



**CooperlinkBrasil**  
**Benefícios**

## CARTA AO ASSOCIADO

Prezado(a) Associado(a),

Seja muito bem-vindo(a) à **CooperlinkBrasil Benefícios**!

É com grande satisfação que apresentamos à você a nossa associação, criada com o propósito de proporcionar mais tranquilidade, praticidade e economia no seu dia a dia.

Pensando no seu bem-estar e no da sua família, reunimos uma série de benefícios exclusivos, como: desconto em combustível, redução na conta de energia elétrica (CPFL), condições especiais em oficinas parceiras e produtos automotivos, assistência residencial, assistência Pet, assistência funeral, desconto em medicamentos, telemedicina e ainda ofertas em lojas e serviços diversos.

Nosso compromisso é estar ao seu lado, oferecendo soluções que facilitam sua rotina e que trazem mais segurança para os momentos que realmente importam. Acreditamos que, juntos, podemos construir uma rede de apoio sólida, feita para atender às suas necessidades com qualidade e confiança.

A **CooperlinkBrasil Benefícios** foi pensada para você, com você e por você. Conte conosco para seguir em frente com mais tranquilidade, sabendo que estamos aqui para cuidar dos seus interesses.

Seja parte dessa jornada de benefícios e conquistas. Estamos à disposição para atendê-lo(a) sempre que precisar.

Atenciosamente,

**Equipe CooperlinkBrasil Benefícios**

## SUMÁRIO

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>Adesão</b>                           | <b>4</b>  |
| <b>Benefícios</b>                       | <b>5</b>  |
| Desconto em Combustível                 | 5         |
| Desconto em Oficina Parceira            | 6         |
| Desconto em Produtos Automotivos        | 6         |
| Desconto em Energia Elétrica            | 7         |
| Assistência Residencial                 | 8         |
| Assistência Linha Branca e Linha Marrom | 14        |
| Assistência Pet                         | 17        |
| Assistência Telemedicina                | 21        |
| Desconto em Medicamentos                | 25        |
| Assistência Funeral                     | 26        |
| <b>Cancelamento</b>                     | <b>28</b> |

## ADESÃO

### CADASTRO

Para aderir ao Clube e se associar à CooperlinkBrasil Benefícios, a pessoa deve acessar a plataforma digital disponibilizada por um representante da associação e preencher todos os campos obrigatórios do cadastro. Em seguida, escolher o plano que melhor atende suas necessidades.

### PLANOS

A CooperlinkBrasil Benefícios possui dois modelos de planos que contemplam os seguintes benefícios:

**START:** Desconto em Combustível, Desconto em Energia Elétrica, Desconto em Oficina Parceira e Desconto em Produtos Automotivos.

**COMPLETO:** Desconto em Combustível, Desconto em Energia Elétrica, Desconto em Oficina Parceira, Desconto em Produtos Automotivos, Assistência Residencial, Assistência Pet, Telemedicina, Desconto em Medicamentos, Assistência Funeral e Desconto em Lojas e Serviços.

Cada plano possui 4 categorias que tem por base o consumo mensal de combustível em litros, são eles:

**P150** | desconto no abastecimento de até 150 litros dentro do mês vigente.

**P300** | desconto no abastecimento de até 300 litros dentro do mês vigente.

**P500** | desconto no abastecimento de até 500 litros dentro do mês vigente.

**P500+** | desconto no abastecimento sem limite de litros dentro do mês vigente.

### FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento é realizado diretamente pela plataforma digital através de cartão de crédito. Ao escolher o plano, o valor é debitado mensalmente na fatura.

### VIGÊNCIA

O plano é ativado de imediato assim que confirmado o pagamento.

O plano é renovado automaticamente mês a mês através de cobrança recorrente em cartão de crédito.

O plano pode ser encerrado por parte do associado ou da associação a qualquer momento sem aviso prévio.

## BENEFÍCIOS

Os benefícios do **Clube** da **CooperlinkBrasil Benefícios** tem por finalidade proporcionar facilidades no cotidiano do associado, principalmente sobre as questões mais importantes como saúde, bem-estar, rotina e lazer.

Veja a seguir as características que contemplam cada um dos benefícios ofertados.

### DESCONTO EM COMBUSTÍVEL

O benefício de Desconto em Combustível tem a finalidade de fornecer redução de até R\$ 0,40 (quarenta centavos) no litro do combustível na rede de **Postos CooperlinkBrasil Benefícios**.

