive os fracionados pela indústria farmacêutica, sendo que não estão incluídos neste conceito produtos manipulados, fitoterápicos, homeopáticos e fracionados pela farmácia.

IMPORTANTE: A ePharma praticará o menor preço entre o preço ePharma e o preço promocional do dia da loja. Não são considerados preços promocionais aqueles decorrentes de Programas de Fidelidade da Farmácia, Programas de Adesão ao Tratamento, entre outros. Aplicativo para Smartphones e Links de busca A ePharma disponibiliza seu aplicativo para smartphones para que os usuários tenham informações e serviços a qualquer hora e lugar. Basta o usuário buscar pelo nome “Epharma” na App Store ou Google play e realizar o Download gratuito do aplicativo em seu smartphone, e fazer uso dos benefícios. A ePharma disponibilizará também links de acesso à Lista Preferencial de Medicamentos ePharma e pesquisa de farmácias credenciadas (por UF, cidade, bairro) no mesmo aplicativo.



FARMASSIST

Limite: Sem limite de utilização.

Horário da central de atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário de prestação dos serviços: Horário Comercial

CARÊNCIA: 72 horas.

Âmbito de atendimento: Território nacional.

Evento: Conveniência.







CLUBE DE VANTAGEM

O clube de Vantagens é um programa que consiste em oferecer benefícios e descontos, conforme o usuário navegue na plataforma, para compra de produtos ou contratação de serviços em diversos segmentos como educação, bem-estar, saúde, entretenimento, entre outros. Disponível em uma plataforma online o usuário receberá um URL (um endereço para acessar ao site do programa) através da Assistência 24 horas, onde ele precisará acessar o site de modo particular e realizar um cadastro inicial para criar login e senha e assim usufruir de uma experiência completa com descontos, cashback e programa de pontos, exclusivo para o beneficiário.

Exemplos de categorias disponíveis no site:

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| ✓ Bem-Estar e Beleza | ✓ Bem-estar e Saúde |
| ✓ Alimentação e Bebidas | ✓ Educação |
| ✓ Lazer | ✓ Produtos e Serviços |

Todas as compras efetuadas na plataforma geram pontos acumulativos, onde o usuário poderá resgatar e adquirir mais vantagens no site, como por exemplo:

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| ✓ Ingressos de cinema; | ✓ Créditos no Uber; |
| ✓ Shows; | ✓ Crédito de combustível |
| ✓ Produtos para o pet; | ✓ e muito mais. |

Limite: Sem limite de utilizações

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

CARÊNCIA: 72 horas.

Âmbito de atendimento: Território nacional.

Exclusões:

- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições e condições do produto;
- Garantia do produto ou serviço adquiridos em parceiros do clube;
- Responsabilidade com a Entrega do produto;
- Responsabilidade no fornecimento do serviço;
- Processo de pagamento com a loja ou site.



Guarda Digital

CAIXA Assistência





FUNERAL INDIVIDUAL

Usuário: Considera-se cliente com direito ao serviço 'POST-MORTEM' o titular com limite de idade de até 69 anos, 11 meses e 29 dias, a contar da data de contratação do plano de Assistência Funeral. Atendimento Social Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Caixa Assistência que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

Importante: O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija. Transporte de familiar para a liberação do corpo No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Caixa Assistência fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta. A Caixa Assistência também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral.

CONDIÇÕES: O evento precisa ocorrer fora do Município de residência do usuário. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário. Funeral O serviço de funeral será composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- ✓ Urna;
- ✓ Preparação básica (limpeza para fazer a descontaminação, desinfecção e higienização do corpo) e ornamentação da sala (decoração com flores, arranjos e artefatos no local em que será realizado o ato de velar e/ou homenagear);





FUNERAL INDIVIDUAL

- ✓ Coroa de flores;
- ✓ Véu;
- ✓ Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- ✓ Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- ✓ Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- ✓ Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- ✓ Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- ✓ Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- ✓ Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade;

Importante: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Caixa Assistência a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças.

CREMAÇÃO: Quando solicitada pela família e priorizando para ocorrer no menor possível, evitando-se manter o corpo por um espaço de tempo prolongado na câmara fria, a Caixa Assistência providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

SEPULTAMENTO: A Caixa Assistência providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.





➤ FUNERAL INDIVIDUAL

TRANSLADO: No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a Caixa Assistência providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.

Limite: Até R\$ 7.000,00 (Limite do conjunto de serviços da Assistência funeral incluindo taxas adicionais de serviço)

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

CARÊNCIA: 90 dias (Morte Natural)

Âmbito de atendimento: Território nacional.

