

REGULAMENTO PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

1. DEFINIÇÕES

1.1 ACIDENTE PESSOAL

Ocorrência de sinistro (fenômeno ou fato traumático), causador de lesões físicas ao Segurado, que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de atendimento médico imediato.

1.1.1 Excluem-se do conceito de Acidente Pessoal:

- a) as doenças, incluídas as profissionais, quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente, por Acidente Pessoal, ressalvadas as infecções, os estados septicêmicos e as embolias, resultantes de ferimento visível causado por Acidente Pessoal;
- b) as intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não provocados por Acidente Pessoal;
- c) as lesões decorrentes, dependentes, predispostas ou facilitadas por esforços repetitivos ou microtraumas cumulativos, ou que tenham relação de causa e efeito com os mesmos, assim como as lesões classificadas como: Lesão por Esforços Repetitivos (LER), Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (DORT), Lesão por Trauma Continuado ou Contínuo (LTC), ou similares que venham a ser aceitas pela classe médico-científica, bem como as suas consequências pós-tratamentos, inclusive cirúrgicos, em qualquer tempo.

1.2 ANIMAL DOMÉSTICO

Considera-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao Segurado, limitados a aves, cachorros, gatos, coelhos, tartarugas e hamsters, excetuando-se os animais silvestres, não domesticados e destinados a competições, desde que convivam com o Segurado em sua residência.

1.3 ATENDIMENTO MÉDICO PRÉ-HOSPITALAR

É o atendimento médico de urgência em ambiente extra-hospitalar (fora do hospital).

1.4 BENEFICIÁRIO

Entende-se por Beneficiário a pessoa física, informada em vida pelo Segurado à prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA ou à própria CAPEMISA, que receberá os benefícios descritos neste instrumento, conforme serviço contratado e período estabelecido.

1.5 CADASTRO

É o conjunto de informações relativas ao Segurado, elegíveis para requisição dos serviços, fornecidas e atualizadas periodicamente pela CAPEMISA para uso da prestadora de serviços, com dados que indiquem: nome completo, data de nascimento, CPF, endereço completo, padrão contratado, matrícula ou nº de identificação e nº de apólice do Segurado, bem como todas as demais informações necessárias à perfeita prestação dos serviços aqui descritos.

1.6 DOENÇA

É a alteração aguda do estado de saúde do Segurado, com evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, esteja acarretando sofrimento físico intenso, ou risco imediato à vida, impedindo o Segurado de exercer atividades normais, impossibilitando a sua locomoção e caracterizando uma urgência médica. Para efeitos desta proposta, ficam excluídos os casos de doenças preexistentes e crônicas bem como suas conseqüências e agudizações.

1.7 DOMICÍLIO

É a moradia habitual do Segurado no Brasil, também chamada de imóvel, que constará dos registros da Central de Atendimento, onde serão prestados os serviços de Assistência descritos neste instrumento.

1.8 EVENTO

É a ocorrência de fato causador de sinistro, proveniente de acidente ou não, cujo fato ocasionará a prestação de serviço.

1.9 MAL SÚBITO

Ocorrência de distúrbio orgânico por qualquer causa, que provoque no organismo lesão ou perturbação funcional permanente ou temporária no indivíduo são e tenha como conseqüência direta a necessidade de atendimento médico imediato.

1.10 MORTE NATURAL

Causada segundo a própria lei da vida, quando a causa mortis é a senilidade extrema ou moléstia.

1.11 MORTE PROVOCADA ou VIOLENTA

Quando a causa mortis é provocada por mecanismo externo, seja ele suicida (por ato de vontade da própria pessoa), homicida (por ação criminosa de alguém) ou acidental (por um acontecimento imprevisto).

1.12 PRESTADORA DE SERVIÇOS

É a empresa contratada pela CAPEMISA responsável pela seleção e/ou contratação de pessoas físicas ou jurídicas para serem enviadas ao local onde se encontre o Segurado ou colocadas a sua disposição, conforme o caso, para a prestação dos serviços em suas várias modalidades.

1.13 SEGURADO

Entende-se por Segurado a pessoa física participante da apólice de Seguro comercializada pela CAPEMISA, com domicílio habitual no Brasil, designada à prestadora de serviços através de cadastro.

1.14 SERVIÇOS

Serviços designam a organização e operação de um conjunto de modalidades de assistência definidas e delimitadas no presente regulamento, combinando um ou mais fornecimentos e prestações, visando providenciar assistência ao Segurado.