Para usufruir do benefício, o associado deve estar com seu plano ativo e apresentar o Cartão Virtual disponível no aplicativo para validação do frentista do posto de combustível.

O desconto é válido para abastecimento de gasolina, etanol e diesel.

O abastecimento deve ser realizado somente para o veículo cuja placa está cadastrada no plano. O Cartão Virtual é de uso exclusivo da placa cadastrada e intransferível.

Caso ocorra de o abastecimento superar à quantidade mensal de litros contratada no plano, o desconto é cessado, sendo cobrado o valor regular do combustível.

**Limite de uso:** conforme plano contratado (P150, P300, P500 ou P500+).

#### Planos:

**P150** | desconto no abastecimento de até 150 litros dentro do mês vigente.

**P300** | desconto no abastecimento de até 300 litros dentro do mês vigente.

**P500** | desconto no abastecimento de até 500 litros dentro do mês vigente.

**P500+** | desconto no abastecimento sem limite de litros dentro do mês vigente.

## DESCONTO EM OFICINA PARCEIRA

A **CooperlinkBrasil Benefícios**, em parceria com **Autolink Centro Automotivo** (CNPJ: 50.425.886/0001-93), fornece a seus associados desconto de até 20% no valor da mão de obra de serviços automotivos.

A oficina parceira é localizada em Campinas/SP, na Rua da Abolição, 1465 - Ponte Preta.

Para a utilização do benefício, o associado deve entrar em contato pelo telefone (19) 3020-0055, informar seus dados para validação e agendar o dia e horário para a realização do serviço escolhido nas dependências da oficina parceira.

**Benefício válido apenas para a placa cadastrada no plano.**

Não há limite de uso, podendo o associado usufruir do benefício sempre que necessário.

## DESCONTO EM PRODUTOS AUTOMOTIVOS

O associado possui desconto de até 20% no valor dos produtos automotivos ofertados na **rede de postos CooperlinkBrasil Benefícios**.

A **CooperlinkBrasil Benefícios**, em parceria com a loja **Autolink Peças Automotivas** (CNPJ: 59.670.572/0001-20), fornece a seus associados descontos de até 20% no valor de todos os produtos automotivos ofertados na loja física.

A loja parceira é localizada em Campinas/SP, da Rua da Abolição, 1435 - Ponte Preta.

Para utilização do benefício, o associado deve estar com o plano ativo para validação do desconto.

Não há limite de uso, podendo o associado usufruir do benefício sempre que necessário.

## DESCONTO EM ENERGIA ELÉTRICA

O benefício de Desconto em Energia Elétrica é válido para contas a partir de R\$ 200,00 (duzentos reais) administradas pela Companhia Paulista de Força e Luz (CPFL).

Para ativar o benefício de Desconto em Energia Elétrica, o associado deve assinar o termo de adesão junto à fornecedora de energia limpa (Serena, Matrix ou outra que a CooperlinkBrasil Benefícios vier a representar).

O desconto concedido é de até 35%, de acordo com os critérios da fornecedora de energia limpa.

O desconto de até 35% tem início de vigência em até 90 (noventa) dias a partir da assinatura do termo de aceite junto à fornecedora.

Não há limite de uso mensal do benefício, podendo o associado incluir contas de familiares, amigos e terceiros desde que atendam aos critérios pré-estabelecidos.

O desconto poderá ser cessado imediatamente em caso de inadimplência do associado.

A fornecedora poderá cessar o benefício de desconto a qualquer momento, não cabendo a responsabilidade à CooperlinkBrasil Benefícios sobre eventuais transtornos.

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo prestar assistência na ocorrência de problemas emergenciais na residência do Segurado.

Ao acionar o serviço de Assistência Residencial, através do 0800 770 8916, deverá ser informado o nome do Segurado, CPF, demais informações solicitadas pela Central de Atendimento, bem como comunicar o interesse no acionamento de um dos serviços abaixo apresentados.

Quando do acionamento, a Central de Atendimento tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento solicitado pelo segurado e fará as orientações necessárias.

