

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO FITNESS

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Orientação Fitness** e por escolher a Seguros Unimed para ser a Seguradora que irá proteger você e seus beneficiários.

É com muita satisfação que disponibilizamos o manual dos serviços de assistência e ressaltamos a importância da leitura e compreensão das cláusulas que regem os serviços.

A equipe da Seguros Unimed está à disposição para atendê-lo caso tenha qualquer dúvida em relação ao serviço contratado.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Para nós é uma honra tê-lo como cliente, por isso colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

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)

Ouvidoria: 0800 001 2565 ou acesse: www.segurosunimed.com.br/ouvidoria



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	4
3. ORIENTAÇÃO FITNESS	4
4. LIMITE DE UTILIZAÇÃO	5
5. ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	5
6. EXCLUSÕES GERAIS	5
7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6

1. **DEFINIÇÕES**

- 1.1. Segurado** é o titular da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed desde que tenha residência habitual no Brasil.

2. **SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

- 2.1.** O serviço de assistência Orientação Fitness será prestado de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.
- 2.2.** Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento, pelo telefone **0800 055 5430**, informando nome e CPF.
- 2.3.** Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.

3. **ORIENTAÇÃO FITNESS**

- 3.1.** O objetivo na prestação deste serviço pela Central de Atendimento 24 Horas, sempre que solicitado pelo Segurado, é proporcionar um atendimento telefônico através de profissional da área de educação física, na orientação sobre cuidados e manutenção da saúde para a prática consciente de exercícios e hábitos mais saudáveis.
- 3.2.** O atendimento deverá ser pré-agendado pelo Segurado, que poderá informar até 2 (dois) horários de atendimento em um período de 48 horas para que o professor de educação física retorne o contato e, conforme a necessidade do Segurado, forneça as seguintes orientações:
 - Indicação de sites e bibliografias relacionados à atividade física;
 - Informação sobre o calendário das atividades físicas (encontros, workshops, simpósios);
 - Indicação sobre restaurantes naturais;
 - Informações sobre alimentos que podem ser consumidos pós-atividades físicas de acordo com o treino realizado pelo segurado;
 - Tipos de atividades físicas de acordo com o objetivo do segurado (não a indicação, mas sim os tipos de atividades existentes);
 - Informações sobre os principais motivos para realizar atividades físicas;
 - Dicas para um melhor condicionamento físico como (importância sobre o exame médico, reeducação alimentar, controle da frequência cardíaca, fortalecimento dos músculos, hidratação, a importância em não realizar as mesmas atividades físicas todos os dias, a importância do descanso entre um exercício e outro etc.);

- Sugestões diversas para sair do sedentarismo (como caminhar, trabalhos no jardim, utilização de escada etc.).

Horário de atendimento: de segunda a sexta feira, das 09hs às 18hs, exceto feriados.

4. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

- 4.1.** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência da apólice de seguros junto a Seguros Unimed.

5. ÂMBITO GEOGRÁFICO

- 5.1.** O âmbito de atendimento para o Serviço de Orientação Fitness será destinado exclusivamente em Território Nacional.

6. EXCLUSÕES GERAIS

6.1. Além das exclusões já informadas neste manual, não serão prestados os serviços quando:

- Forem solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da assistência Orientação Fitness;
- Não houver cooperação por parte do Segurado ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela central de assistência (dados imprescindíveis ao atendimento);
- As consultas não estiverem vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo Segurado.

7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1.** A assistência Orientação Fitness se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que o segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

8. 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 | Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD*) 4000-163 |
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD*) 4000-1611 |
Ouvidoria: (0XXDDD*) 4000-1285 [*DDD da capital do estado do segurado] ou acesse
www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br