1.15 SINISTRO

É a ocorrência com data caracterizada, exclusiva e diretamente externa, que tenha como causa direta o evento, que levará o Segurado a acionar a assistência 24 horas.

1.16 SOCORRISTA

Profissional técnico especializado no atendimento médico imediato de vítimas de acidentes ou males súbitos.

1.17 URGÊNCIA

É a ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial à vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata.

2. CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS

2.1. Para que o Segurado tenha direito a todos os serviços descritos neste regulamento, ele deverá contatar a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA desde o início da ocorrência, através de

chamada telefônica gratuita à sua central de atendimento 24 horas, de acordo com os números informados abaixo, onde descreverá resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita, fornecendo-lhe todas as informações necessárias.

- **No caso de Assistência-Funeral: 0800.722.6650**
- **No caso de Assistência Flex: 0800 770 0351 ou chamada a cobrar para (55) (11) 4133-9281**

2.1.1. A prestação dos serviços pela prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA será providenciada de acordo com a infra-estrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento.

2.1.2. Qualquer problema ou irregularidade na execução dos serviços contratados, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA deverá ser comunicada imediatamente para que a mesma execute as providências cabíveis.

2.1.3. Em caso de custos que ultrapassem os limites estabelecidos nos padrões de atendimento, estes serão repassados diretamente ao Segurado ou responsável.

2.2. Os serviços não organizados e/ou não autorizados pela prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, não darão direito a posterior reembolso nem a indenização compensatória.

2.3. Será condição indispensável para que a prestadora de serviços assuma as suas obrigações, que o Segurado a avise de imediato por telefone, indicando sempre os dados a seguir indicados:

- a) o seu nome;
- b) o seu endereço, telefone, tipo de serviço solicitado.

2.3.1. O Segurado deverá também:

- a) seguir as instruções da prestadora de serviços e tomar as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das conseqüências da ocorrência;
- b) satisfazer, sempre que necessário, os pedidos de informação solicitados pela prestadora de serviços e remeter-lhe prontamente todos os avisos, convocações ou citações que receber;

- c) recolher e facultar à prestadora de serviços os elementos relevantes para a efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso;
- d) aceitar, no ato, a empresa provida pela prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, quer seja esta órgão estatal ou particular, conforme o local do evento, concordando assim com as normas locais de atendimento, inclusive em termos de qualidade.

2.4. Quando, excepcionalmente, o serviço tiver que ser pago pelo Segurado para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento da prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, uma vez que não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e não aprovadas previamente pela Central de Atendimento da prestadora de serviços.

2.5. Após o pagamento aos profissionais ou outras despesas, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA fica sub-rogada nos correspondentes direitos do Segurado contra aqueles que por ato, fato, ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

2.5.1. O Segurado compromete-se a restituir à prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA toda importância que tenha recebido por parte do causador dos danos e/ou de seu seguro, em função de liquidação da indenização a qual o Segurado tiver direito, até os limites assumidos pela prestadora de serviços.

2.5.2. O Segurado compromete-se a prestar a colaboração possível e a sub-rogar seus direitos, nos casos em que a prestadora de serviços tiver ação de regresso contra terceiros.

2.6. Para efeitos do presente regulamento entende-se que os serviços serão colocados à disposição do Segurado durante o prazo de vigência da apólice de Seguro.

2.7. O direito à utilização dos serviços caducará automaticamente na data em que o Segurado deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que terminar o prazo de vigência da apólice de Seguro.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Todos os serviços previstos neste regulamento serão prestados em todo território nacional.

3.1. Em relação aos serviços descritos no item 4.1.1, que referem-se à Assistência Pet, serão prestados somente em cidades com mais de 100.000 habitantes, nas localidades onde houver disponibilidade do serviço, ou seja, de acordo com a estrutura local.

3.2. Em relação aos serviços descritos no item 4.1.2, que referem-se à Assistência em Viagem no Brasil e no exterior, são válidos em território brasileiro, a mais de 100 km (cem quilômetros) do município de domicílio do Segurado no Brasil, e também no exterior.

3.3. Em relação aos serviços descritos nos itens 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6 e 4.1.7, que referem-se às Assistências Envio de profissionais, Chaveiro, Vidraceiro, Eletricista e Encanador, serão prestados apenas na residência cadastrada do Segurado no Brasil, exclusivamente em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes.

3.4. Todos os serviços previstos neste regulamento não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de força maior, se torne impossível a sua efetivação.

4. SERVIÇOS

4.1 ASSISTÊNCIA FLEX

4.1.1. ASSISTÊNCIA PET

Serviço prestado de 2ª a 6ª feira, de 9 às 18 horas.

