



MANUAL DE ASSISTÊNCIA - VERSÃO 03.2024

PESSOAS



**SANCOR
SEGUROS**

SUMÁRIO

1.1	RESUMO DOS SERVIÇOS.....	6
	CESTA NATALIDADE.....	6
	ITENS DA CESTA MAMÃE.....	6
	ITENS DA CESTA BEBÊ.....	6
	ASSISTÊNCIA A PESSOAS – PROTEÇÃO PESSOAL.....	7
	INFORMAÇÃO NUTRICIONAL - NUTRILINE.....	8
	APOIO PSICOSSOCIAL.....	9
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - FARMASSIST.....	9
	ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL, OU FAMILIAR, OU ESTENDIDO.....	9
1.2	DEFINIÇÕES.....	10
1.3	CESTA NATALIDADE.....	10
1.4	A PARCERIA.....	10
1.5	CONTROLE DE QUALIDADE.....	10
1.6	OPERACIONALIZAÇÃO.....	10
1.7	EMBALAGEM PARA TRANSPORTE.....	10
	ITENS CESTA MAMÃE.....	10
	ITENS DA CESTA BEBÊ.....	10
1.8	SISTEMA DE ENTREGA.....	11
1.9	PRAZO DE ENTREGA.....	11
1.10	PRAZOS / VIGÊNCIAS.....	11
1.11	ÂMBITO TERRITORIAL.....	11
1.12	RECLAMAÇÕES.....	11
	DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A PESSOAS – PROTEÇÃO PESSOAL.....	12
2.1	DEFINIÇÕES.....	12
2.2	PRAZOS / VIGÊNCIAS.....	12
2.3	ÂMBITO TERRITORIAL.....	12
2.4	SERVIÇOS.....	12
2.4.1	REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR.....	12
2.4.2	TRASLADO DE CORPO.....	13
2.4.3	TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.....	13
2.4.4	INFORMAÇÃO E ENVIO DE DOCUMENTOS EM CASOS DE PERDA OU ROUBO.....	13
2.4.5	INFORMAÇÕES SOBRE BLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO.....	13
2.4.6	INFORMAÇÕES SOBRE BLOQUEIO DE CELULAR.....	14
2.4.7	INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRAMENTO DE CHEQUES PERDIDOS OU ROUBADOS.....	14
2.4.8	TRANSPORTE E ENVIO DE FAMILIAR.....	14
2.4.9	HOSPEDAGEM PARA FAMILIAR.....	14
2.5	EXCLUSÕES GERAIS.....	15
	DESCRIÇÃO DO PRODUTO INFORMAÇÃO NUTRICIONAL – NUTRILINE.....	16
3.1	DEFINIÇÕES.....	16
3.2	PRAZOS / VIGÊNCIAS.....	16
3.3	ÂMBITO TERRITORIAL.....	16

3.4	SERVIÇOS.....	16
3.4.1	CADASTRO	16
3.4.2	CALORIAS NA MEDIDA	16
3.4.3	PERFIL PESSOAL.....	16
3.4.4	PERFIL ALIMENTAR.....	17
3.4.5	MODELO DE CARDÁPIO.....	17
3.4.6	NUTRIÇÃO NO DIA-A-DIA.....	17
	DESCRIÇÃO DO PRODUTO APOIO PSICOSSOCIAL.....	18
4.1	DEFINIÇÕES.....	18
4.2	PRAZOS / VIGÊNCIAS	18
4.3	ÂMBITO TERRITORIAL.....	18
4.4	ATENDIMENTO	18
4.5	REDE DIFERENCIADA.....	18
4.6	PROGRAMA	18
4.7	OBJETIVO.....	18
4.8	SERVIÇOS.....	19
4.8.1	APOIO PSICOLÓGICO	19
4.8.2	INDICAÇÃO DE VISITA	19
4.8.3	APOIO SOCIAL	19
	DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - FARMASSIST	20
5.1	DEFINIÇÕES.....	20
5.2	BENEFÍCIOS.....	20
5.3	PRAZOS/VIGÊNCIAS	20
5.4	ÂMBITO TERRITORIAL.....	20
5.5	IDENTIFICAÇÃO	20
5.6	SERVIÇOS.....	20
5.6.1	INFORMAÇÕES.....	20
5.6.2	REDE DE FARMÁCIAS CREDENCIADAS.....	21
	DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL.....	22
6.1	DESCRIÇÃO.....	22
6.2	DEFINIÇÕES.....	22
6.3	LIMITES.....	22
6.4	PRAZOS / VIGÊNCIAS	22
6.5	ÂMBITO TERRITORIAL	22
6.6	SERVIÇOS.....	22
6.6.1	ATENDIMENTO SOCIAL.....	22
6.6.2	TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO	22
6.6.3	FUNERAL.....	23
6.6.4	CREMAÇÃO.....	23
6.6.5	SEPULTAMENTO.....	23
6.6.6	TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.....	23
6.6.7	TRASLADO.....	23
6.7	EXCLUSÕES GERAIS	23
	DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR.....	24
7.1	DESCRIÇÃO.....	24
7.2	DEFINIÇÕES.....	24
7.3	LIMITES.....	25
7.4	PRAZOS / VIGÊNCIAS.....	25
7.5	ÂMBITO TERRITORIAL.....	25

79	SERVIÇOS.....	25
79.1	ATENDIMENTO SOCIAL.....	25
79.2	TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO.....	25
79.3	FUNERAL.....	25
79.4	CREMAÇÃO.....	26
79.5	SEPULTAMENTO.....	26
79.6	TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.....	26
79.7	TRASLADO.....	26
7.10	EXCLUSÕES GERAIS.....	26
	DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR ESTENDIDO.....	27
8.1	DESCRIÇÃO.....	27
8.2	DEFINIÇÕES.....	27
8.3	LIMITES.....	28
8.4	PRAZOS / VIGÊNCIAS.....	28
8.5	ÂMBITO TERRITORIAL.....	28
8.6	SERVIÇOS.....	28
8.6.1	ATENDIMENTO SOCIAL.....	28
8.6.2	TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO.....	28
8.6.3	FUNERAL.....	29
8.6.4	CREMAÇÃO.....	29
8.6.5	SEPULTAMENTO.....	29
8.6.6	TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.....	29
8.6.7	TRASLADO.....	29
8.7	EXCLUSÕES GERAIS.....	30
	DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR AMPLIADO.....	31
8.1	DESCRIÇÃO.....	31
8.2	DEFINIÇÕES.....	31
8.3	LIMITES.....	32
8.4	PRAZOS / VIGÊNCIAS.....	32
8.5	ÂMBITO TERRITORIAL.....	32
8.6	SERVIÇOS.....	32
8.6.2	TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO.....	33
8.6.3	FUNERAL.....	33
8.6.4	CREMAÇÃO.....	33
8.6.5	SEPULTAMENTO.....	33
8.6.6	TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.....	34
8.6.7	TRASLADO.....	34
8.7	EXCLUSÕES GERAIS.....	34
	DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL (CAPITAL GLOBAL).....	35
9.1	DESCRIÇÃO.....	35
9.2	DEFINIÇÕES.....	35
9.3	LIMITES.....	35
9.4	PRAZOS / VIGÊNCIAS.....	35
9.5	ÂMBITO TERRITORIAL.....	35
9.6	SERVIÇOS.....	35
9.6.1	ATENDIMENTO SOCIAL.....	35
9.6.2	TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO.....	35
9.6.3	FUNERAL.....	36
9.6.4	CREMAÇÃO.....	36