Evento: Morte Natural ou Acidental



FUNERAL FAMILIAR

Usuário: Considera-se cliente com direito ao serviço 'POST-MORTEM' o titular com limite de idade de até 69 anos, 11 meses e 29 dias, a contar da data de contratação do plano de Assistência Funeral, assim como seu(sua) cônjuge, filhos ou enteados com idade de até 21 (vinte e um) anos na data do óbito. Também têm direito os filhos dependentes do titular (pai ou mãe) que possuam deficiência que os torne inimputáveis.

Importante: O atendimento a enteados será concedido mediante apresentação do comprovante de vínculo com o titular por meio da declaração do Imposto de Renda, nas mesmas condições aplicáveis aos filhos.

Atendimento Social

Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Caixa Assistência que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

Importante: O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija. Transporte de familiar para a liberação do corpo No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Caixa Assistência fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta. A Caixa Assistência também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral.

CONDIÇÕES: O evento precisa ocorrer fora do Município de residência do usuário. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário. Funeral O serviço de funeral será composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:



FUNERAL FAMILIAR

- ✓ Urna;
- ✓ Preparação básica (limpeza para fazer a descontaminação, desinfecção e higienização do corpo) e ornamentação da sala (decoração com flores, arranjos e artefatos no local em que será realizado o ato de velar e/ou homenagear);
- ✓ Coroa de flores;
- ✓ Véu;
- ✓ Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- ✓ Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- ✓ Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- ✓ Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- ✓ Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- ✓ Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- ✓ Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade;

Importante: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Caixa Assistência a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças.

CREMAÇÃO: Quando solicitada pela família e priorizando para ocorrer no menor tempo possível, evitando-se manter o corpo por um espaço de tempo prolongado na câmara fria, a Caixa Assistência providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.



FUNERAL FAMILIAR

SEPULTAMENTO: A Caixa Assistência providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

TRANSLADO: No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a Caixa Assistência providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.

Limite: Até R\$ 7.000,00 (Limite do conjunto de serviços da Assistência funeral incluindo taxas adicionais de serviço)

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

CARÊNCIA: 90 dias (Morte Natural)

Âmbito de atendimento: Território nacional.

Evento: Morte Natural ou Acidental



FUNERAL ESTENDIDO

Usuário: Considera-se cliente com direito ao serviço 'POST-MORTEM' o titular com limite de idade de até 69 anos, 11 meses e 29 dias, a contar da data de contratação do plano de Assistência Funeral, assim como seus pais (pai e mãe), sogros, seu ou sua cônjuge, filhos ou enteados com idade de até 21 (vinte e um) anos na data do óbito. Também têm direito os filhos dependentes do titular (pai ou mãe) que possuam deficiência que os torne inimputáveis.

Importante: O atendimento a enteados será concedido mediante apresentação do comprovante de vínculo com o titular por meio da declaração do Imposto de Renda, nas mesmas condições aplicáveis aos filhos. Atendimento Social Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Caixa Assistência que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija. Transporte de familiar para a liberação do corpo No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Caixa Assistência fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta. A Caixa Assistência também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral.

CONDIÇÕES: O evento precisa ocorrer fora do Município de residência do usuário. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

FUNERAL: O serviço de funeral será compost pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:



FUNERAL ESTENDIDO

- ✓ Urna;
- ✓ Preparação básica (limpeza para fazer a descontaminação, desinfecção e higienização do corpo) e ornamentação da sala (decoração com flores, arranjos e artefatos no local em que será realizado o ato de velar e/ou homenagear);
- ✓ Coroa de flores;
- ✓ Véu;
- ✓ Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- ✓ Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- ✓ Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- ✓ Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- ✓ Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- ✓ Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- ✓ Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade;

Importante: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Caixa Assistência a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças.

CREMAÇÃO: Quando solicitada pela família e priorizando para ocorrer no menor tempo possível, evitando-se manter o corpo por um espaço de tempo prolongado na câmara fria, a Caixa Assistência providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.



FUNERAL ESTENDIDO

SEPULTAMENTO: A Caixa Assistência providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

TRANSLADO: No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a Caixa Assistência providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.

Limite: Até R\$ 7.000,00 (Limite do conjunto de serviços da Assistência funeral incluindo taxas adicionais de serviço)

Horário de atendimento central de assistência: 24 horas

Horário de prestação dos serviços: 24 horas

CARÊNCIA: 90 dias (Morte Natural)

Âmbito de atendimento: Território nacional.