- Hospedagem de animais

Em caso de Acidente Pessoal com o Segurado, que o impeça de cuidar do animal assistido, a CAPEMISA através de prestadora de serviços contratada será responsável pelo transporte de ida, volta e estadia do animal assistido em um hotel para animais ou canil mais próximo do local do evento e adequado para prestação deste serviço.

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA assumirá os gastos até o limite de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais), por dia, para cada animal, limitado a um período de 3 (três) dias, para o máximo de 2 (dois) animais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Em caso de necessidade de um número maior de estadia, as mesmas correrão por conta do Segurado.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade.

- **Agendamento de consultas**

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, a pedido do Segurado marcará e agendará consultas para os animais domésticos, seja com médicos indicados pelo Segurado, ou com médicos credenciados à prestadora de serviços.

O custo da consulta será previamente informado pela prestadora de serviços e correrá por conta do Segurado.

Este serviço poderá ser solicitado 24 horas por dia e, de acordo com a disponibilidade local, a prestadora de serviços contratada retornará o contato com o Segurado prestando as informações sobre a consulta agendada tais como: local, data, hora, nome do médico veterinário e preço da consulta.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade do serviço.

- **Indicação de Clínicas Veterinárias**

De acordo com a necessidade e localização do Segurado, e a pedido deste, a prestadora de serviços fará a indicação de Clínicas Veterinárias mais próximas à residência do Segurado.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade.

- **Indicação de Pet Shops**

De acordo com a necessidade e localização do Segurado, e a pedido deste, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA fará a indicação de Pet Shops. Além disso, a prestadora de serviços se compromete a realizar cotações e indicar os preços obtidos ao Segurado.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade.

- **Indicação de Banho e Tosa**

De acordo com a necessidade e localização do Segurado, e a pedido deste, a prestadora de serviços fará a indicação de locais adequados para a realização de Banho e Tosa.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade.

- **Informações sobre vacinas**

A pedido do Segurado, a prestadora de serviços prestará as informações necessárias sobre todas as vacinas e épocas de aplicação, além dos locais e datas de vacinações públicas (postos de vacinação).

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade.

- **Informações sobre venda de filhotes**

A prestadora de serviços, a pedido do Segurado, indicará pontos de venda dos filhotes de animais domésticos, de acordo com a raça desejada pelo Segurado.

Este serviço poderá ser solicitado 24 horas por dia e, de acordo com a disponibilidade local, a prestadora de serviços retornará o contato com o Segurado prestando as informações necessárias sobre os locais de venda dos filhotes.

Este serviço é válido somente nas localidades onde houver disponibilidade.

4.1.2. ASSISTÊNCIA EM VIAGEM NO BRASIL E NO EXTERIOR

Serviços prestados de 2ª a 6ª feira, de 9 às 18 horas.

- **Indicação de médicos, dentistas, hospitais e clínicas**

Se por qualquer motivo o Segurado necessitar de assistência médica ou odontológica, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, prestará informações sobre médicos, dentistas, hospitais e clínicas que o possam atender, sendo os respectivos honorários profissionais, gastos com hospitalização e outras despesas daí decorrentes por conta do Segurado.

A CAPEMISA e a prestadora de serviços contratada não serão responsáveis e não indenizarão o Segurado por qualquer dano,

prejuízo, lesão ou doença causados pelo fato de encaminhar ao Segurado, quando de sua solicitação, pessoas ou profissionais para assistência médica ou odontológica.

A prestadora de serviços indica apenas serviços quando solicitados e sem ônus nas circunstâncias previstas acima. Nestes casos, a pessoa ou pessoas designadas pela prestadora de serviços serão tidas como agentes do Segurado sem recurso de natureza ou circunstância alguma contra a prestadora de serviços em razão de tal designação.

- **Envio de Acompanhante em caso de hospitalização**

Verificando-se a hospitalização do Segurado por um período superior a 7 (sete) dias em consequência de doença ou acidente e caso não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a prestadora de serviços suporta as despesas a serem realizadas por um familiar com a passagem de ida e volta de avião em classe econômica, ou outro meio de transporte mais adequado, à critério da prestadora de serviços para ficar junto ao Segurado.

- **Organização do regresso antecipado por sinistro no domicílio**

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA organizará o transporte do Segurado até o seu domicílio, devido a ocorrência de um sinistro de roubo ou furto qualificado, com violação de portas ou janelas, incêndio ou explosão, na sua residência habitual, que a torne inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos, justificando assim, a sua presença e regresso, sempre que não possa efetuar este transporte pelos meios inicialmente utilizados em sua viagem, ou ainda quando este meio não o conduza em tempo hábil. Correrão por conta do Segurado todas as despesas decorrentes deste serviço.