Os serviços de Assistência 24 Horas que poderão ser acionados pelos segurados são os seguintes:

### Chaveiro

Se em consequência da perda ou roubo de chaves, o segurado não tiver alternativa para entrar em sua residência, será providenciado o envio de um profissional para, se possível, abrir a porta de acesso, sem arrombamento ou danos.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (duas) utilizações por ano, sendo que a Central de Atendimento orientará o segurado sobre o envio de um profissional ou a contratação particular de um profissional. No caso da contratação particular, o segurado efetuará o pagamento do profissional e enviará a nota fiscal dos serviços prestados para reembolso dos valores, limitados a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

**A utilização do serviço não cobre a troca de segredo de portas, fechaduras tetra ou eletrônicas em casos de perda, quebra, roubo ou furto das chaves.**

### Reparos em Válvulas Hidra

Para resolução emergencial de danos na válvula hidra da residência do segurado, será providenciado o envio de um profissional para serviço de encanador.

O segurado não se responsabilizará pelas despesas como mão de obra para execução do reparo, desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos.

**A utilização do serviço está limitada ao reparo de até 2 (duas) válvulas hidra e a 2 (duas) utilizações por ano, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para este conserto será de responsabilidade do segurado. Não estão incluídos no serviço reparos em tubulação de cobre, de ferro, esgoto e caixas de gordura.**

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### Troca de Lâmpadas

Será enviado um profissional para realizar a troca de lâmpadas. Se tecnicamente possível, o profissional realizará a troca das lâmpadas, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

**A utilização do serviço está limitada a troca de até 5 (cinco) lâmpadas e a 2 (duas) utilizações por ano, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para este conserto será de responsabilidade do segurado.**

**Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário (tanto na instalação quanto na fiação elétrica) para que a troca das lâmpadas possa ser realizada.**

### Troca de Resistência de Chuveiros

Será enviado um profissional para realizar a troca de resistência de chuveiro. Se tecnicamente possível, o profissional realizará a troca da resistência do chuveiro, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

A utilização do serviço está limitada a troca de até 2 (duas) resistências e a 2 (duas) utilizações por ano, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para este conserto será de responsabilidade do segurado.

**Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário (tanto na instalação quanto na fiação elétrica) para que a troca da resistência do chuveiro possa ser realizada.**

### Limpeza da Residência

Em caso de incêndio, enchente ou explosão, se a residência do segurado ficar inabitável devido à lama, fuligem e outros detritos, será enviada uma empresa especializada que providenciará a limpeza do local.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano.**

### Segurança e Vigilância

No caso de danos em portas, janelas externas, muros ou paredes da residência do segurado que não possam ser emergencialmente reparados e que a torne vulnerável por parte de terceiros, em função de incêndio, enchente ou explosão e roubo ou furto, será enviado um profissional para efetuar a segurança e vigilância da residência do segurado.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano.**

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### Transporte e Guarda de Móveis

Se houver a necessidade da retirada dos móveis por razões de segurança ou para execução dos reparos necessários na residência do segurado, em função de incêndio, enchente ou explosão, será providenciado o envio de uma empresa que se encarregará pelo transporte e guarda dos móveis.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por acionamento, sendo que o segurado não será responsabilizado pelos custos de transferência, transporte e guarda dos móveis até o limite de valor definido neste parágrafo.**

### Guarda de Animais Domésticos

Se houver a necessidade do segurado deixar sua residência em função de incêndio, enchente ou explosão e não tiver onde deixar seus animais domésticos, será providenciada a guarda dos animais em estabelecimento veterinário.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por acionamento.**

### Guarda de Crianças

Se o segurado ou o seu cônjuge vier a ser hospitalizado por mais de 24 (vinte e quatro) horas, devido a acidente pessoal ocorrido na residência do segurado, será providenciada uma empresa que assumirá a responsabilidade dos cuidados dos residentes menores de 14 (quatorze) anos, utilizando-se dos serviços de uma creche.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por acionamento.**

### Instalação e Ventilador de Teto

Quando verificado pelo segurado a necessidade de instalação de ventilador de teto, será providenciado o envio de um profissional apto a realização a instalação, se tecnicamente possível, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e a instalação de 5 (cinco) ventiladores de teto por acionamento, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para esta instalação será de responsabilidade do segurado. Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário na fiação elétrica para que a instalação do ventilador de teto possa ser realizada.**

