



ASSISTÊNCIA EDUCACIONAL

CONDIÇÕES GERAIS

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA EDUCACIONAL
1 . QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA EDUCACIONAL		
ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
5.1	Serviços de Emergência Médica Escolar	
5.2	Despesas Médicas Hospitalares por Acidente Coberto	<ul style="list-style-type: none"> • Até 01 (um) atendimento por vigência • Até R\$ 10.000,00 (dez mil) Reais por evento
5.3	Remoção Inter Hospitalar	<ul style="list-style-type: none"> • Até 01 (um) atendimento por vigência • Até R\$ 5.000,00 (cinco mil) Reais por evento
5.4	Repatriação Sanitária	<ul style="list-style-type: none"> • Até 01 (um) atendimento por vigência • Até R\$ 5.000,00 (cinco mil) Reais por evento
5.5	Envio de acompanhante em caso de hospitalização do Filho	<ul style="list-style-type: none"> • A partir do 6º dia de internação em decorrência de acidente coberto • Até 01 (um) atendimento por vigência • Até R\$ 1.000,00 (hum mil Reais) em gastos totais (hospedagem e passagem) por Evento • 01 (uma) Passagem em Classe Econômica (aérea ou terrestre)
5.6	Transporte para Frequência à Aula	<ul style="list-style-type: none"> • Até 01 (um) atendimento por vigência • Até R\$ 50,00 (cinquenta Reais) em custo com transporte por dia • Até 15 (quinze) dias de transporte consecutivos por Evento
5.7	Aulas de Reforço Escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Até 01 (um) atendimento por vigência • Até R\$ 60,00 (sessenta Reais) por hora/aula particular • Até no máximo 2 horas aula/dia, limitado ao valor máximo de até R\$ 1500,00 (mil e quinhentos) Reais por evento • A partir do 6º dia de afastamento em decorrência de acidente coberto
5.8	Transporte para tratamento fisioterápico	<ul style="list-style-type: none"> • Até 01 (um) atendimento por vigência • Até R\$ 50,00 (cinquenta Reais) por dia • Até 15 (quinze) dias consecutivos de transporte por evento
5.9	Indicação de locação de Aparelhos Ortopédicos e/ou Hospitalares	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço indicativo

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

2.1 Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Educacional** visam atender a necessidades relacionadas à educação através do conjunto de Serviços descritos nestas Condições Gerais, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada um.

2.2 Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a. **Acidente Pessoal:** é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas ao Usuário que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

b. **Alta hospitalar:** considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins destes serviços, a liberação clínica do Usuário para retorno ao Domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Usuário.

c. **Assistência Educacional:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referida individualmente; ou “**Assistências**”.

d. **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.

e. **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Educacional**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

f. **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Educacional** através do Cadastro.

g. **Filho:** descendente, legalmente reconhecido, do Cliente, menores de 18 anos, com Domicílio permanente no Brasil.

h. **Responsável:** o próprio Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, responsável pelo Filho do Cliente.

i. **Usuário:** Responsável, bem como Filho, que terão direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

j. **Contratante:** Bradesco Vida e Previdência

k. **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Educacional**, seus limites e condições.

l. **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, residencial ou comercial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Educacional**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.

- m. **Viagem:** é o período cujo Filho está sob a responsabilidade da Instituição de Ensino, dentro do território Nacional e há uma distância superior a 100 km (cem quilômetros) de seu domicílio.
- n. **Equipe Médica:** é o grupo de profissionais da área médica, contratados pela Central de Assistência e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- o. **Escola:** instituição de educação onde o Filho do Cliente se encontra regularmente matriculado
- p. **Estabelecimento de Ensino:** endereço da unidade de ensino (Escola) frequentada pelo Filho do Cliente.
- q. **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Educacional** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Educacional** contratados e descritos nestas Condições Gerais.
- r. **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- s. **Plano de Assistência Educacional:** é o conjunto de serviços escolhido pelo Cliente no momento da contratação da **Assistência Educacional**. **Não se confunde em hipótese alguma com plano de seguro ou saúde.**
- t. **Portal Educacional:** portal na internet com acesso restrito e conteúdos educacionais conforme disposto nestas Condições Gerais.
- u. **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Educacional** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

3 . ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Educacional** nos estritos

3.1 termos,

condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Educacional se restar confirmado (i) que o Cliente consta do Cadastro e (ii) que o seu Filho consta do Cadastro como descendente indicado pelo Cliente.