- **Organização do regresso antecipado por falecimento de familiar de 1º grau no Brasil**

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA organizará o transporte do Segurado, desde o local de estadia até o local da residência habitual, se no decurso da viagem, no Brasil, falecer o cônjuge ou pessoa com quem coabite em termos de permanência, ascendente ou descendente até o 1º grau do Segurado, quando o meio utilizado para a sua viagem de regresso ou bilhete adquirido não lhe permitir a antecipação de seu retorno.

Correrão por conta do Segurado todas as despesas decorrentes deste serviço.

- **Organização do retorno e Acompanhamento de menores**

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA organizará o retorno à residência habitual no Brasil de menores, com idade inferior a 14 (quatorze) anos, se o Segurado for hospitalizado em decorrência de doença ou acidente.

Correrão por conta do Segurado todas as despesas decorrentes deste serviço.

- **Localização e envio de bagagens extraviadas**

No caso de roubo ou extravio de bagagens em vôo regular, enquanto sob responsabilidade da Companhia Aérea Transportadora, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA prestará toda orientação e ajuda necessária ao Segurado, na respectiva participação às autoridades, bem como no apoio à localização de seus pertences. Tanto no caso de roubo como no de perda ou extravio dos ditos pertences, se encontrados, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA encarregar-se-á de acionar a empresa responsável pelo seu envio até o local onde se encontre o Segurado ou até a sua residência habitual, desde que se encontrem devidamente embalados e transportáveis, desde que observadas as seguintes condições:

- a) obrigação do Segurado de comunicar imediatamente o fato à Companhia Aérea e obrigação do Segurado de comunicar imediatamente o fato à Companhia Aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (Formulário P.I.R. - Property Irregularity Report);
- b) obrigação do Segurado de entrar em contato com a prestadora de serviços, informando o fato em até 3 (três) dias depois do ocorrido.

- **Compra de bilhetes para espetáculos**

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, mediante solicitação telefônica do Segurado, procederá a compra de bilhetes para espetáculos musicais e outros em Nova Iorque, Londres, Paris, Viena e Lisboa. Para tanto, o Segurado deverá fazer sua solicitação à prestadora de serviços com uma semana de antecedência da data desejada para assistir ao espetáculo e informar o número do cartão de crédito a ser debitado o valor do ingresso, a data de validade do cartão, endereço de registro do cartão e número de seu CPF. O custo do ingresso será acrescido de taxa de reserva, independentemente do

número de ingressos solicitados, cujo valor será informado ao Segurado quando da aquisição do bilhete.

Os ingressos estão sujeitos à disponibilidade local e após a solicitação não será mais possível efetuar alterações ou cancelamentos.

4.1.3. ENVIO DE PROFISSIONAIS

Serviço não emergencial e não vinculado a sinistro.
Horário Comercial de 2ª a 6ª feira, de 9 às 18 horas.

A CAPEMISA, através da prestadora de serviços contratada, compromete-se a enviar à residência do Segurado, pedreiros, carpinteiros, pintores, gesseiros, técnicos de carpetes, técnicos de persianas, técnicos de TV e vídeo, técnicos de eletrodomésticos, técnico de informática, encanadores, eletricitas, chaveiros ou vidraceiros, que serão disponibilizados em horário comercial (de 2ª a 6ª feira de 9 às 18 horas), podendo, no entanto, estes serviços serem solicitados pelo Segurado a qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Nestes casos, correrão por conta do Segurado as despesas com a reparação, reposição de peças e, ainda, deslocamentos, devendo o Segurado quitar os custos do serviço utilizado, e de locomoção, diretamente junto ao profissional de serviço afiliado.

4.1.4. ENCANADOR

Serviço emergencial vinculado a sinistro.

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA encarregar-se-á do envio à residência do Segurado de encanador, 24 horas por dia, para a contenção e reparação de um dano causado em decorrência de um sinistro.

Os serviços deverão ser solicitados à prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, através de chamada telefônica, pelo Segurado, que deverá descrever resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita.

Em caso de sinistro a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA encarregar-se-á do pagamento dos gastos com o envio de profissionais hidráulicos e a mão-de-obra empregada no local, até o

limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, sendo por conta do Segurado todas as despesas com peças e materiais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

4.1.5. ELETRICISTA

Serviço emergencial vinculado a sinistro.