9.6.5 SEPULTAMENTO.....	36
9.6.6 TRASLADO.....	36
9.6.7 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES	37
9.7 EXCLUSÕES GERAIS	37
DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR (CAPITAL GLOBAL)	38
10.1 DESCRIÇÃO.....	38
10.2 DEFINIÇÕES.....	38
DEFINIÇÕES COMPLEMENTARES:	38
10.3 LIMITES.....	38
10.4 PRAZOS / VIGÊNCIAS.....	39
10.5 ÂMBITO TERRITORIAL.....	39
10.6 SERVIÇOS.....	39
10.5.1 ATENDIMENTO SOCIAL.....	39
10.5.2 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO	39
10.5.3 FUNERAL.....	39
10.5.4 CREMAÇÃO.....	40
10.5.5 SEPULTAMENTO.....	40
10.5.6 TRASLADO.....	40
10.5.7 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.....	40
10.7 EXCLUSÕES GERAIS	40

1.1 RESUMO DOS SERVIÇOS

CESTA NATALIDADE		
Serviço Resumo	Limites	Eventos
Fornecimento de cesta natalidade Fornecimento de Cesta Natalidade a beneficiária, em até 30 dias após a solicitação.	Envio de uma cesta natalidade	Nascimento de Filho do(a) Funcionário(a)
ITENS DA CESTA MAMÃE		
Itens	Peso/ML	Quantidade
Açucar Ref.	1K	4
Arroz L.f/1 Agul.	5K	3
Bisc. C.cracker Lev.	200G	2
Bisc. Recheados Choc.	140GR	1
Café E.forte Pt.	500GR	1
Farinha Mand. Crua	500GR	1
Farinha Trigo	1K	1
Feijão Preto	1K	3
Mac. C/Ovos Paraf.	500G	2
Óleo Soja	900ML	2
Pó P/Gelatina Morango Ci.	35GR	3
Polpa Tom.	520G	1
Sal. Ref.	1K	1
Sardinha Óleo Lata	125G	1

ITENS DA CESTA BEBÊ		
Itens	Peso	Quantidade
Álcool 96	500ML	1
Algodão Hidrófilo	25G	2
Cotonetes Hastes Flexíveis	75 UNI	1
Pomada Para Assaduras	30 G	1
Gaze	7,5X7,58	1
Termômetro		1
Esparadrapo	3 M	1
Lenços Umedecidos	70G	1
Fralda Descartável	9 UNI	1
Sabonete Infantil	90G	3
Shampoo	210 ML	2
Talco	200G	2
Bolsa Térmica Infantil	-	1

ASSISTÊNCIA A PESSOAS – PROTEÇÃO PESSOAL		
Serviço Resumo	Limites	Eventos
Remoção Médica Inter-Hospitalar Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra evento previsto e necessite ser transferido do hospital onde está para outro estabelecimento melhor estruturado.	R\$5.000 por evento	
Traslado de Corpo Repatriamento/ transporte do corpo em esquife standard até o município de domicílio no Brasil (ou trecho equivalente), na hipótese de seu falecimento em consequência de evento previsto.	R\$1.000 por evento* *Não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.	Acidente Pessoal, Assalto, Agressão, Roubo e Furto
Transmissão de Mensagens Urgentes Mensagens urgentes quando necessário.		
Informação e Envio de Documentos em Casos de Perda ou Roubo Informações sobre órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias e, se possível, envio de cópia autenticada ou segunda via que se encontre disponível no domicílio do usuário, no caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis ao prosseguimento da viagem.	Sem limite	Perda/ Roubo
Informações sobre Bloqueio de Cartão de Crédito Fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do usuário.		
Informações sobre Bloqueio de Celular Fornecimento de telefones de concessionárias para que o usuário possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago	Sem limite	Perda/ Roubo
Informações sobre Cadastramento de Cheques Perdidos ou Roubados Fornecimento do telefone e/ ou endereço do site do Serasa para que o usuário entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos usuários do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.		
Transporte e Envio de Familiar Meio de transporte para envio de um acompanhante, caso o usuário sofra evento previsto, permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que possa acompanhar. *Fora do município de domicílio do usuário.	1 Passagem ida/volta, classe econômica, por evento	Acidente Pessoal, Assalto, Agressão, Roubo e Furto
Hospedagem para Familiar Em complementação ao item anterior, reserva e pagamento das despesas de hospedagem (somente diárias) do acompanhante do usuário hospitalizado. *Fora do município de domicílio do usuário.	Diária de R\$100 até 10 dias, por evento	

INFORMAÇÃO NUTRICIONAL - NUTRILINE ¹		
Serviço Resumo	Limites	Abrangência
<p>Cadastro Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a classificação nutricional de acordo com o peso e a altura (IMC – Índice de Massa Corpórea). Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro.</p>	Sem Limite	Brasil
<p>Calorias na Medida Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados, além de comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.</p>		
<p>Perfil Pessoal Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida como um todo do usuário. Após esta avaliação, o usuário receberá informações e dicas de hábitos saudáveis.</p>		
<p>Perfil Alimentar - Avaliação dos hábitos alimentares de forma qualitativa através de uma breve descrição pelo usuário. Oferecendo dicas de como o usuário poderá realizar práticas alimentares mais saudáveis de acordo com os principais pontos identificados.</p>		
<p>Modelo de Cardápio Sugestão de um modelo de cardápio/ esquema alimentar orientando o usuário na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e atraente. Os cardápios disponibilizados possuem perfil qualitativo e oferecem sugestões de combinações alimentares nas principais refeições (almoço e jantar) e dicas sobre o que consumir nos demais intervalos de refeições.</p>		
<p>Nutrição no Dia-a-Dia Banco de dados que contém textos de orientação quanto a informações sobre alimentação, saúde e qualidade de vida, sobre os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutrição e Esporte: dicas qualitativas de como manter a alimentação adequada para manter seu desempenho durante e após a prática de atividade física. - Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida; - Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas propriedades nutricionais; - Nutrição x Adolescentes: dicas qualitativas de como manter alimentação adequada durante a adolescência, e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; - Nutrição x Crianças: Dicas qualitativas de como manter a alimentação das crianças saudável assim como estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; - Nutrição x Idoso: Dicas qualitativas quanto a alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; - Mulher e Homem: Dicas qualitativas sobre a saúde da mulher e do Homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida; - Patologia e Nutrição: Fornecimento de dicas qualitativas sobre como manter a alimentação saudável para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral; - Propriedades dos Alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde; - Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética. <p>Obs.: O conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e de promoção de saúde, e não substitui a orientação presencial de um profissional nutricionista.</p> <p>Importante: Os serviços acima são destinados adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida. Porém os usuários podem solicitar dicas para aplicar com crianças e adolescentes em relação à como manter hábitos alimentares saudáveis nestas fases da vida.</p>	Sem Limite	Brasil

¹Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 20h (exceto feriado).

APOIO PSICOSSOCIAL ²			
Serviço Resumo		Limites	Eventos
<p>Apoio Psicológico</p> <p>Atendimento telefônico para usuário e beneficiário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação e, como resultado, o usuário deverá encontrar alívio e melhora emocional.</p>		Atendimento Remoto Até 03 atendimentos de até 30 minutos por ano	Falecimento acidente, doença, drogas, alcoolismo, depressão, violência doméstica, entre outros
<p>Indicação de Visita</p> <p>Para o apoio psicológico, quando necessário o atendimento presencial, no consultório do profissional, será indicada a até cinco psicólogos regionalizados.</p>			
<p>Apoio social</p> <p>Atendimento telefônico para usuário e beneficiário para orientações sobre: pensão por morte, morte em acidente de trânsito (DPVAT), documentação necessária em caso de invalidez exigida pela Seguradora e Previdência Social, direitos previstos em caso de violência doméstica e encaminhamentos legais e como buscar outras fontes de ajuda (governamentais, particulares e ONGs).</p>			
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - FARMASSIST			
Serviço Resumo		Limites	
<p>Serviço de Informações</p> <p>Informações sobre telefones e endereços da farmácia mais próxima.</p>		Sem limite	
<p>Rede de Farmácias Credenciadas</p> <p>Aquisição de medicamentos com descontos (até 60% - sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região) em uma rede de farmácias credenciadas.</p> <p>Aplicativo para Smartphones e Links de busca</p> <p>A ePharma disponibiliza seu aplicativo para smartphones para que os usuários tenham informações e serviços a qualquer hora e lugar. Download gratuito nas plataformas App Store e Google play.</p>			
ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL, OU FAMILIAR, OU ESTENDIDO ³			
Serviço	Resumo	Limites	Eventos
Atendimento Social	Suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.	Atendimento Remoto Até 03 atendimentos de até 30 minutos por ano	Falecimento, acidente, doença, drogas, alcoolismo, depressão, violência doméstica, entre outros
Transporte de Familiar para Liberação do Corpo	Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do usuário e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral. *Fora do Município de domicílio do usuário.		
Funeral	Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infraestrutura local: - urna; - higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação); - coroa de flores da estação; - véu; - paramentos e velas; - carro fúnebre para remoção dentro do município; - registro em cartório, quando autorizado pela legislação local; - livro de presença; - 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.		
Cremação	Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito 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	Sepultamento do corpo em jazigo da família ou em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.		
Traslado	Traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família. *Fora do Município de domicílio do usuário. Importante: o serviço de traslado será fornecido em todo território nacional e do exterior para o Brasil.	Sem limite	