Evento: Morte Natural ou Acidental





INVENTÁRIO

Em caso de falecimento do Usuário, a Assistência disponibilizará aos Herdeiros do Usuário, uma Plataforma que os apoiará para a realização do Processo de Inventário e Partilha de bens do Usuário, desde que realizados de forma consensual, dentro das normas legais praticadas no Brasil.

CONDIÇÕES: A plataforma permitirá aos Herdeiros solicitar a Assistência Inventário de forma simples e eficaz. Contará com Advogados Credenciados, em todo território nacional, capacitados para o suporte necessário, e que poderão ser escolhidos pelos Herdeiros para a sua demanda jurídica. Os Herdeiros poderão, caso desejem, indicar Advogados particulares para participar da plataforma. Os Honorários serão pagos integralmente pelo parceiro credenciado, que acompanhará a prestação dos serviços do Advogado Credenciado escolhido aos Herdeiros até a conclusão dos serviços, sempre por meio da Plataforma disponibilizada. Os Herdeiros deverão solicitar o serviço de Assistência Inventário em até 30 dias corridos, contados a partir do falecimento do Usuário, sob pena de perda do direito de utilização do serviço.

Após a solicitação da assistência inventário, o Herdeiro e/ou Representante Legal, terá até 60 dias para envio dos documentos e inclusão das informações necessárias na Plataforma, para conclusão do inventário.

Sobre o cadastro do herdeiro na plataforma

A Caixa Assistência e o parceiro credenciado não fazem qualquer verificação quanto à autenticidade dos dados cadastrais na plataforma. Os herdeiros e/ou seu representante legal se responsabilizarão isoladamente com qualquer declaração falsa ou omissa que possa gerar prejuízos. Caso seja identificado qualquer dado cadastral falso ou omissa, haverá a possibilidade de exclusão do cadastro e todas as suas informações, ainda que haja transações em andamento iniciadas na plataforma. Os serviços da Plataforma só podem ser utilizados por pessoas legalmente capazes. Assim, ao se cadastrar na Plataforma, o Herdeiro declara, sob as penas da lei, ser maior de 18 (dezoito) anos ou emancipado e estar em pleno gozo de seus direitos civis.



INVENTÁRIO

Se houver a representação do Herdeiro, por meio de uma pessoa física maior de 18 anos, deve-se apresentar a documentação competente, a qual será analisada pelo parceiro credenciado. Caso o parceiro credenciado entenda que, a documentação fornecida não é suficiente para comprovar a representação do referido Herdeiro, o parceiro credenciado poderá requerer documentos complementares. Apenas será confirmado o cadastro do Herdeiro ou seu Representante Legal na plataforma se houver o preenchimento de todos os campos do cadastro. O Herdeiro e/ou Representante Legal deverão completá-lo com informações exatas, precisas e verdadeiras.

A Caixa Assistência e o parceiro credenciado não possuirão conhecimento da senha cadastrada na Plataforma pelo Herdeiro ou Representante Legal de forma que, se houver o esquecimento da senha e quiser recuperar seu acesso à Plataforma, deverá solicitar por meio da plataforma a recuperação / alteração da senha, onde será enviado uma mensagem com a nova senha para o email cadastrado. Caso haja mais de um cadastro na Plataforma, haverá o cancelamento automático de todos os cadastros e o Herdeiro ou seu Representante Legal poderá ser impedido de se cadastrar novamente. Acesso e solicitação dos serviços A Plataforma é oferecida aos Herdeiros de modo gratuito, assim como a isenção de honorários do advogado de dignado para a realização do inventário.

As custas e taxas judiciais ou administrativas, bem como eventuais tributos exigidos pela Administração Pública e/ou Poder Judiciário, necessários à consecução do Inventário Consensual, serão inteiramente custeadas pelos Herdeiros e/ou seu Representante Legal. Por meio da Plataforma, os Herdeiros poderão selecionar, conforme sua exclusiva discricionariedade, um Advogado Credenciado para lhes assessorar com o Inventário Consensual. Será resguardado o direito de os Herdeiros selecionarem para assessorá-los Advogado Terceiro de sua confiança, hipótese na qual a fruição da Assistência Inventário, objeto deste Descritivo, ficará condicionada ao credenciamento de tal Advogado Terceiro por meio da Plataforma, tornando-se assim um Advogado Credenciado.