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA encarregar-se-á do envio à residência do Segurado de eletricista, 24 horas por dia, para a contenção e reparação de um dano causado em decorrência de um sinistro.

Os serviços deverão ser solicitados à prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, através de chamada telefônica, pelo Segurado, que deverá descrever resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita.

Em decorrência de sinistro, correrão por conta da prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA as despesas com o envio de um eletricista e a mão de obra empregada no local, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, sendo por conta do Segurado todas as despesas com peças e materiais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

4.1.6. VIDRACEIRO

Serviço emergencial vinculado a sinistro.

A CAPEMISA através da prestadora de serviços encarregar-se-á do envio à residência do Segurado de vidraceiro, 24 horas por dia, para a contenção e reparação de um dano causado em decorrência de um sinistro.

Os serviços deverão ser solicitados à prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, através de chamada telefônica, pelo Segurado, que deverá descrever resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita.

Em decorrência de sinistro, correrão por conta da prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA as despesas com o envio de um vidraceiro e a mão de obra empregada do local, até o limite de R\$

200,00 (duzentos reais) por evento, sendo por conta do Segurado todas as despesas com peças e materiais.
Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

4.1.7. CHAVEIRO

Serviço Emergencial 24 horas, não vinculado a sinistro.

A CAPEMISA através da prestadora de serviços encarregar-se-á do envio, 24 horas por dia, de um chaveiro até a residência que não puder ser aberta em razão da perda das chaves, seu esquecimento no interior do imóvel ou quebra na fechadura, impossibilitando o Segurado de ingressar ou sair de sua residência ou ainda, quando o imóvel estiver exposto, ou seja, se encontre vulnerável, ficando acessível pela parte externa, causando risco à residência. Este serviço somente será disponibilizado para residências que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e caso existam profissionais num raio de até 50 km (cinquenta quilômetros) da residência, observadas as seguintes condições:

- a) em casos de quebra, perda ou roubo de chaves correrão por conta da prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA as despesas com o deslocamento do profissional, a mão-de-obra e a confecção de novas chaves até o valor total de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado ainda a 2 (duas) intervenções ao ano;
- b) em casos de reparação de fechaduras e trancas que se encontrarem danificadas, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA arcará com os custos de deslocamento do profissional, mão-de-obra e peças para troca e conserto da fechadura ou tranca até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e até o limite de 1 (uma) intervenção ao ano.

4.2 ASSISTÊNCIA FUNERAL

Na ocorrência de óbito do Segurado, um membro da família deverá acionar a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, comunicando o falecimento e seguindo sempre as instruções da mesma, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita identificação do Segurado tais como: o local onde se encontra o corpo, se a família possui jazigo em cemitério, onde a família pretende sepultar o corpo e mais outras informações que facilitem a execução dos serviços.

Este serviço poderá ser contratado somente com cobertura para o segurado principal (Plano Individual) ou abrangendo também o cônjuge ou companheiro (a) e os filhos menores de 21 (vinte e um) anos (Plano Familiar).

NOTA: Os filhos que necessitam de cuidados especiais, decorrentes de deficiência psico-motora, tendo a sua dependência comprovada através de laudo médico legal, estarão cobertos pelos SERVIÇOS aqui descritos, sem considerar o limite de idade.

Os padrões de atendimento ao Segurado serão realizados conforme descrição do ANEXO I, obedecendo os limites de custos estabelecidos.

Ficam ainda pactuados os seguintes eventos e condições especiais:

- a) SEPULTAMENTO DOS MEMBROS** - Se o Segurado sofrer amputação de algum membro a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA garantirá o sepultamento do mesmo, de acordo com a legislação em vigor, devendo o Segurado acionar a Central 24h.
- b) TRASLADO** - No caso de óbito ocorrido fora do município de domicílio do Segurado, e dentro do território nacional, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA providenciará, sem despesas para a família, traslado de retorno do corpo até o município de domicílio do Segurado, respeitando o limite do padrão contratado.
- c) CREMAÇÃO** - Cabe ao próprio Segurado a prévia autorização com assinatura e reconhecimento de firma, para cremação conforme padrão ou contratação, de acordo com a legislação em vigor, a qual, juntamente com o Atestado do Óbito assinado por dois médicos ou por um médico legista, deverá ser entregue à empresa designada pela prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA para proceder ao registro do óbito. Nos casos de morte violenta é exigida ainda a formalização pela autoridade judiciária para que se possa proceder à cremação (Lei n.º 6.015, de 31/12/73). A cremação será sempre realizada no crematório designado pela prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA, devendo as cinzas serem retiradas diretamente pela família, no prazo acertado.