²Horário de Atendimento: das 8h às 20h de segunda a sexta, exceto feriado. Casos especiais, atendimento 24 horas.

³Limite de idade de até 70 anos na adesão do produto.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO CESTA NATALIDADE

1.2 DEFINIÇÕES

BENEFICIÁRIO: é a pessoa física, de sexo feminino ou masculino, funcionária da empresa titular da APÓLICE DO SEGURO DE VIDA CONTRATADO JUNTO À CONTRATANTE.

EVENTO PREVISTO: Nascimento. Entende-se por filho, além de filho(s) natural(is), o(s) também adotado(s), conforme previsão constitucional (Art. 227, § 6º, CF/88). O vínculo da adoção constitui-se por sentença judicial (art. 47 do Estatuto da Criança e do Adolescente — ECA) e é irrevogável, isto é, após o trânsito em julgado da decisão judicial e lavrado o novo registro no Cartório de Registro Civil competente, não haverá reversão (art. 39 do ECA).

1.3 CESTA NATALIDADE

Na ocasião do nascimento de filho do Beneficiário, a MAXPAR IKÊ garante o fornecimento e envio da Cesta Natalidade, mediante solicitação do Beneficiário ou da Contratante (conforme combinado) no prazo máximo de 30 (trinta dias) após o recebimento da solicitação.

Importante:

1. A composição da Cesta Natalidade poderá ser alterada em consequência de oscilações de preços do mercado. Em relação às eventuais oscilações de preços, os itens poderão ser substituídos em quantidade ou marca e/ou excluídos para manter o limite referencial de valor.
2. Caso nasçam gêmeos ou mais, a cesta referente ao bebê seguirá o número de filhos.

1.4 A PARCERIA

Visando prestar o melhor serviço, a MAXPAR IKÊ possui acordos operacionais com fornecedores comprovadamente especializados e comprometidos com o objetivo principal da MAXPAR IKÊ garantir a satisfação de nossos clientes.

1.5 CONTROLE DE QUALIDADE

A MAXPAR IKÊ e seus parceiros trabalham com produtos selecionados, valorizando a qualidade através da utilização de grupos de produtos.

Os prazos de validade são controlados levando-se em consideração os prazos definidos pelo fabricante dos produtos nas embalagens.

1.6 OPERACIONALIZAÇÃO

O prazo de entrega será contado a partir do recebimento da solicitação de envio de Cesta Natalidade pela MAXPAR IKÊ. Não será possível fornecer o serviço na falta de envio da Certidão de Nascimento do filho do Beneficiário. Caso ele tenha dificuldades de envio da documentação esta responsabilidade será da empresa titular da apólice.

1.7 EMBALAGEM PARA TRANSPORTE

Para melhor atender às necessidades de nossos clientes, serão utilizadas embalagens de papelão ondulado, reforçadas e lacradas.

ITENS CESTA MAMÃE		
Itens	Peso/ MI	Quantidade
Açucar Ref,	1 k	4
Arroz L.f T/1 Agul.	5k	3
Bisc. C.cracker Lev.	200g	2
Bisc. Recheados Choc.	140 GR	1
Café E.forte Pt.	500GR	1
Farinha Mand. Crua	500GR	1
Farinha Trigo	1kg	1
Feijão Preto	1 KG	2
Mac. C/Ovos Paraf.	500 G	2
Óleo Soja	900 ML	2
Pó P/Gelatina Morango Ci.	35 GR	3
Polpa Tom.	520 G	1
Sal Ref.	1 K	1
Sardinha Óleo Lata	125 G	1
Açucar Ref.	1 K	4
Arroz L.f T/1 Agul.	5 K	3
Bisc. C. Cracker Lev.	200 G	2
Bisc. Recheados Choc.	140 G	1
Café E.forte Pt.	500 G	1
Farinha Mand. Crua	500 G	140 G
ITENS DA CESTA BEBÊ		
ITENS	PESO/ ML	QUANTIDADE
Álcool 96	500 ML	1
Algodão Hidrófilo	25G	2
Cotonetes Hastes Flexíveis	75 UNI	1
Pomada Para Assaduras	30 G	1
Gaze	7,5X7,58	1
Termômetro		1
Esparadrapo	3 M	1
Lenços Umedecidos	70 UNI	1
Fralda Descartável	9 UNI	1
Sabonete Infantil	90G	3
Shampoo	210ml	2
Talco	200G	2
Bolsa Térmica Infantil	-	1

1.8 SISTEMA DE ENTREGA

A Cesta Natalidade disponibilizada pela MAXPAR IKÊ é acompanhada de um protocolo para comprovação do recebimento pelo Beneficiário.

A qualidade do serviço de entrega domiciliar está diretamente relacionada à qualidade do cadastro com os dados do usuário e do Beneficiário informados pela Contratante à MAXPAR IKÊ, tais como endereço completo, referência, telefone, outras pessoas autorizadas a receber e endereço alternativo para entrega. O endereço alternativo deverá ser próximo ao endereço inicial do usuário (raio máximo de 3 km). No caso de mudanças nos endereços, a Contratante deverá comunicar a MAXPAR IKÊ com uma antecedência mínima de 20 dias da data programada para entrega.

A entrega será feita em um dos endereços do Beneficiário indicado pela Contratante, proporcionando maior comodidade e conforto. Fica estabelecido o número de duas tentativas para entrega da Cesta, após a certificação do cadastro, uma tentativa em cada endereço informado.

A MAXPAR IKÊ se responsabilizará por comunicar ao Beneficiário o endereço para retirada. A Cesta ficará disponível na base do prestador para retirada pelo Beneficiário pelo período de 10 dias, após o qual será inutilizada, ocorrendo a perda do direito de recebimento desta Cesta.

1.9 PRAZO DE ENTREGA

Máximo: 30 dias, a partir do recebimento, pela MAXPAR IKÊ, da solicitação de envio de Cesta Natalidade.

1.10 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

1.11 ÂMBITO TERRITORIAL

A MAXPAR IKÊ está preparada para entregas em todo o Brasil, através de empresas transportadoras devidamente credenciadas.

1.12 RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de assistência prestados ou do atendimento recebido dos prestadores deverão ser imediatamente comunicadas pela Contratante à MAXPAR IKÊ, de modo que possam ser tomadas as providências necessárias.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A PESSOAS – PROTEÇÃO PESSOAL**2.1 DEFINIÇÕES**

USUÁRIO: é a pessoa física titular de plano de Assistência 24 Horas a Pessoas contratada junto a Contratante.

EVENTOS PREVISTOS: acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o usuário, seu veículo ou residência e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

ACIDENTE PESSOAL: é a ocorrência de fato exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência. Importante: a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

LIMITE: é o valor máximo dos serviços de assistência a cargo da MAXPAR IKÊ, bem como outros pré-requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços.