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### Fixação de Quadro

Quando verificado pelo segurado a necessidade de fixação de quadros, será providenciado o envio de um profissional apto a realização da fixação, se tecnicamente possível, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e a fixação de 5 (cinco) quadros por acionamento, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para este serviço será de responsabilidade do segurado. Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário para que a fixação dos quadros possa ser realizada.**

### Instalação de Chuveiro Elétrico

Quando verificado pelo segurado a necessidade de instalação de chuveiro elétrico, será providenciado o envio de um profissional apto a realização a instalação, se tecnicamente possível, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e a instalação de 5 (cinco) chuveiros elétricos por acionamento, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para esta instalação será de responsabilidade do segurado. Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário na fiação elétrica para que a instalação do chuveiro elétrico possa ser realizada.**

### Instalação de Fechaduras

Quando verificado pelo segurado a necessidade de instalação fechaduras, será providenciado o envio de um profissional apto a realização a instalação, se tecnicamente possível, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e a instalação de 5 (cinco) fechaduras por acionamento, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para esta instalação será de responsabilidade do segurado. Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário para que a instalação das fechaduras possa ser realizada.**

### Instalação de Torneiras

Quando verificado pelo segurado a necessidade de instalação de torneiras, será providenciado o envio de um profissional apto a realização a instalação, se tecnicamentepossível, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e a instalação de 5 (cinco) torneiras por acionamento, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para esta instalação será de responsabilidade do segurado. Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário para que a instalação das torneiras possa ser realizada.

### Instalação de Persianas

Quando verificado pelo segurado a necessidade de instalação de persianas, será providenciado o envio de um profissional apto a realização a instalação, se tecnicamente possível, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e a instalação de 5 (cinco) persianas por acionamento, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para esta instalação será de responsabilidade do segurado.**

**Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário para que a instalação das persianas possa ser realizada.**

### Instalação de Varões e Cortinas

Quando verificado pelo segurado a necessidade de instalação de varões e cortinas, será providenciado o envio de um profissional apto a realização a instalação, se tecnicamente possível, sendo que o segurado não se responsabilizará pelas despesas de mão de obra.

**A utilização do serviço está limitada a 2 (dois) acionamentos por ano e a instalação de 5 (cinco) varões e cortinas por acionamento, sendo que o custo de peças que possam ser utilizadas para esta instalação será de responsabilidade do segurado.**

**Não está incluso no serviço qualquer despesa com reparo necessário para que a instalação dos varões e cortinas possa ser realizada.**

Não serão cobertos pela prestação de serviço as seguintes situações:

- Eventos causados por falta de manutenção adequada bem como aquelas que, embora cobertos pelas condições gerais citadas acima, são objeto de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.
- Assistência à imóveis em construção, reconstrução, reforma e casas de veraneio.
- Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados.
- Quando os serviços não forem solicitados previamente à Central de Atendimento.
- Em caso de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do segurado.
- Qualquer um dos serviços acima para qualquer outra residência que não seja a informada na ativação pelo cliente.

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Para fins da Assistência Residencial, considera-se Residência Assistida a residência legalizada e cadastrada no banco de dados da Sabemi Seguradora com as informações de Endereço Completo, CEP, Bairro, Cidade e Estado.

Para fins da Assistência Residencial, considera-se como Eventos Cobertos àqueles de caráter emergencial, sendo o conceito de emergência caracterizado como o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

**O Segurado poderá acionar o serviço de Assistência Residencial enquanto o Seguro, contratado com a Sabemi Seguradora, estiver vigente e com os pagamentos em dia.**

**O serviço de Assistência Residencial é oferecido pela Sabemi Seguradora, contudo é executado por prestadores de serviços parceiros. Os serviços aqui descritos possuem condições próprias firmadas entre a Sabemi e os prestadores de serviços, não tendo a Sabemi qualquer responsabilidade pela execução dos serviços.**

## ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM

Para acionar sua assistência basta ligar para 0800 880 1900.

Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico, arcaremos com o custo de mão de obra conforme limites e coberturas descritas abaixo:

### Eletrodomésticos elegíveis

Linha Branca: Fogão, Cooktop, Forno Elétrico, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Micro-ondas Lavadora de Roupas, Tanquinho, Secadora de Roupas e Lava e Seca Roupas;

Linha Marrom: Televisão (Convencional, LED, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e Home Theater.

- Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, vinculados ao CPF do Segurado, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada.
- O conserto do eletrodoméstico/eletroeletrônico estará condicionado a existência de peças de reposição na rede de assistência técnica autorizada no país. Para os eletrodomésticos sem peças de reposição, a central de atendimento orientará o usuário a executar o serviço por conta própria e enviar o comprovante para análise de reembolso.
- Fica a critério da Assistência a escolha do técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.

### Exclusões

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
  - Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;

## ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM

- Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Defeitos causados causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, corredeiras, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela garantia do fabricante;
- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;
- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar defeito;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo serviço;
- Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um defeito no Produto;
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado;
- Conserto Aparelhos Linha Branca e linha marrom. Aparelhos danificados em decorrência de evento previsto na residência assistida (desgaste natural).

## ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM

### Observações

- A prestação dos serviços fica limitada até R\$ 300,00 (trezentos reais) e 2 (duas) intervenções a cada 12 (doze) meses.
- Custo de peças por conta do Usuário.

## ASSISTÊNCIA PET

O Serviço de Assistência Pet tem como objetivo a prestação de Assistência ao Animal Doméstico do Participante, conforme disposto nestas condições abaixo.

Ao acionar o serviço de Assistência PET, através do 0800 880 1900, deverá ser informado o nome do Segurado, CPF, demais informações solicitadas pela Central de Atendimento, bem como comunicar o interesse no acionamento de um dos serviços abaixo apresentados.

Quando do acionamento, a Central de Atendimento tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento solicitado pelo segurado e fará as orientações necessárias.

Os serviços de Assistência 24 Horas que poderão ser acionados pelos segurados são os seguintes, observando-se os conceitos abaixo:

**Animais assistidos:** Considera-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos e 2 por assistência contratada. Não são considerados animais domésticos aqueles destinados a competições e os silvestres.

**Horário de atendimento:** 24 Horas, exceto aplicação de vacinas e serviço de leva e traz, que será disponibilizado conforme o horário do estabelecimento.

### Serviços cobertos

#### Transporte Emergencial

Remoção do animal doméstico, em consequência de acidente ou doença súbita para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, desde que este não tenha condições físicas ou psicológicas de fazê-lo.

Observação: Caso o usuário não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, providenciaremos seu retorno à residência, conforme limite contratado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento;

**Exclusões:** Estão excluídos os serviços solicitados realizados pelo usuário sem prévio consentimento da central de atendimento e despesas com partos, próteses, gravidez, fisioterapia e tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento.

**Limite: R\$ 100,00 (Cem reais) - 02 (duas) intervenções a cada 12 meses**

## ASSISTÊNCIA PET

### Veterinário Emergencial

Despesas com cirurgias e medicamentos, em consequência de acidente ou doença súbita, forem necessários cuidados médico-veterinário.

Observação: Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento;

**Exclusões:** Estão excluídos os serviços solicitados realizados pelo usuário sem prévio consentimento da central de atendimento e despesas com partos, próteses, gravidez, fisioterapia e tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento.

**Limite: R\$ 200,00 (Duzentos reais) – 02 (duas) intervenções a cada 12 meses**

### Hospedagem

Despesas com hospedagem do animal doméstico, em estabelecimento mais próximo e adequado, em consequência de acidente ou doença do usuário, impossibilitando de cuidar de seu animal.

Observação: Medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

**Exclusões:** Serviços solicitados realizados pelo usuário sem prévio consentimento da central de atendimento.

Horário de atendimento: Horário do estabelecimento.

**Limite: R\$ 200,00 (Duzentos reais) – 02 (duas) intervenções a cada 12 meses.**

### Envio de Ração

Envio de ração à residência do usuário.

O custo da ração é de responsabilidade do usuário; É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

**Exclusões:** Serviços solicitados realizados pelo usuário sem prévio consentimento da central de atendimento. Horário de atendimento: Horário do estabelecimento.

**Limite: R\$ 50,00 (Cinquenta reais) – 02 (duas) intervenções a cada 12 meses.**

## ASSISTÊNCIA PET

### Informações sobre Vacinas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

### Informações sobre Raças

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

### Informações sobre Venda de Filhotes

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

### Informações de Banho e Tosa

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

### Informações Gerais

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

### Aplicações de Vacinas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

O custo da vacina é de responsabilidade do usuário. O usuário deverá agendar o serviço de leva e traz com 24 horas de antecedência.