5. RISCOS COBERTOS

Os sinistros que a residência venha a sofrer e que dão lugar aos serviços mencionados nos itens 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6 e 4.1.7 são os seguintes:

- a) Incêndio - Combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- b) Explosão - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- c) Queda de raios - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago;
- d) Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes atingindo direta ou indiretamente a residência do Segurado;
- e) Tremores de terra;
- f) Danos por água, provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- g) Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na residência, desde que participados às autoridades (Boletim de Ocorrência);
- h) Queda de aeronaves - choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- i) Impacto de veículos terrestres ou animais, desde que não conduzidos pelo Segurado ou por qualquer das pessoas mencionadas no artigo primeiro, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- j) Derrame súbito de óleo de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- k) Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar destinados à utilização do Segurado, salvo em operações de montagem ou reparação;
- l) Avarias na rede elétrica interna da residência devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas.

6. RISCOS EXCLUÍDOS

6.1. Em relação aos serviços previstos no item 4.1.1 que refere-se a Assistência Pet:

6.1.1. A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA não se responsabiliza por ataques indevidos a terceiros dos animais assistidos, assim como por qualquer despesa incorrida pelos mesmos junto a estabelecimentos que os estiverem atendendo.

6.1.2. O presente contrato não se aplica às seguintes situações:

- a) despesas correspondentes a assistências veterinárias realizadas pelo Segurado antes de seu contato junto a prestadora de serviços;**
- b) tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento;**
- c) assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do dono do animal assistido;**
- d) assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo;**
- e) despesas com aquisição de próteses, bem como despesas de assistência por gravidez ou parto do animal assistido.**
- f) despesas e/ou tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia.**
- g) assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional/amador por parte do animal assistido.**
- h) despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.**

6.2. Em relação aos serviços previstos no item 4.1.2 que refere-se a Assistência em Viagem no Brasil e no Exterior:

6.2.1. A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA não será responsável por gastos pessoais do Segurado relativos às prestações com respeito a:

- a) doenças crônicas ou preexistentes que o Segurado sofra anteriormente a viagem, conhecidas ou não pelo Segurado, assim como sua agudização ou conseqüências. Neste caso, a prestadora de serviços somente efetuará, a seu exclusivo critério, a primeira consulta clínica que permita diagnosticar a doença preexistente;**
- b) toda e qualquer conseqüência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Segurado, causados por má fé;**
- c) acontecimentos ou conseqüências causadas por suicídio consumado ou frustrado do Segurado;**
- d) despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;**
- e) danos sofridos em conseqüência da prática de desportos radicais, tais como, mas não limitados a alpinismo, ski de inverno ou aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem arma de fogo, e bem assim de práticas desportivas em competição, ou treino para competição e apostas;**
- f) assistências em conseqüência de um acidente laboral;**
- g) despesas com fisioterapia de caráter não urgente;**
- h) todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto e qualquer tipo de "check-up" médico geral;**
- i) repatriação sanitária, caso o Segurado possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;**
- j) gastos com funeral, ou cerimônia fúnebre;**
- k) danos sofridos em conseqüência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;**
- l) danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- m) danos sofridos em conseqüência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;**
- n) danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações,**

terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc;

o) salvamento em mar, montanhas e zonas desérticas.

6.3. Em relação aos serviços previstos nos itens 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6 e 4.1.7 que referem-se às Assistências Envio de profissionais, Chaveiro, Vidraceiro, Eletricista e Encanador:

6.3.1. A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA não prestará os serviços que, por motivos de força maior, não imputáveis a si, se tornem impossíveis que, pela sua natureza, tenham que ser prestados a partir de países estrangeiros.

6.3.2. O presente contrato não se aplica às seguintes situações:

- a) residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do Segurado;**
- b) estabelecimentos comerciais ou residência com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros;**
- c) acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas conseqüências se tenham prolongado para além dessa data;**
- d) acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;**
- e) acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade;**
- f) acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários;**
- g) despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação, requisição de bens, ou danos causados ao imóvel, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;**
- h) operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de sinistros;**
- i) evento decorrente de falta de manutenção por parte do Segurado;**
- j) acontecimentos ou conseqüências causadas por suicídio consumado ou frustrado do Segurado;**

k) toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Segurado, causados por má fé.