ABRANGÊNCIA: é o critério de limitação ao direito de acionamento de determinados serviços de assistência, estabelecido em função do domicílio do usuário e o local em que ocorreu o evento que dará ensejo à prestação do serviço respectivo.

DOMICÍLIO DO USUÁRIO: é o Município de domicílio do usuário, no Brasil, constante do cadastro.

2.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado de acordo com o período de vigência adquirido pelo usuário, junto a Contratante e desde que a estada do mesmo fora de sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias consecutivos.

Em relação a cada adesão, o direito a prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o usuário deixar de ter residência habitual no Brasil ou ainda na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

2.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

2.4 SERVIÇOS**2.4.1 REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR**

Se em consequência de evento previsto, o usuário necessitar de remoção para um outro centro hospitalar mais adequado, a MAXPAR IKÊ encarrega-se de providenciar o serviço. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à MAXPAR IKÊ que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência.

O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado a MAXPAR IKÊ, poderá ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção ou a repatriação do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

Quando em viagem, caso o usuário se encontre a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a repatriação só se efetuará em avião de linha regular, respeitando o limite estabelecido acima. A MAXPAR IKÊ reserva-se o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.

LIMITE: R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento

2.4.2 TRASLADO DE CORPO

Se em consequência de evento previsto ocorrer o falecimento do usuário, a MAXPAR IKÊ atentar-se-á às formalidades administrativas necessárias para o transporte do corpo, transportando-o em esquife standard até o município de domicílio do usuário no Brasil (ou trecho equivalente), não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

LIMITE: R\$1.000,00 (mil reais) por evento* Não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

2.4.3 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

No caso de evento previsto a MAXPAR IKÊ poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

2.4.4 INFORMAÇÃO E ENVIO DE DOCUMENTOS EM CASOS DE PERDA OU ROUBO

No caso de perda ou roubo de documentos do usuário, indispensáveis ao prosseguimento da viagem, a MAXPAR IKÊ prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias. Se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no domicílio do usuário, a MAXPAR IKÊ poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o usuário, desde que previa e expressamente autorizada pelo usuário.

LIMITE: Sem limite

2.4.5 INFORMAÇÕES SOBRE BLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO

A Central de Atendimento MAXPAR IKÊ fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do usuário.

Obs.: A MAXPAR IKÊ não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

LIMITE: Sem limite

2.4.6 INFORMAÇÕES SOBRE BLOQUEIO DE CELULAR

A Central de Atendimento MAXPAR IKÊ fornecerá ao usuário os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito à aparelhos de celular pós-pago.

LIMITE: Sem limite

Obs.: A MAXPAR IKÊ não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.

2.4.7 INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRAMENTO DE CHEQUES PERDIDOS OU ROUBADOS

A MAXPAR IKÊ fornecerá o telefone e/ou endereço do site do Serasa para que o usuário entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos usuários do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.

LIMITE: Sem limite

Obs.: A MAXPAR IKÊ não se responsabilizará pelo cadastramento no sistema de comunicação ou pelo processo de sustação dos cheques perdidos ou roubados junto ao banco emissor.

2.4.8 TRANSPORTE E ENVIO DE FAMILIAR

Se em consequência de evento previsto o usuário ficar hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias e caso não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a MAXPAR IKÊ suporta as despesas com a passagem de ida e volta de avião em classe econômica ou outro meio de transporte alternativo, à critério da MAXPAR IKÊ, para que um familiar possa ficar junto do usuário.

LIMITE: 1 Passagem ida/volta, classe econômica, por evento

2.4.9 HOSPEDAGEM PARA FAMILIAR

Em complementação ao item anterior, a MAXPAR IKÊ encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do usuário hospitalizado. A MAXPAR IKÊ responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como: telefonemas, restaurantes, frigar e similares.

LIMITE: Diária de R\$100,00 (cem reais) até 10 dias por evento

Obs.: Este serviço está condicionado à utilização do serviço de Transporte e Envio de Familiar.

2.5 EXCLUSÕES GERAIS

A MAXPAR IKÊ não será responsável pelos por gastos pessoais do usuário nas seguintes situações:

- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do usuário;
- Danos sofridos pelo usuário em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- Danos sofridos em consequência da prática de desportos radicais, tais como, mas não limitados a, alpinismo, ski 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;
- Assistências em consequência de um acidente laboral;
- Despesas com fisioterapia;
- Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de "check-up" médico geral;
- Transporte ou remoção sanitária, caso o usuário possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- Gastos com funeral, cremação ou cerimônia fúnebre;
- Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.;
- Salvamento em mar, montanha ou zonas desérticas;
- Utilização indevida de cartões de crédito, celulares e/ou cheques perdidos ou roubados.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO INFORMAÇÃO NUTRICIONAL – NUTRILINE**3.1 DEFINIÇÕES**

O Nutriline disponibiliza aos seus usuários informações sobre alimentação e nutrição de forma qualitativa, simples e objetiva. A cada contato, o usuário receberá dicas e comentários motivando-o a utilizar o programa de forma contínua e a alcançar seus objetivos.

A Central de Atendimento do Nutriline é composta por analistas de suporte nutricional (graduandas em nutrição), treinadas e supervisionadas por nutricionista responsável. A central opera de segunda a sexta, das 8:00h às 20:00h (exceto aos feriados). As informações poderão ser disponibilizadas ao usuário via telefone, e-mail, fax ou correio, conforme a preferência de cada usuário.

Atendimento via tronco chave DDD 11 para ligações provenientes de São Paulo e da Grande São Paulo e via DDG 0800 para ligações das demais cidades. Os serviços abaixo são destinados adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida. Porém os usuários podem solicitar dicas para aplicar com crianças e adolescentes em relação a como manter hábitos alimentares saudáveis nestas fases da vida.

Importante: Para melhor entendimento, as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

3.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

3.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

3.4 SERVIÇOS**3.4.1 CADASTRO**

Este serviço é o primeiro contato do usuário com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a orientação quanto ao resultado do IMC – Índice de Massa Corpórea, através dos dados de peso e estatura auto referidos pelo usuário durante o contato.

3.4.2 CALORIAS NA MEDIDA

Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados. Além disso, as informações do Calorias na Medida permitem a comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

3.4.3 PERFIL PESSOAL

Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida do usuário como um todo. A partir da avaliação do Perfil Pessoal, o usuário receberá informações e dicas qualitativas com o intuito de despertar seu interesse em cuidar melhor de sua saúde, hábitos de vida e alimentares, estimulando assim uma melhora em sua qualidade de vida.

3.4.4 PERFIL ALIMENTAR

Avaliação dos hábitos alimentares do usuário de forma qualitativa através de uma breve descrição de seu consumo alimentar cotidiano (recordatório de 24 horas). A partir da identificação dos hábitos alimentares do usuário, a central oferece orientações alimentares qualitativas direcionadas aos principais pontos identificados, fazendo as orientações de acordo com as porções preconizadas pela Pirâmide Alimentar Brasileira (2013).

3.4.5 MODELO DE CARDÁPIO

Este serviço sugere um modelo de cardápio qualitativo que orienta o usuário quanto às combinações mais adequadas e saudáveis dos grupos alimentares a serem consumidos nas principais refeições (almoço e jantar) de forma qualitativa. Juntamente com o cardápio o usuário recebe dicas de quais grupos alimentares devem ser consumidos nas refeições intermediárias (lanche da manhã e lanche da tarde) e desjejum para assim, manter uma alimentação saudável, através de sugestões alimentares criativas e atraentes.

A sugestão de cardápio enviada não é individualizada e não possui calorias, se trata de uma ferramenta de sugestão qualitativa de como o usuário poderá fazer o consumo diário de todos os grupos alimentares preconizados na Pirâmide Alimentar Brasileira (2013), promovendo assim a melhora de sua saúde.