### Aplicações de Leva e Traz

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

## ASSISTÊNCIA PET

O custo do serviço de leva e traz é de responsabilidade do usuário. O usuário deverá agendar o serviço de leva e traz com 24 horas de antecedência.

### Exclusões

A prestadora de serviço não será responsável pelos reembolsos por gastos do usuário nas seguintes situações:

- a. Serviços solicitados diretamente pelo usuário sem prévio consentimento da prestadora de serviço;
- b. 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;
- c. Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causado pelo usuário;
- d. 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 recomendação veterinária;
- e. Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento.
- f. Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- g. Despesas com fisioterapia;
- h. Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

O Segurado poderá acionar o serviço de Assistência PET enquanto o Seguro, contratado com a Sabemi Seguradora, estiver vigente e com os pagamentos em dia.

O serviço de Assistência PET é oferecido pela Sabemi Seguradora, contudo é executado por prestadores de serviços parceiros. Os serviços aqui descritos possuem condições próprias firmadas entre a Sabemi e os prestadores de serviços, não tendo a Sabemi qualquer responsabilidade pela execução dos serviços.

## ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

### Para acionar sua assistência basta ligar para 0800 942 3040

Orientação a Saúde e Consulta com clínico ou médico da família por Vídeo

O serviço de orientação em saúde por telefone, realizada através de algoritmos clínicos por equipe especializada, formada por profissionais de enfermagem supervisionados por médicos devidamente habilitados.

**Modalidade Individual:** Segurado Principal.

**Padrão de Serviço:** Acesso a qualquer hora do dia ou da noite por meio de ligações gratuitas, chat ou vídeo chamada.

**Limite de Idade:** O limite de idade para adesão ao serviço será determinado na proposta de contratação, o atendimento para menores de idade deve ser acionado pelo adulto responsável.

**Serviço de Assistência e Consulta clínico ou médico da Família:** O serviço de orientação a saúde oferece proteção, a qualquer hora do dia ou da noite, através de orientação em saúde por telefone (0800 942 3040 para todo território nacional), chat ou vídeo chamadas por intermédio de link enviados por e-mail ou SMS ao segurado. O objetivo do serviço é orientar o segurado na melhor conduta a ser tomada frente à descrição dos sintomas, esclarecer dúvidas gerais sobre a saúde e fornecer orientações educativas, de autocuidado e repassar em casos determinados a consulta médica ou clínico. O grande diferencial do serviço é a proteção oferecida 24h, em qualquer situação. O motivo da ligação pode ser um mal-estar, uma febre ou qualquer outro sintoma.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** Os serviços de assistência 24h terão extensão em todo o território brasileiro.

**Benefícios:** Profissionais de saúde habilitados à disposição do segurado durante dia e noite, orientando a procurar um determinado especialista de acordo com os sintomas ou em caso de urgência ou emergência o direcionamento adequado, oferecendo orientações necessárias no primeiro atendimento, inclusive as ações possíveis de serem realizadas em casa.

Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes do atendimento.

## ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

### Regras da Assistência:

- Funcionamento 24h x 7 dias da semana;
- Atendimento prestado por profissionais de saúde habilitados;
- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas;
- Protocolos testados e homologados internacionalmente;

### Características do serviço de orientação a saúde + consulta clínica ou médico de família:

- Funcionamento 24h x 7 dias da semana através de chamada gratuita (número 0800), Vídeo chamada por intermédio de link enviado por e-mail ou SMS;
- Profissionais de saúde habilitados estarão à disposição do beneficiário justamente nos momentos de maior necessidade;
- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma. Isso permite que as orientações e conduta sejam dadas considerando-se todas as informações disponíveis;
- Algoritmos já testados e homologados internacionalmente;
- Sistema de apoio à decisão lastreado por algoritmos clínicos, com base em evidências clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas;
- O conteúdo clínico é constantemente atualizado por equipes especializadas e adequado às diretrizes médicas atualizadas;
- Deslocamentos às emergências e hospitais somente quando necessário;
- Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;
- Fornece muitas orientações de autocuidado;
- Ligação de retorno para reavaliação pós atendimento com ligações de retorno é procedimento padrão;
- As vídeo consultas podem ser realizadas na hora ou ser agendada, conforme opção e conveniência, 24 horas por dia, todos os dias do ano;

## ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

- Conexão fácil e segura com médicos experientes;
- Conforto e privacidade no acesso à consulta, sem necessidade de deslocamento;
- Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- A utilização da tele consulta como desfecho da tele triagem está indicada para condições médicas de baixa complexidade em atenção primária;
- A utilização da tele consulta não está indicada para atendimento de emergências médicas.