6.4. Estão excluídos do serviço de Assistência Funeral os seguintes casos:

- a) Os serviços de Assistência Funeral não poderão ser prestados quando não houver cooperação dos familiares do Segurado ou do responsável pelo acionamento que não forneça as informações dos dados imprescindíveis ao atendimento, como: nome, endereço, CPF, data de nascimento e outros que vierem a se tornarem necessários para o bom andamento do atendimento, conforme requisitadas pela Central 24h.**
- b) Aquisição de jazigo por parte da prestadora.**
- c) Qualquer despesa de exumação do jazigo da família que se faça necessária. Esta deverá ser de responsabilidade da família, devendo ser paga diretamente à administração do cemitério.**
- d) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nas condições gerais ou superiores aos limites fixados.**
- e) Uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes.**
- f) Atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilhas, de revolução, agitação, motim, revolta, estados de calamidade pública, catástrofes naturais ou outras perturbações da ordem pública ou delas decorrentes.**
- g) Danos causados por atos ilícitos, dolosos praticados pela CAPEMISA, pelo Segurado ou pelo representante de um ou de outro.**
- h) Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos.**

7. REEMBOLSO

Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento da prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA.

7.1. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Segurado para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento da prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA.

7.2. Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados que comprometam o acionamento prévio da Central de Atendimento da prestadora de serviços, será necessário que o Segurado entre em contato com a Central dentro de um período de 24 horas, contados a partir da ocorrência do evento que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos. Nestes casos, o Segurado deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço em vias originais, acompanhados de relatórios médico e/ou odontológico, para que possa obter o reembolso, pela prestadora de serviços, daquelas despesas dentro dos limites de coberturas definidos.

7.3. O não cumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do Segurado a obter o pagamento direto ou reembolso dos serviços aos profissionais contratados diretamente pelo Segurado.

8. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Para a Assistência Funeral, após o funeral, fica acordado que o familiar do Segurado deverá entregar ao prestador as cópias autenticadas das seguintes documentações: Certidão de Óbito, Registro Geral, CPF.

- a) Cônjuge: em caso de falecimento deverá estar devidamente reconhecido(a) através de Certidão de Casamento, devendo ser entregue cópia autenticada da mesma à prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA.
- b) Companheiro(a): em caso de falecimento deverá estar devidamente reconhecido(a) através de Declaração de União

Estável devendo ser entregue cópia autenticada da mesma à prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA.

- c) Filhos: em caso de falecimento deverão estar devidamente reconhecidos através de Certidão de Nascimento ou Documento de Identidade devendo ser entregue cópia autenticada do mesmo à prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA.

9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA se dá o direito de cancelar automaticamente o credenciamento do Segurado que:

- a) causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste regulamento;**
- b) omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas;**
- c) descumprir as orientações da prestadora de serviços, dando origem à necessidade da prestação de qualquer um dos serviços descritos ou agravando as conseqüências da ocorrência.**

ANEXO I

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL

A) PADRÕES R\$ 500,00 e R\$ 1.000,00

As despesas ocorridas com o Funeral, serão reembolsadas pela empresa prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA até o limite do valor contratado, devidamente especificado na Proposta e/ou Contrato.

Para solicitar o reembolso, será necessária a apresentação da seguinte documentação :

- Certidão de Óbito (cópia autenticada);
- RG e CPF do Segurado (cópia autenticada);
- RG e CPF do Custeador (cópia autenticada);
- Comprovante bancário do Custeador (cópia simples);
- Notas fiscais ORIGINAIS em nome do Custeador;
- Telefone do Custeador.

Esta documentação deverá ser enviada para:

MSS Global Consultoria e Assessoria Empresarial Ltda
A/C Setor de Processos
Av. Borges de Medeiros, n.º 410 - 13º andar - Centro
Porto Alegre - RS
CEP: 90020-022

B) PADRÃO R\$1.500,00

1. Translado

Transporte do corpo de onde ocorreu o óbito para o local de sepultamento, através do meio de transporte mais adequado, em urna mortuária apropriada.

2. Funeral

Acompanhamento do familiar/responsável para liberação do corpo onde for necessário.

Cuidados com a preparação do corpo.

Urna modelo simples sem visor e com alças fixas.

Uma coroa de flores, com flores artificiais.

Ornamentação no interior da urna com manto de cetim simples para cobrir o corpo.

Livro de presença ou folha para assinaturas.

3. Capela

Locação de salas velatórias municipais. Em salas particulares os valores deverão ser similares às municipais.

4. Sepultamento

Em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios municipais.