3.4.6 NUTRIÇÃO NO DIA-A-DIA

Através da Central de Atendimento, o usuário terá à sua disposição dicas nutricionais qualitativas envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes. Este serviço baseia-se em um extenso banco de dados de informações elaboradas com embasamento científico e validadas pela nutricionista responsável pela Central, constantemente atualizado, e abrange os seguintes temas:

- Nutrição e Esporte: assuntos relacionados a dicas para a alimentação ideal para esportistas com o intuito de obter melhores resultados.
- Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.
- Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas propriedades.
- Nutrição x Adolescentes: Dicas qualitativas sobre alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares saudáveis nesta fase da vida.
- Nutrição x Crianças: Dicas qualitativas sobre alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares saudáveis nesta fase da vida.
- Nutrição x Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares saudáveis nesta fase da vida.
- Mulher e Homem: aborda peculiaridades da vida da mulher e do Homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.
- Patologia e Nutrição: Dicas qualitativas de como manter a alimentação equilibrada para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.
- Propriedades dos Alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde.
- Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

OBS.: O conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação presencial de um profissional nutricionista.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO APOIO PSICOSSOCIAL

4.1 DEFINIÇÕES

USUÁRIO: é a pessoa física usuária do serviço de apoio Psicossocial contratado junto à contratante.

4.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de apoio será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

4.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

4.4 ATENDIMENTO

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do telefone de Discagem Direta, conforme abaixo:

Horário comercial: atendimento das 9h às 19h em dias úteis por profissional treinado (assistente clínico) com atendimento diferenciado capaz de responder à solicitação do usuário de imediato.

Casos especiais fora do horário padrão: das 20h às 8h, fins de semanas e feriados o usuário será orientado através de uma gravação, a ligar gratuitamente ao telefone de emergência. O atendimento será realizado por um profissional treinado e capaz de avaliar a gravidade da situação e orientar o usuário em relação às providências necessárias.

4.5 REDE DIFERENCIADA

Psicólogos para apoio psicológico.

4.6 PROGRAMA

Esse programa é voltado a qualidade de vida, garantindo um melhor atendimento do usuário. Nele, uma equipe altamente qualificada dará início ao atendimento através de uma avaliação do problema motivador da procura. Essa avaliação é indispensável para que qualquer medida complementar de assistência seja autorizada.

Após avaliação inicial, será determinado se o problema do usuário poderá ser solucionado por telefone ou se precisará de atendimento presencial. Esta avaliação é indispensável para determinar qual o procedimento correto a seguir. Caso seja necessário atendimento presencial, o usuário será responsável pelo pagamento das despesas.

4.7 OBJETIVO

Serviço de apoio Psicossocial para o usuário e seus familiares. Pode ser utilizado ao longo de toda a vigência do contrato. Limitados em até 03 atendimentos de até 30 minutos por ligação por ano. Havendo o entendimento da necessidade do atendimento presencial, o usuário será orientado a buscar um profissional. O atendimento é realizado por psicólogos e profissionais do serviço social e funciona em horário comercial (segunda a sexta, das 9h às 19h, exceto feriado), e em caráter de urgência pode ser atendido 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4.8 SERVIÇOS

4.8.1 APOIO PSICOLÓGICO

Atendimento telefônico para usuário e beneficiário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, violência doméstica, abordando o problema/situação e, como resultado, o usuário deverá encontrar alívio e melhora emocional. Não atuamos com intervenção medicamentosa e se o usuário estiver em surto psicótico (alteração grave do juízo – “alucinação”) a orientação será dada ao acompanhante/familiar.

Importante: O apoio psicológico via telefone não substitui a psicoterapia feita em consultório. A orientação por telefone tem como principal objetivo prestar ajuda em problemas específicos, de forma focada e breve.

Casos que necessitem de psicoterapia ou de acompanhamento por um período maior serão orientados a buscar um profissional para atendimento presencial. As decisões de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do usuário e/ou seus familiares.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO: Até 03 (três) consultas de até 30 minutos por ligação, utilizadas dentro do período contratual vigente do usuário. Caracterizada a necessidade de atendimento presencial, o usuário será orientado a buscar ajuda efetiva de um profissional especializado.

4.8.2 INDICAÇÃO DE VISITA

Havendo necessidade para apoio psicológico, a rede poderá quando necessário e desde que possível, indicar psicólogos regionalizados, mais próximo de sua residência.

4.8.3 APOIO SOCIAL

Atendimento telefônico ou por e-mail para usuário e beneficiário para orientações sobre:

- Orientação sobre pensão por morte;
- Orientações específicas por morte em acidente de trânsito/ DPVAT;
- Documentos necessários em caso de invalidez exigida pela Seguradora ou Previdência Social,
- Os direitos previstos em casos de violência familiar e os encaminhamentos legais;
- Como buscar outras fontes de ajuda: empresa, comunidade, grupos de apoio.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - FARMASSIST**5.1 DEFINIÇÕES**

A Assistência Farmacêutica "Farmassist" é um serviço que propicia acesso a medicamentos com descontos, adquiridos em drogarias credenciadas pela ePharma.

O produto é um conjunto de serviços de suporte aos nossos clientes, que resulta da experiência da MAXPAR IKÊ em administração de serviços especializados de relacionamento, gestão de redes de prestadores de serviços e na área de administração de benefícios de farmácia.

5.2 BENEFÍCIOS**REDE DE FARMÁCIAS**

A MAXPAR IKÊ em parceria com a ePharma formam um canal com as principais farmácias do Brasil.

A Pharma desenvolveu um sistema de captura eletrônica, denominado Sistema ePharma que faz a gestão de PBM – Programa de Benefícios de Medicamentos("PBM"), possibilitando disponibilizar aos beneficiários, de forma segura e eficaz, programas de benefícios de medicamentos, utilizando uma Lista Preferencial de Medicamentos, já negociado com a indústria farmacêutica e uma rede de varejo farmacêutico conectada eletronicamente pela ePharma.

Esta rede conta com farmácias em diversos municípios na maioria dos estados, cobrindo as cidades com maior índice populacional do Brasil. As características básicas das redes participantes são: foco no atendimento ao cliente, ética nas operações e comprometimento de assistência farmacêutica. Estas são as premissas na formação e ampliação da rede de farmácias credenciadas.

A rede de farmácias habilitadas varia de acordo com o tipo de programa. Consulte-nos para mais informações.

5.3 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

5.4 ÂMBITO TERRITORIAL

A Rede Credenciada ePharma é constituída pelas melhores farmácias e drogarias do país, aproximadamente 25.000, formando um grande canal de autorização para seus diversos Programas. São mais de 2.700 municípios, cobrindo as cidades com maior índice populacional do Brasil, em 26 Estados e o Distrito Federal.

5.5 IDENTIFICAÇÃO

Os usuários são identificados na rede credenciada através do CPF, sendo necessário ligar antes na Central de Atendimento para o fornecimento da senha de identificação ou caso o usuário possua o aplicativo instalado em seu smartphone e devidamente cadastrado, o mesmo poderá utilizar a ferramenta de cartão virtual para apresentar na farmácia.

5.6 SERVIÇOS**5.6.1 INFORMAÇÕES**

A Central de Atendimento 24 Horas oferece suporte completo para o usuário, com as informações sobre telefones e endereços das farmácias credenciadas mais próximas, conforme sua necessidade.

5.6.2 REDE DE FARMÁCIAS CREDENCIADAS

Sempre que necessário, o usuário terá à sua disposição uma rede de farmácias credenciadas, onde poderá adquirir medicamentos com descontos sobre o preço máximo ao consumidor, conforme abaixo:

- a) Descontos de 10% (quinze por cento) a 60% (sessenta por cento) sobre o Preço Máximo ao Consumidor ("PMC") para os medicamentos contemplados na Lista;
- b) 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.