INVENTÁRIO

A prestação do assessoramento para Inventário Consensual terá início quando os Herdeiros ou o respectivo Advogado Credenciado juntarem na Plataforma, a procuração válida assinada por todos os Herdeiros, outorgando poderes para que o Advogado Credenciado em questão, inicie a prestação do serviço de Inventário Consensual. Todos os avisos ou comunicações exigidos ou permitidos por este Descritivo deverão ser feitos pelo Herdeiro ou seu Representante Legal por escrito e por e-mail com aviso de recebimento ou por meio da Plataforma.

Da conclusão dos serviços O serviço de Inventário Consensual será considerado concluído com a juntada na Plataforma de comprovação da expedição do competente Formal de Partilha/arrolamento (no caso de Inventário Consensual judicial); e a escritura pública de Inventário Consensual expedido pelo Cartório competente (no caso de Inventário Consensual extrajudicial).

Limite: 1 utilização durante a vigência da apólice de seguros do Usuário

Horário de atendimento central de assistência: 24horas.

Horário de prestação dos serviços: De segunda a sexta –feira das 08h00 às17h00, exceto sábados, domingos e feriados.

Horário de atendimento através do e-mail: De segunda a sexta –feira das 08h00 às 17h00, exceto sábados, domingos e feriados.



INVENTÁRIO

CARÊNCIA: 60 dias

Âmbito de atendimento: Território nacional

Evento: Falecimento

OBS: Venda ao cliente final (usuário/ beneficiário) exclusivamente no Modelo Anual de Pagamento, com vigência mínima de 12 meses.

Vigência: 12 Meses

Exclusões ao Herdeiro ou Representante Legal é vedado:

- Interferir, fraudar, trapacear ou praticar qualquer ato que possa prejudicar as transações de outros Usuários na Plataforma;
- Agredir, ofender, intimidar, assediar, caluniar, injuriar ou difamar outros Usuários, Profissionais Cadastrados, a o Prestador Credenciado ou quaisquer outros terceiros;
- Disseminar ou tentar enviar vírus de computador, incluindo, mas não se limitando a cavalos de tróia, worms, keyboard loggers, bombas relógio, spywares, adwares, cancelbots ou qualquer outro código ou programa invasivo ou malicioso;
- Disseminar ou tentar enviar spams ou qualquer outro material que possa modificar, interromper ou interferir no funcionamento, operação ou manutenção da Plataforma, das redes de comunicação, ou, de qualquer forma, prejudicar o uso e qualidade oferecida;
- Utilizar a Plataforma para fins comerciais ou para finalidades não expressamente autorizadas nestes Termos;
- Enviar ou tentar disseminar materiais que passivamente ou ativamente coletam informações, como gifs, web bugs, cookies e spywares, entre outros;
- Utilizar ferramentas ou proxy anônimo com a finalidade de tornar seu endereço de Protocolo de Internet (IP) anônimo;
- Interferir ou quebrar qualquer sistema de segurança da Plataforma;
- Prestar informações falsas em seus dados cadastrais.





NUTRILINE

A Assistência Nutriline disponibiliza ao usuário um serviço de orientação e acompanhamento nutricional personalizado por meio de uma plataforma de atendimento, auxiliando na adoção de hábitos alimentares saudáveis e na melhoria da qualidade de vida.

CONDIÇÕES: O atendimento e os serviços de orientação nutricional serão realizados de forma contínua após o período de carência, respeitando as condições de cadastro e coleta de dados conforme a faixa etária do usuário.

Os serviços abaixo estão contemplados na realização desse serviço:

- ✔ Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços prestados, incluindo a classificação nutricional com base no peso e na altura através do cálculo do IMC (Índice de Massa Corpórea), sendo que para crianças e adolescentes a central realizará apenas a coleta de dados para cadastro. Consulta rápida do valor calórico de uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e produtos industrializados, permitindo a comparação de calorias entre itens de mesma categoria ou diferentes porções do mesmo alimento. Identificação, avaliação e orientação sobre hábitos cotidianos inadequados relacionados à alimentação que impactam a qualidade de vida, fornecendo informações e dicas personalizadas de hábitos saudáveis. Avaliação qualitativa dos hábitos alimentares descritos pelo usuário com o envio de dicas práticas para uma alimentação mais saudável com base nos pontos identificados. Sugestão de modelos de cardápios qualitativos e esquemas alimentares criativos e atraentes para orientar a combinação de alimentos em refeições principais como almoço e jantar, além de sugestões para os intervalos. Acesso a um banco de dados de orientação com conteúdos sobre nutrição e esporte para manutenção de desempenho físico, nutrição e saúde associando hábitos à qualidade de vida, curiosidades e



NUTRILINE

propriedades nutricionais dos alimentos, além de orientações específicas divididas por públicos e temas como adolescentes, crianças, idosos, saúde do homem e da mulher, patologias comuns, propriedades dos alimentos e nutrição voltada para a estética.