Na hipótese da necessidade de locação, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA providenciará o aluguel da sepultura (conforme tabela municipal). Caso a família opte por locação em cemitério particular os custos excedentes ficarão por conta da família. A locação será pelo período mínimo legal.

O plano não cobre compra de jazigo, terreno ou construção de carneira.

5. Religião ou Credo

Todos os serviços mencionados acima serão executados sempre respeitando às condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

C) PADRÃO R\$ 2.000,00

1. Translado

Transporte do corpo de onde ocorreu o óbito para o local de sepultamento, através do meio de transporte mais adequado, em urna mortuária apropriada.

2. Funeral

Acompanhamento do familiar/responsável para liberação do corpo onde for necessário.

Cuidados com a preparação do corpo.

Urnas modelo sextavado caixa e tampa em madeira de pinus, fundo madeira de alta resistência, seis alças fixas ou tipo parreira ou varão, quatro chavetas para fechamento da tampa e acabamento externo com verniz. Modelo Bignotto Ref: 005 ou similar.

Uma coroa de flores artificial.

Ornamentação no interior da urna com manto de cetim para cobrir o corpo.

Livro de presença ou folha para assinaturas.

Registro em cartório com guia e certidão.

3. Capela

Locação de salas velatórias municipais. Em salas particulares os valores deverão ser similares às municipais.

4. Sepultamento

Em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios municipais.

Na hipótese da necessidade de locação, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA providenciará o aluguel da sepultura (conforme tabela municipal). Caso a família opte por locação em cemitério particular os custos excedentes ficarão por conta da família. A locação será pelo período mínimo legal.

O plano não cobre compra de jazigo, terreno ou construção de carneira.

5. Religião ou Credo

Todos os serviços mencionados acima serão executados sempre respeitando às condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

D) PADRÃO R\$ 2.500,00

1. Translado

No caso de falecimento do segurado ou participante, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA providenciará o translado da cidade de onde ocorrer o óbito, em território nacional, até o local de domicílio oficial do segurado ou participante ou local de sepultamento, no Brasil, conforme designado pela família.

2. Transporte de Familiar

No caso de falecimento do segurado ou participante fora de seu município de residência, em território nacional, e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. O serviço também será prestado se a família optar pelo sepultamento no local do evento,

desde que em território nacional, onde fornecerá uma passagem aérea, classe econômica, ou rodoviária para que um membro da família acompanhe o sepultamento. A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo.

3. Funeral

Preparação do corpo.

Urna funerária (com ou sem visor)

Ornamentação da urna (com flores da estação).

01 coroa de Flores da estação.

Véu.

Paramentos e velas.

Carro fúnebre.

Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;

Livro de presença.

Locação de sala para velório somente em capelas municipais.

Locação de jazigo e taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente.

4. Capela

Locação de salas velatórias municipais. Em salas particulares os valores deverão ser similares às municipais.

5. Sepultamento

A prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, na cidade indicada por esta, desde que as taxas de sepultamento sejam equivalentes às aquelas cobradas por cemitérios municipais.

6. Religião ou Credo

Todos os serviços mencionados acima serão executados sempre respeitando às condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

E) PADRÃO R\$ 3.000,00

1. Translado

Transporte do corpo de onde ocorreu o óbito para o local de sepultamento, através do meio de transporte mais adequado, em urna mortuária apropriada.

2. Funeral

Acompanhamento do familiar/responsável para liberação do corpo onde for necessário.

Cuidados com a preparação do corpo.

Urna modelo sextavado caixa e tampa em madeira de pinus, fundo madeira de alta resistência, seis alças tipo parreira ou varão, quatro chavetas para fechamento da tampa, três chavetas para fechamento do visor acrílico e acabamento externo com verniz de alto brilho. Modelo Bignotto Ref: 015, 020 ou similar.

Uma coroa de flores natural.

Ornamentação no interior da urna com manto de flores naturais do campo e véu para cobrir o corpo.

Livro de presença ou folha para assinaturas.

Registro em cartório com guia e certidão.

3. Capela

Locação de salas velatórias municipais. Em salas particulares os valores deverão ser similares às municipais.

4. Sepultamento

Em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios municipais.

Na hipótese da necessidade de locação, a prestadora de serviços contratada pela CAPEMISA providenciará o aluguel da sepultura (conforme tabela municipal). Caso a família opte por locação em cemitério particular os custos excedentes ficarão por conta da família.

A locação será pelo período mínimo legal.

O plano não cobre compra de jazigo, terreno ou construção de carneira.

5. Religião ou Credo

Todos os serviços mencionados acima serão executados sempre respeitando às condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.