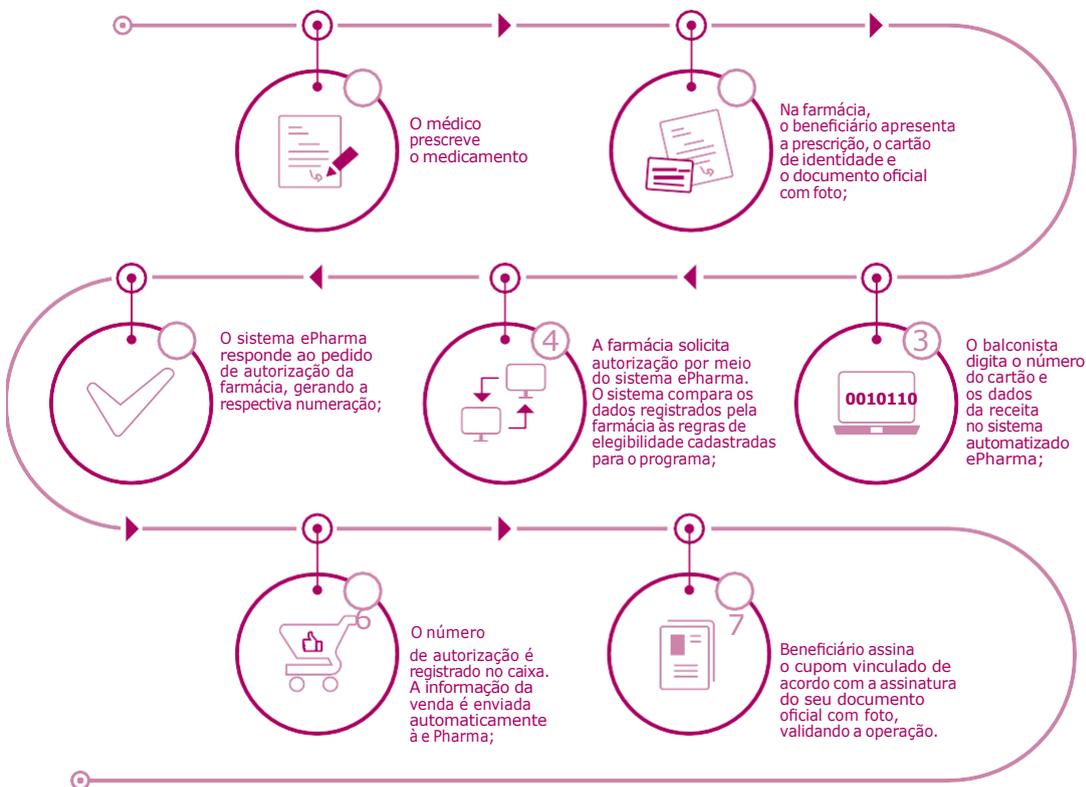
Aplicativo para Smartphones e Links de busca

A ePharma disponibiliza seu aplicativo para smartphones para que os usuários tenham informações e serviços a qualquer hora e lugar. Download gratuito nas plataformas App Store e Google play.

A ePharma disponibilizará também links de acesso à Lista Preferencial de Medicamentos ePharma e pesquisa de farmácias credenciadas (por UF, cidade, bairro).

LIMITE: Sem limite

Etapas do Ciclo Operacional



DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL**6.1 DESCRIÇÃO**

A Assistência Funeral Individual, objetiva assessorar o **TÍTULAR** nas providências e custos pertinentes aos eventos cobertos.

6.2 DEFINIÇÕES

TITULAR: É a pessoa física contratante do produto de Assistência 24 horas Funeral.

EVENTO PREVISTO: Morte Natural ou Acidental.

6.3 LIMITES

Atendimento Social, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar.

Planos: R\$ 3.500,00, R\$ 5.000,00, R\$ 7.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 12.000,00, ou R\$ 15.000,00 (conforme o plano acordado).

Traslado: Sem limite

Obs.: Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

6.4 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

6.5 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro e exclusivamente o serviço de traslado com extensão para o exterior.

6.6 SERVIÇOS**6.6.1 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 MAXPAR IKÊ, 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.

6.6.2 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA 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 MAXPAR IKÊ fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta. A MAXPAR IKÊ 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.

Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

6.6.3 FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- 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.

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

6.6.4 CREMAÇÃO

A MAXPAR IKÊ providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito 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.

6.6.5 SEPULTAMENTO

A MAXPAR IKÊ providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

6.6.6 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a MAXPAR IKÊ poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

6.6.7 TRASLADO

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a MAXPAR IKÊ providenciará o traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

6.7 EXCLUSÕES GERAIS

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- **Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento.**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.**
- **Sepultamento de membros.**

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR**7.1 DESCRIÇÃO**

A Assistência Funeral Familiar, objetiva assessorar o **TÍTULAR, CÔNJUGE E FILHOS E/OU ENTEADOS**, nas providências e custos pertinentes aos eventos cobertos.

7.2 DEFINIÇÕES

TITULAR: É a pessoa física contratante do produto de Assistência 24 horas Funeral.

PLANO CASAL: Titular e cônjuge (vide definições de união estável e união homo afetiva).

PLANO FAMILIAR: Titular, cônjuge e filho(s)

DEFINIÇÕES COMPLEMENTARES:

- 1) IDADE DE ACEITAÇÃO DOS FILHOS OU ENTEADOS:** até 21 anos ou até 24, se universitário, ou para qualquer idade, se incapacitado física ou mentalmente laboral.
- 2) UNIÃO ESTÁVEL:** União estável é a relação de convivência entre dois cidadãos que é duradoura e estabelecida com o objetivo de constituição familiar. São provas aceitáveis: Declaração de Imposto de Renda do(a) titular(a), constando o(a) companheiro(a) como dependente; Disposições testamentárias; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Procuração reciprocamente outorgada; Conta bancária conjunta; Registro em associação de qualquer natureza onde conste o(a) interessado(a) como dependente/companheiro(a) do(a) usuário(a) falecido(a) ou vice-versa; Apólice de seguro, na qual conste o(a) segurado falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária; Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o(a) usuário(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa; Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.); Quaisquer documentos que possam levar a firme a convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) titular (a) falecido(a).
- 3) UNIÃO HOMO AFETIVA:** Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis: Contrato de Homo afetividade registrado em cartório; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela Concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Conta bancária conjunta; e Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.).

EVENTO PREVISTO: Morte Natural ou Acidental.

7.3 LIMITES

Atendimento Social, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar.

Planos: R\$ 3.500,00, R\$ 5.000,00, R\$ 7.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 12.000,00 ou R\$ 15.000,00 (conforme o plano acordado)

Traslado: Sem limite

Obs.: Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

7.4 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

7.5 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro e exclusivamente o serviço de traslado com extensão para o exterior.

7.9 SERVIÇOS

7.9.1 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 MAXPAR IKÊ, 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 legislação local exija.

7.9.2 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA 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 MAXPAR IKÊ fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta. A MAXPAR IKÊ 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. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

7.9.3 FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- 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.

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

7.9.4 CREMAÇÃO

A MAXPAR IKÊ providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito 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.

7.9.5 SEPULTAMENTO

A MAXPAR IKÊ providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

7.9.6 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a MAXPAR IKÊ poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

7.9.7 TRASLADO

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a MAXPAR IKÊ providenciará o traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

LIMITE: Sem limite

Importante: Exclusivamente para o serviço de traslado, o atendimento será em todo o território nacional e do exterior para o Brasil.

7.10 EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- **Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento.**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.**
- **Sepultamento de membros.**

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR ESTENDIDO**8.1 DESCRIÇÃO**

A Assistência Funeral Familiar Estendido, objetiva assessorar o **TÍTULAR, CÔNJUGE, FILHOS OU ENTEADOS E PAIS**, nas providências e custos pertinentes aos eventos cobertos.

8.2 DEFINIÇÕES

TITULAR: É a pessoa física contratante do produto de Assistência 24 horas Funeral.

PLANO CASAL: Serão considerados como usuário, a pessoa física contratante do plano funeral e seu cônjuge (vide definições de união estável e união homo afetiva).

