

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

**UNIMED
CORREDOR**

VIDA



Parabéns,

Prezado(a) Segurado(a),

Ao contratar a **Assistência Corredor** para compor o seu seguro, você adquiriu uma proteção com a qualidade Seguros Unimed.

Este serviço foi estruturado com nosso fornecedor que está preparado para suprir as necessidades dos nossos Contratantes e Beneficiários com a mesma responsabilidade e transparência que a Seguros Unimed prioriza.

Indicamos a leitura desse Manual que constam as cláusulas que o regem, e nos colocamos a disposição para esclarecimentos com a habitual atenção que é nossa marca.

Agradecemos a confiança.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Estamos disponíveis também através de nossos canais de comunicação:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633 das 8h às 20h em dias úteis

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611 das 8h às 20h em dias úteis

Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565 das 9h às 18h em dias úteis



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÃO.....	4
2. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO.....	4
3. SERVIÇOS NUTRICIONAIS.....	4
4. SERVIÇOS PERSONAL FITNESS.....	5
5. SERVIÇOS AO CORREDOR.....	6
6. GARANTIAS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES.....	8
7. EXCLUSÕES.....	8
8. COMUNICAÇÃO.....	9
9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	9
10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	9

1. **DEFINIÇÃO**

Segurado entende-se por Segurado o corredor participante de corridas de rua nos circuitos nacionais e titular da apólice, desde que tenha residência habitual no Brasil.

2. **ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da ASSISTÊNCIA AO CORREDOR será o seguinte:

- 2.1.** Serviços Nutricionais, Serviços Personal Fitness e Garantias Relativas Aos Serviços De Informações serão oferecidos por meio de contato telefônico, e desde que respeitadas as definições e observadas as exclusões deste Contrato, em todo o Território Nacional;
- 2.2.** No que se refere aos Serviços ao Corredor, estender-se-á aos fatos geradores ocorridos em todo o território nacional.

3. **SERVIÇOS NUTRICIONAIS**

A Assistência Corredor disponibiliza aos seus Segurados informações sobre alimentos e nutrição de forma simples e objetiva. A cada contato, o Segurado receberá dicas e comentários sobre o assunto.

Importante: as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

3.1. Orientação Nutricional

3.1.1. Cadastro:

Este serviço é o primeiro contato do Segurado com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao Segurado.

3.1.2. Programa personalizado de informações nutricionais:

- Perfil nutricional a partir do IMC (Índice de Massa Corpórea) e questionário específico para determinar antecedentes nutricionais;
- Orientação sobre compras de alimentos;
- Atendimento on-line;
- Rede referenciada de nutricionistas (apenas indicação);
- Gestação (alimentos e atividades indicadas);
- Saúde e bem-estar nas diferentes fases da vida;
- Terceira idade (necessidades nutricionais e atividades indicadas).
- Nutrição e controle de peso
- Orientação sobre alimentos para cardápios especiais

- Alimentação saudável
- Nutrição preventiva
- Receitas e técnicas culinárias
- Inserção de dados no histórico do Segurado

Quando solicitado pela Assistência Corredor, será disponibilizado o histórico ao Segurado e aos médicos e/ou profissionais de saúde via Internet, desde que o Segurado esteja cadastrado no Sistema.

3.2. Nutrição No Dia-A-Dia

O Segurado terá à sua disposição informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas:

- Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.
- Nutrição e Esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal.
- Nutrição e Crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Nutrição e Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- Nutrição e Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- 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 destes.
- Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

O conteúdo transmitido pelo serviço é informativo e não substitui a orientação de um nutricionista.

4. SERVIÇOS PERSONAL FITNESS

A assistência Personal Fitness é realizada por meio de telefone, através de profissionais qualificados. O objetivo é orientar o Segurado sobre atividades físicas, melhor condicionamento e qualidade de vida.

Importante: o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento formalizando sua solicitação, sendo que o retorno se dará em até 24 horas.

4.1. Serviços Oferecidos

- Orientações sobre a prática de atividade física;
- Análise individual do condicionamento físico;
- Sugestões diversas para sair do sedentarismo ou ampliar a atividade física;
- Dicas para evitar vícios na prática de atividades físicas;
- Indicação de sites e bibliografia relacionada à atividade física;
- Prevenção à osteoporose;
- Melhora da postura e ajuda para combater maus hábitos como o fumo, entre outros.

Todas as informações sobre atividades físicas serão prestadas por telefone, lembrando que é importante o segurado procurar um clínico geral e seguir suas recomendações antes de iniciar suas atividades físicas.

5. SERVIÇOS AO CORREDOR

5.1. Remoção Inter Hospitalar Por Lesão Ou Doença

Em caso de lesão causada por acidente ou mal súbito e após terem sido tomadas as providências de primeiros socorros e liberação por escrito no local, por parte do médico responsável pelo atendimento, será feita a remoção do segurado até o hospital, clínica ou médico mais próximo capacitado para a realização do atendimento, conforme referência da equipe médica assistente, à qual cabe reservar vaga em nome do segurado e responsabilizar-se pela liberação do mesmo, conforme ética médica.