### SLA de atendimento:

O SLA do atendimento de triagem é de 80% de ligações atendidas em até 60 segundos; SLA de atendimento do médico de 80% em até 20min ou agendamento por definição do paciente em prazo máximo de 12h por urgência e 24h para eletiva.

Para fins do disposto nos itens anteriores, não serão contabilizados no cálculo do SLA os atendimentos a pacientes que possuam condições restritivas para os horários de agendamento disponíveis.

### Sigilo e Ética

- As informações fornecidas pelo Beneficiário, sujeito da prestação de serviços descrita neste instrumento, são legalmente confidenciais, somente poderão ser acessadas pela Equipe de Saúde envolvidos no atendimento, exceto para as exceções previstas em lei. As partes declaram-se cientes de que a equipe de Prestadores Credenciados poderá a qualquer tempo solicitar novas informações.
- O atendimento 24 horas adotará todas as medidas necessárias para assegurar o cumprimento das obrigações de confidencialidade. Devendo ainda proteger as informações que receber.
- O atendimento 24 horas cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei de Proteção de Dados e Código de Ética Médica, protegendo de forma ética e segura todas as informações.
- O dever de sigilo previsto neste item não será aplicável quando houver obrigação legal de divulgação, em virtude de lei ou de decisão judicial, hipótese em que as informações confidenciais devem ser fornecidas exclusivamente para aquelas pessoas que, em virtude de tal obrigação legal ou decisão judicial, devam recebê-las, sendo que o Beneficiário deve ser previamente informado, por escrito, acerca de tal obrigação.

## ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA

- As informações registradas, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados, mantidos pelo Prestador Credenciado.

### **Exclusões: Não estão cobertos por esta assistência:**

- Consulta médica de médicos especialistas sem custo;
- Tratamento específicos ou recorrentes;
- Serviço de atendimento presencial;
- Serviço de remoção.

## DESCONTO EM MEDICAMENTOS

O Benefício de Descontos em Medicamentos tem como objetivo proporcionar ao segurado descontos de 15% até 60% em medicamentos listados na rede credenciada de farmácias.

Para consultar a relação dos medicamentos contemplados e seus descontos, bem como a relação das farmácias credenciadas, o segurado deverá acessar o site [www.epharm.com.br](http://www.epharm.com.br) onde, no menu Serviço de Busca, informará o número e o nome impressos na sua carteirinha do convênio e-pharma.

Após consultar a relação de farmácias e de medicamentos, o segurado poderá usufruir dos descontos ao dirigir-se a uma farmácia credenciada e, no momento da compra do medicamento, apresentar um documento de identificação, a carteirinha do convênio e-pharma e a receita médica.

Quando receber a receita médica, o Segurado deverá verificar se a data, nome, número do CRM e carimbo do médico estão legíveis, pois esses dados serão conferidos no momento da autorização na farmácia. As receitas poderão ser prescritas por qualquer médico registrado no Conselho Regional de Medicina (CRM). No caso de compra de medicamentos não tarjados (de uso livre) será dispensada a apresentação da receita médica.

**O Cartão de Identificação é de uso pessoal e intransferível.**

**O desconto não é cumulativo com eventuais promoções das farmácias credenciadas.**

## ASSISTÊNCIA FUNERAL

**Para acionar sua assistência basta ligar para 0800 880 1900**

O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido, qualquer que seja a causa (natural ou acidental), observando os limites contratados, durante a vigência da cobertura individual.

Ao acionar o serviço de Assistência Funeral, através do 0800 880 1900, deverá ser informado o nome do Segurado falecido, CPF e demais informações solicitadas pela Central de Atendimento.

O serviço de Assistência Funeral será realizado observando o limite do valor contratado disponibilizado no Guia do Segurado, e os itens a seguir:

### Transporte do Segurado:

No caso de falecimento do Segurado, o serviço de Assistência Funeral tratará da liberação do corpo, seja em hospital, necrotério ou qualquer outro local, no Brasil, garantindo o pagamento das despesas de transporte, através do meio mais adequado em uma mortuária apropriada, desde o local do óbito, até o local de sepultamento, no Brasil, limitado a um raio de 300 (trezentos) quilômetros, contabilizando a viagem de ida e volta.