PLANO FAMILIAR (PAIS): usuário, cônjuge, pais, e filhos ou enteados até 21 anos ou até 24, se universitário, ou para qualquer idade, se incapacitado física ou mentalmente laboral.

UNIÃO ESTÁVEL: Nos termos da Lei n.º 9.278 de 10 de maio de 1996, a União estável consiste no reconhecimento como entidade familiar, a convivência duradoura, pública e contínua, de um homem e uma mulher, estabelecida com objetivo de constituição de família. São provas aceitáveis:

- Declaração de Imposto de Renda do(a) segurado(a), onde consta o(a) companheiro(a) como dependente;
- Disposições testamentárias;
- Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;
- Procuração reciprocamente outorgada;
- Conta bancária conjunta;
- Registro em associação de qualquer natureza onde conste o(a) interessado(a) como dependente;
- Companheiro(a) do(a) segurado(a) falecido(a) ou vice-versa;
- Apólice de seguro, na qual conste o(a) segurado falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o(a) segurado(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa;
- Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.);
- Quaisquer documentos que possam levar a firme a convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) segurado(a) falecido(a).

UNIÃO HOMO AFETIVA: Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis: Contrato de Homo afetividade registrado em cartório; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Conta bancária conjunta; e Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.).

EVENTO PREVISTO: Morte Natural ou Acidental.

8.3 LIMITES

Atendimento Social, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar.

Planos: R\$ 3.500,00, R\$ 5.000,00, R\$ 7.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 12.000,00, ou R\$ 15.000,00 (conforme o plano acordado).

Traslado: Sem limite

Obs.: Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

8.4 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

8.5 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro e exclusivamente o serviço de traslado com extensão para o exterior.

8.6 SERVIÇOS

8.6.1 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 MAXPAR IKÊ, 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.

8.6.2 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA 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 MAXPAR IKÊ fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta.

A MAXPAR IKÊ 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. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

8.6.3 FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- 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.

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

8.6.4 CREMAÇÃO

A MAXPAR IKÊ providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito 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.

8.6.5 SEPULTAMENTO

A MAXPAR IKÊ providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

8.6.6 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a MAXPAR IKÊ poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

8.6.7 TRASLADO

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a MAXPAR IKÊ providenciará o traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

LIMITE: Sem limite

IMPORTANTE: Exclusivamente para o serviço de traslado, o atendimento será em todo o território nacional e do exterior para o Brasil.

8.7 EXCLUSÕES GERAIS

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas
- nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento.
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.
- Sepultamento de membros.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR AMPLIADO**8.1 DESCRIÇÃO**

A Assistência Funeral Familiar Estendido, objetiva assessorar o **TÍTULAR, CÔNJUGE, FILHOS OU ENTEADOS, PAIS E SOGROS**, nas providências e custos pertinentes aos eventos cobertos.

8.2 DEFINIÇÕES

TITULAR: é a pessoa física contratante do produto de Assistência 24 horas Funeral.

PLANO FAMILIAR (PAIS): usuário, cônjuge, pais, e filhos ou enteados até 21 anos ou até 24, se universitário, ou para qualquer idade, se incapacitado física ou mentalmente laboral.

PLANO CASAL: Serão considerados como usuário, a pessoa física contratante do plano funeral e seu cônjuge (vide definições de união estável e união homo afetiva).

PLANO FAMILIAR (PAIS E SOGROS): usuário, cônjuge, pais, sogro, sogra e filhos ou enteados até 21 anos ou até 24, se universitário, ou para qualquer idade, se incapacitado física ou mentalmente laboral.

UNIÃO ESTÁVEL: Nos termos da Lei n.º 9.278 de 10 de maio de 1996, a União estável consiste no reconhecimento como entidade familiar, a convivência duradoura, pública e contínua, de um homem e uma mulher, estabelecida com objetivo de constituição de família. São provas aceitáveis:

- Declaração de Imposto de Renda do(a) segurado(a), onde consta o(a) companheiro(a) com dependente;
- Disposições testamentárias;
- Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;
- Procuração reciprocamente outorgada;
- Conta bancária conjunta;
- Registro em associação de qualquer natureza onde conste o(a) interessado(a) como dependente;
- Companheiro(a) do(a) segurado(a) falecido(a) ou vice-versa;
- Apólice de seguro, na qual conste o(a) segurado falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o(a) segurado(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa;
- Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.);
- Quaisquer documentos que possam levar a firme a convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) segurado(a) falecido(a).

UNIÃO HOMO AFETIVA: Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis: Contrato de Homo afetividade registrado em cartório; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Conta

bancária conjunta; e Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.).

EVENTO PREVISTO: Morte Natural ou Acidental.

8.3 LIMITES

Atendimento Social, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar.

Planos: R\$ 3.500,00, R\$ 5.000,00, R\$ 7.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 12.000,00 ou R\$ 15.000,00 (conforme o plano acordado).

Traslado: Sem limite

Obs.: Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

8.4 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

8.5 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro e exclusivamente o serviço de traslado com extensão para o exterior.

8.6 SERVIÇOS

8.6.1 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 MAXPAR IKÊ, 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.

8.6.2 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA 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 MAXPAR IKÊ fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta.

A MAXPAR IKÊ 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. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

8.6.3 FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
 - coroa de flores da estação;
 - 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 valorem equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

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

8.6.4 CREMAÇÃO

A MAXPAR IKÊ providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito 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.

8.6.5 SEPULTAMENTO

A MAXPAR IKÊ providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

8.6.6 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a MAXPAR IKÊ poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

8.6.7 TRASLADO

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a MAXPAR IKÊ providenciará o traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

LIMITE: Sem limite

Importante: Exclusivamente para o serviço de traslado, o atendimento será em todo o território nacional e do exterior para o Brasil.

8.7 EXCLUSÕES GERAIS

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas

nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.

- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento.

- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.

- Sepultamento de membros.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL (CAPITAL GLOBAL)**9.1 DESCRIÇÃO**

A Assistência Funeral Individual, objetiva assessorar o **TÍTULAR** nas providências e custos pertinentes aos eventos cobertos (exclusivo para Capital Global).

9.2 DEFINIÇÕES

TITULAR: é a pessoa física contratante do produto de Assistência 24 horas Funeral.

EVENO PREVISTO: Morte Natural ou Acidental.

9.3 LIMITES

Atendimento Social, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar.

Planos: R\$ 3.500,00, R\$ 5.000,00, R\$ 7.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 12.000,00 ou R\$ 15.000,00 (conforme o plano acordado).

Traslado: Sem limite

Obs.: Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

9.4 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

9.5 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro e exclusivamente o serviço de traslado com extensão para o exterior.

9.6 SERVIÇOS**9.6.1 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 MAXPAR IKÊ, 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.

9.6.2 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA 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 MAXPAR IKÊ fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta.

A MARXPART IKÊ 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. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

9.6.3 FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- 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.

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

9.6.4 CREMAÇÃO

A MAXPART IKÊ providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito 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.

9.6.5 SEPULTAMENTO

A MAXPART IKÊ providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

9.6.6 TRASLADO

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a MAXPART IKÊ providenciará o traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

LIMITE: Sem limite

Importante: Exclusivamente para o serviço de traslado, o atendimento será em todo o território nacional e do exterior para o Brasil

9.6.7 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a MAXPAR IKÉ poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

9.7 EXCLUSÕES GERAIS

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- **Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento.**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.**
- **Sepultamento de membros.**

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR (CAPITAL GLOBAL)**10.1 DESCRIÇÃO**

A Assistência Funeral Familiar, objetiva assessorar o **TÍTULAR, CÔNJUGE E FILHOS E/OU ENTEADOS**, nas providências e custos pertinentes aos eventos cobertos (exclusivo para Capital Global).

10.2 DEFINIÇÕES

TITULAR: é a pessoa física contratante do produto de Assistência 24 horas Funeral.