Quando a localidade não dispuser de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentando, Assistência Corredor garantirá a gestão e o pagamento das despesas de transporte do titular do seguro em ambulância ou em outro meio recomendado pelo médico responsável, mediante laudo médico, até o Centro Hospitalar mais adequado ou até a residência habitual do mesmo após a alta hospitalar. A equipe médica do Assistência Corredor manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender ao titular do seguro para acompanhar a assistência prestada e definir, com o médico responsável, a real necessidade do transporte e o meio a ser utilizado.

A remoção está limitada em território nacional até 100Km do local onde ocorreu o evento.

5.2. Retorno Ao Domicílio Após Alta Hospitalar

No caso do Segurado ter obtido o tratamento sob internação no local do evento, com posterior alta hospitalar, e não apresentar condições para retornar ao seu domicílio (declarado na apólice) como passageiro regular, comprovado por relatório médico, a Assistência Corredor providenciará o retorno do Segurado pelo meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), de acordo com seu quadro clínico.

5.2.1. Situação envolvendo risco de morte:

Em uma situação que envolva risco de morte, e em casos de urgência/emergência, o Segurado, ou seu representante, deverá sempre providenciar a transferência em caráter emergencial para um hospital adequado, próximo ao local do evento, pelos meios apropriados e imediatos, devendo, então, contatar a Central de Atendimento da Assistência Corredor antes de deixar o centro hospitalar, a fim de prestar as informações adequadas o mais rápido possível. A Assistência Corredor será responsável pela prestação dos serviços previstos neste manual somente a partir do contato por parte do Segurado ou de seu representante com a Central de Atendimento da Assistência Corredor.

5.2.2. Atendimento de casos em situações de urgência e/ ou emergência:

A assistência médica em situações de urgência/ emergência será providenciada no menor prazo possível a partir da comunicação do Segurado com a Assistência Corredor. Não havendo possibilidade de acionar a Central de Atendimento da Assistência Corredor, pela localização e urgência do evento, o Segurado poderá recorrer a outros médicos e serviços, tendo o direito de solicitar o reembolso dos valores gastos, de acordo com os limites contratuais previstos na apólice.

Nota: O médico-regulador da Assistência Corredor, habituado a coordenar repatriações sanitárias, inclusive aéreas, durante as 24 horas do dia, definirá, em conjunto com a Diretoria Médica do Sistema Internacional de Assistência, o médico que assiste o paciente e o médico da ambulância que efetuará o transporte qual será o meio e as condições de transporte mais adequadas, de acordo com o quadro clínico do Segurado, sempre visando seu bem-estar e a preservação de sua vida.

Limite: Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

5.3. Transporte Ou Repatriação Do Segurado Falecido

No caso de falecimento do Segurado, a Assistência Corredor tratará das formalidades para repatriação do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

A Assistência Corredor garante também as despesas de transporte ou repatriação dos acompanhante(s) até sua(s) residência(s) ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Pessoas menores de 18 anos ou com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos: Se algum dos acompanhantes for menor de 18 ou igual ou maior de 60 anos, encontrando-se sob a responsabilidade do Segurado, a Assistência Corredor cuidará dos tramites necessários para o embarque, que os trará de volta ao seu município de domicílio, ou seja, acompanhamento até o aeroporto, formalidades de embarque, coordenação com a companhia aérea, informação para os pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

Limite: Até R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

6. GARANTIAS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES

Os serviços de conveniência e informações estão relacionados neste artigo como segue:

- Locais, preços e horários para inscrições para as principais provas no Brasil;
- Condições do trânsito para acesso aos locais dos eventos;
- Condições meteorológicas (previsão para horário das provas);
- Informações sobre calendários das provas;
- Informações de telefones emergenciais;
- Informações de farmácias de plantão (grandes capitais).

Para estes serviços o Segurado entra em contato com a Assistência Corredor e solicita o tipo de informação que está descrita no item 5.

Nota: Para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte da Assistência Corredor, será anotado o número do telefone para retorno ao Segurado em um tempo máximo de 15 (quinze minutos);

Assistência Corredor não será responsável pela autenticidade das informações consultadas em “sites” públicos.

7. EXCLUSÕES

7.1. Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da Assistência Corredor, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**
- b) Assistência a todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Segurado;**
- c) Assistência a eventos decorrentes de suicídio ou a lesões ocorridas em consequência de tentativa do mesmo;**
- d) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;**
- e) Despesas com aquisição de próteses, órteses, óculos e lentes de contato;**
- f) Despesas com assistências por gravidez e parto;**
- g) Despesas com o 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.**

7.2. Excluem-se ainda das prestações e serviços de Assistência Corredor as derivadas de:

Caso fortuito ou força maior, dentre eles:

- a) **Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;**
- b) **Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- c) **Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;**
- d) **Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.**

7.3. Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causados por má-fé.

8. COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Segurado solicitará pelo telefone nº **0800 0555430** a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Assistência Corredor se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- 9.1. O Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;**
- 9.2. O Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.**

10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

• **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

- **FALE CONOSCO**

[www.segurosunimed.com.br /faleconosco](http://www.segurosunimed.com.br/faleconosco)

- **OUIDORIA**

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

Como e onde recorrer:

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- **Pelo site:** [www.segurosunimed.com.br /ouvidoria/](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/) e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** ouvidoria@segurosunimed.com.br
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.

-
- **Presencial**, com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901



Unimed Seguradora S.A. | CNPJ/MF 92.863.505/0001-06 | Reg. SUSEP 694-7
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo – SP
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611
Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br