### Assistência Sepultamento:

No caso de falecimento do Segurado, o serviço de Assistência Funeral garantirá, observando o limite do valor contratado disponibilizado no Guia do Segurado, a prestação dos serviços de sepultamento conforme descrição abaixo:

1. Acompanhamento do familiar/responsável para liberação do corpo onde for necessário;
2. Registro do óbito em cartório;
3. Cuidados com a preparação do corpo para acomodação na uma;
4. Uma modelo sextavado caixa e tampa em madeira pinus, fundo madeira de alta resistência, seis alças tipo parreira ou varão, quatro chavetas para fechamento da tampa, três chavetas para fechamento do visor de acrílico e acabamento externo com verniz de alto brilho;
5. Uma coroa de flores;
6. Ornamentação no interior da uma com manto de flores naturais do campo e véu para cobrir o corpo;
7. Carro funerário para transporte do corpo entre o local da liberação e o local do sepultamento;
8. Locação de sala velatória municipal. Em salas particulares os valores deverão ser similares às salas municipais;
9. sepultamento no jazigo da família, ou aluguel por 03 anos em jazigo municipal ou com valores correspondentes.

## ASSISTÊNCIA FUNERAL

### Cremação

A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do Segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação em um raio máximo de 100km (cem quilômetros), e posterior retorno das cinzas aos familiares.

Todos os serviços serão prestados de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do sepultamento.

Os serviços de assistência funeral serão assegurados em todo o território brasileiro, exceto nos casos em que por motivos de força maior, não imputáveis à Seguradora, se torne impossível a sua efetivação

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

Os serviços de Assistência Funeral serão prestados observando o limite do valor contratado disponibilizado no Guia do Segurado. Na hipótese dos valores excederem esse limite, a diferença será de responsabilidade dos familiares do Segurado.

A boa execução dos serviços dependerá, também, da colaboração dos familiares do Segurado, os quais deverão acionar imediatamente o serviço de assistência funeral, na eventualidade do óbito do Segurado, dispondo-se a acompanhar a pessoa indicada para providenciar o funeral, junto aos órgãos e repartições públicas, sempre que for necessário.

Após a realização do funeral do Segurado falecido, a família deverá entregar ao representante da prestadora do serviço de Assistência Funeral cópia autenticada da Certidão de Óbito, Carteira de Identidade e CPF do Segurado.

O presente Seguro não contempla a prestação de serviços solicitados pelos familiares, anteriormente ao óbito, sem prévio consentimento da Seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada; despesas decorrentes de confecção, manutenção e ou recuperação de jazigos; sepultamento de membros; confecção de lápide; aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios); reembolso de gastos extras efetuados pelos familiares; cremação; pedidos de assistência funeral anterior ao início de vigência da cobertura individual; exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento. O serviço de Assistência Funeral oferecido deverá ser acionado quando do falecimento do Segurado para prestação dos serviços coberto por este. Não haverá posterior reembolso de despesas oriundas da execução do funeral caso o serviço não tenha sido acionado.

## CANCELAMENTO

A Diretoria Executiva da CooperlinkBrasil Benefícios poderá proceder ao cancelamento do plano do Clube de Benefícios de qualquer um dos associados, a qualquer tempo mediante prévia notificação, assegurado o direito à ampla defesa e contraditório, caso este aja contra os interesses coletivos dos demais associados, ou viole qualquer uma das normas deste programa.

A retirada do integrante do plano do Clube de Benefícios ficará condicionada à quitação de todas as suas obrigações junto à associação relacionadas ao plano, inclusive os valores devidos até o pedido de sua retirada do plano.

O associado que desejar se desligar do plano do Clube de Benefícios deverá encaminhar um requerimento escrito à diretoria da associação, devendo o associado estar adimplente com todas as suas obrigações relativas ao plano.

O requerimento deverá conter as seguintes informações: Nome completo, CPF, modelo do veículo, placa e motivo do desligamento.

O pedido de desligamento do plano do Clube de Benefícios poderá ser realizado em qualquer dia do mês, sem aviso prévio.