PLANO CASAL: Titular e cônjuge (vide definições de união estável e união homo afetiva).

PLANO FAMILIAR: Titular, cônjuge e filho(s)

DEFINIÇÕES COMPLEMENTARES:

FILHOS OU ENTEADOS: com até 21 anos ou até 24, se universitário, ou para qualquer idade, se incapacitado física ou mentalmente laboral.

UNIÃO ESTÁVEL: União estável é a relação de convivência entre dois cidadãos que é duradoura e estabelecida com o objetivo de constituição familiar. São provas aceitáveis: Declaração de Imposto de Renda do(a) titular(a), constando o(a) companheiro(a) como dependente; Disposições testamentárias; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Procuração reciprocamente outorgada; Conta bancária conjunta; Registro em associação de qualquer natureza onde conste o(a) interessado(a) como dependente/companheiro(a) do(a) usuário(a) falecido(a) ou vice-versa; Apólice de seguro, na qual conste o(a) segurado falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária; Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o(a) usuário(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa; Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.); Quaisquer documentos que possam levar a firme a convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) titular (a) falecido(a).

UNIÃO HOMO AFETIVA: Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis: Contrato de Homo afetividade registrado em cartório; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela Concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Conta bancária conjunta; e Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.).

EVENTO PREVISTO: Morte Natural ou Acidental.

10.3 LIMITES

Atendimento Social, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar.

Planos: R\$ 3.500,00, R\$ 5.000,00, R\$ 7.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 12.000,00 ou

R\$ 15.000,00 (conforme o plano acordado).

Traslado: Sem limite

Obs.: Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

10.4 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

10.5 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro e exclusivamente o serviço de traslado com extensão para o exterior.

10.6 SERVIÇOS

10.5.1 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 MAXPAR IKÊ, 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.

10.5.2 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA 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 MAXPAR IKÊ fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta. A MAXPAR IKÊ 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. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

10.5.3 FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- 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.

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

10.5.4 CREMAÇÃO

A MAXPAR IKÊ providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito 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.

10.5.5 SEPULTAMENTO

A MAXPAR IKÊ providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

10.5.6 TRASLADO

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a MAXPAR IKÊ providenciará o traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

LIMITE: Sem limite

Importante: Exclusivamente para o serviço de traslado, o atendimento será em todo o território nacional e do exterior para o Brasil.

10.5.7 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a MAXPAR IKÊ poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

10.7 EXCLUSÕES GERAIS

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- **Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento.**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.**
- **Sepultamento de membros.**

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR 1

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Resumo Serviço	Limites	Eventos
Chaveiro Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave conforme evento corrido.	R\$ 200 para evento Previsto	Arrombamento, Roubo ou Furto.
	R\$100 para problema emergencial	Perda, quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves.
Mão de Obra Hidráulica Envio de encanador para resolver problemas de vazamento em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	R\$200 para Evento Previsto	Alagamento.
	Para R\$150 para Problema Emergencial	Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.
Mão de Obra Elétrica Envio de eletricitista para realizar reparos necessário para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos conforme evento ocorrido.	R\$200 para Evento Previsto	Raio, Dano Elétrico - caracterizado pela sobrecarga de energia.
	R\$100 para Problema Emergencial	Problemas elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados).
Vidraceiro Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.	R\$ 150	Quebra de Vidros.

A limitação global deste pacote será de até 2 (duas) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

ASSISTÊNCIA PET

ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA PET

Especificação Do Serviço	Limites	Eventos
1 - CONSULTA VETERINÁRIO POR ACIDENTE OU ENFERMIDADE		
A Descrição: Consultas Veterinárias na rede Sancor Seguros ou através de reembolso. O cliente pode direcionar o PET para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Até R\$100 01 intervenção por vigência	Acidente ou doença
2 - ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA POR ACIDENTE OU ENFERMIDADE		
Descrição: procedimentos veterinárias de Atendimento Ambulatorial, Medicamentos, Cirurgia, Internação, na rede Sancor Seguros ou através de reembolso. O cliente pode direcionar o PET para qualquer clínica de sua preferência e apresentar NF e Laudo ou acionar nossa central e seguir as orientações.	Até R\$250 01 intervenção por vigência	Acidente ou doença
3 - TRANSPORTE DO ANIMAL AO VETERINÁRIO POR ACIDENTE OU INFERMIDADE		
Descrição: Remoção do Pet para clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo cliente em caso de acidente ou enfermidade, bastando acionarnossa central e seguir as instruções.	Até R\$100 01 intervenção por vigência	Acidente ou doença
4 - ASSISTÊNCIA FUNERAL		
Descrição: Despesas com a organização do funeral, cremação ou enterro do Pet, conforme disponibilidade local, bastando acionar nossa central e seguir as instruções.	R\$400 01 intervenção por vigência	Morte por qualquer causa
5 - AGENDAMENTO DE CONSULTAS VETERINÁRIAS		
Descrição: Agendamento de consultas na rede Sancor Seguros ou veterinário particular, bastando acionar nossa central e seguir as instruções.	sem limite	conveniência
6 - INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS		
Descrição: Informações sobre vacinas necessárias ao Pet, época de aplicação, locais e datas e vacinações públicas, bastando acionar nossa central e seguir as instruções.	sem limite	conveniência
7 - APLICAÇÃO DE VACINA EM DOMICÍLIO		
Descrição: Envio profissional de clínica veterinária para a aplicação de vacina, bastando acionar nossa central e seguir as instruções.	sem limite(custo por conta do cliente)	conveniência

CHAMANDO O DOUTOR

O aplicativo **Chamando o Doutor** é mais um benefício da Sancor Seguros do Brasil. Com ele, você pode obter um diagnóstico instantaneamente, onde quer que esteja, por meio de uma vídeo chamada através do seu telefone celular, 24h por dia e 07 dias por semana.

O serviço de assistência em Telemedicina, **Chamando o Doutor** poderá ser utilizado pelo segurado titular, cônjuge e filhos que residam no mesmo endereço do segurado.

Para utilização do serviço, o segurado deverá realizar o download do APP nas lojas Apple Store ou Google Play, de acordo com o sistema operacional de seu telefone celular e seguir o passo a passo de instalação, disponível no site da Sancor Seguros do Brasil e abaixo.

O limite de utilização do serviço é de 04 ligações por mês e o segurado deverá estar conectado à internet para utilização do serviço.

Não há nenhum tipo de cobrança adicional por consulta ao segurado e quando atingido o limite de 04 ligações mensais, o serviço fica bloqueado até a virada do próximo mês.

Como instalar?

Basta acessar a loja Google Play ou Apple Store em seu celular e fazer o download do aplicativo.

Como registrar?

Acesse o aplicativo, clique em Acessar pela Primeira Vez, selecione o ícone Sancor Seguros Brasil, insira seu CPF, no campo Nº de Referência insira SANCORBRASIL e insira seu e-mail no campo solicitado.

Após isso, insira sua data de nascimento e seu Nº de telefone celular com código DDD.

Como utilizar?

Após realizado seu registro, basta acessar o aplicativo e clicar em Já Tenho uma Conta na tela inicial. Após isso, clique na logo do e-mail que você cadastrou (Gmail, Outlook, Apple, etc.) e selecione o e-mail cadastrado. Sua sessão já foi iniciada.

Para mais informações e consultas dos manuais de utilização acesse:

<https://digital.sancormais.com.br/chamando-o-doutor> para visualização e download.

Em caso de problemas com a utilização ou cadastro, enviar e-mail para:

contacto@llamandoaldoctor.com.

***O cadastramento dos médicos e funcionamento correto da plataforma é de responsabilidade da empresa Llamando al Doctor.**

****A Sancor Seguros do Brasil não se responsabiliza pelo mal funcionamento da ferramenta por problemas de conexão com a internet, bem como, pelo cadastro dos médicos disponíveis na plataforma.**