Limite: Sem limite.

Condições: O usuário deverá fornecer as informações necessárias de peso, altura e hábitos cotidianos para a correta elaboração do perfil e classificação nutricional. Para crianças e adolescentes, o atendimento limita-se à coleta de dados e cadastro. As orientações prestadas possuem caráter informativo e de aconselhamento preventivo, não substituindo consultas médicas presenciais ou tratamentos clínicos específicos.

Horário de prestação dos serviços: Horário comercial.

CARÊNCIA: 72 horas.

Âmbito de atendimento: Território nacional.

Evento: Conveniência

Exclusões:

- Consultas médicas ou nutricionais presenciais em clínicas e consultórios;
- Prescrição de dietas restritivas para patologias de alta complexidade sem acompanhamento médico prévio;
- Fornecimento ou custeio de alimentos, suplementos alimentares, shakes ou medicamentos;
- Elaboração de avaliação física detalhada de forma presencial.







PROFESSOR WEB

O serviço Professor WEB disponibiliza uma plataforma online de serviços e conteúdo que permite, de forma autônoma, estudar, recuperar suas notas ou preparar-se para exames e provas. O serviço conta com uma equipe de professores 24 x 7 que tira dúvidas dos alunos nas diferentes disciplinas, indicando conteúdos para estudo e estimulando o autoestudo.

CONDIÇÕES: O acesso e a utilização dos serviços estão disponíveis de forma contínua por meio da plataforma online, respeitando o limite anual estabelecido para o serviço de tirar dúvidas e as carências previstas para a ativação do plano.

Os serviços abaixo estão contemplados na realização desse serviço:

- ✓ Plataforma online com educação infantil para crianças de 3 a 6 anos contendo atividades educativas que divertem e preparam para a alfabetização, organizadas em 6 campos sendo eles linguagem, matemática, artes, música, natureza e sociedade. Ensino fundamental para os anos iniciais voltado para crianças do 1º ao 5º ano, com revisão de matéria, exercícios, jogos educacionais, cálculos e um serviço exclusivo de tirar dúvidas com professores online em disciplinas como alfabetização, artes, ciências, geografia, história, língua portuguesa e matemática. Ensino fundamental para os anos finais direcionado a alunos do 6º ao 9º ano, oferecendo revisão de matéria, exercícios, jogos educacionais, videoaulas e serviço de tirar dúvidas com professores online nas disciplinas de artes, biologia, espanhol, geografia, história, inglês, língua portuguesa, matemática e química. Ensino médio com atividades educacionais para alunos do 1º ao 3º ano com revisão de matéria, exercícios, videoaulas, audioaulas e serviço de tirar dúvidas online em artes, biologia, espanhol, filosofia, geografia, história, inglês, língua portuguesa, literatura, matemática, química e sociologia. Área exclusiva para preparação de





PROFESSOR WEB

vestibular e ENEM que conta com guia de profissões, exercícios, videoaulas, temas atuais, questão do dia, simulados e resumos de literatura com resumos de livros cobrados nos exames.

Limite: Sem limite para o uso geral da plataforma, exceto para o serviço exclusivo de tire uma dúvida com professores online, que é limitado a 48 perguntas ao ano por usuário.

Condições: O usuário deverá possuir conexão com a internet e dispositivo eletrônico compatível para acessar a plataforma online. O envio de dúvidas para a equipe de professores online está condicionado ao limite anual de 48 perguntas, devendo as questões adicionais ou demais custos decorrentes do uso inadequado da ferramenta serem administrados pelo usuário.

Horário de prestação dos serviços: 24 horas por dia, 7 dias por semana.

CARÊNCIA: 72 horas.

Âmbito de atendimento: Território nacional.

Evento: Conveniência

Exclusões:

- Envio de perguntas que excedam o limite anual de 48 dúvidas no período;
- Aulas particulares presenciais ou assistência pedagógica fora do ambiente virtual da plataforma;
- Disponibilização de dispositivos de acesso à internet, computadores, tablets ou celulares para a utilização do serviço;
- Atendimento em disciplinas ou níveis escolares não especificados na cobertura da plataforma.