3.2.1 O Filho que não conste do Cadastro poderá ter direito à Assistência desde que presente, dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados da data do Evento, documento comprobatório de sua condição de descendente legal do Cliente.

3.3 Para utilização da Assistência, o Responsável deverá seguir, SEMPRE, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

3.3.1 ACIONAMENTO VIA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA

3.3.1.1 Válido para os Serviços de: “**Serviços de Emergência Médica Escolar**” abaixo descritos, o Responsável deverá:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Filho (quando necessário), e do Responsável, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
- Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente, Filho e Responsável;
 - Endereço completo de Domicílio do Cliente;
 - Telefone de contato do Cliente;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

3.3.1.2 Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência tomará as medidas necessárias para prestar a Assistência.

4 . DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1 Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Educacional**.

4.2 Imediatamente após a ocorrência do Evento, o Responsável deverá em contato com a Central de Assistência para solicitar a utilização da Assistência.

4.3 Sendo necessário o envio de Prestador, o Responsável deverá zelar pelo Filho até a chegada do Prestador.

4.4 A **Assistência Educacional** não se responsabiliza por quaisquer danos ao Responsável, Filho e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.

4.5 A **Assistência Educacional** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Responsável diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Responsável serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência.

4.6 A **Assistência Educacional** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento e a urgência requerida no atendimento, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos individualmente a cada Serviço.

4.7 Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Educacional** caso se constate:

- a) Que o Responsável ou Filho não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Educacional**;
- b) Que o Responsável contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Responsável deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

4.8 Caso, durante a espera do Prestador, ocorra quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário, intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Responsável deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

4.9 Na hipótese do item 4.9 acima, se o contato do Responsável ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

4.10 O Responsável não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

4.11 A Assistência cancelada pelo Responsável, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

4.12 Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Responsável, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Responsável diretamente do Prestador.

4.13 A **Assistência Educacional** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os Eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Educacional** ou coloquem em risco a segurança do Responsável, Filho ou terceiros.

5 . OS SERVIÇOS

O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA MÉDICA ESCOLAR

5.1 Os Serviços de Emergência Médicas Escolar visam atender exclusivamente a Eventos decorrentes de situação emergencial, ou seja, aquelas que exijam intervenção médica ou cirúrgica de imediato do Filho, em decorrência de Acidente Pessoal Coberto, ocorridos (i) quando o Filho estiver em atividade sob responsabilidade da escola (dentro ou fora do Estabelecimento de Ensino) e (ii) em território nacional.

5.1.1 Neste caso, a Central de Assistência organizará os serviços conforme descritos e limitados nestas Condições Gerais, desde que o Responsável tenha solicitado a prévia intermediação da Central de Assistência.

5.1.2 A Central de Assistência para **Serviços de Emergência Médica Escolar** estará disponível aos seus Usuários, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para informações e solicitação dos Serviços (salvo os serviços orientados de forma diferente).

5.1.3 Fazem parte dos Serviços de **Emergência Médica Escolar**:

DESPESAS MÉDICAS HOSPITALARES POR ACIDENTE COBERTO

5.2 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima, e exija intervenção médica ou cirúrgica de imediato, a Central de Assistência reembolsará os valores dos serviços médicos até o limite do plano de Assistência Educacional contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais, desde que o Responsável tenha solicitado a prévia intermediação da Central de Assistência e mediante apresentação de documentos que comprovem os custos despendidos, dentro dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

5.2.1 Esta assistência não inclui prestação de serviços para Acidentes Pessoais decorrentes da prática de esportes de risco, ainda que autorizados pelos responsáveis, tais como, mas não limitados à: alpinismo, caça, mergulho, pesca marítima, espeleologia, esqui na neve e aquático, esportes praticados com veículos aéreos, terrestres e aquáticos e seus respectivos treinos preparatórios.

5.2.2 Excepcionalmente, nos casos de Acidente Pessoal que ensejar risco potencial e eminente de morte, sendo necessário que a assistência seja efetuada dentro de um prazo muito exíguo, que impossibilite o acionamento prévio da Central de Assistência, em que o Filho recorrer a médicos e serviços não indicados previamente pela Central de Assistência, o Cliente poderá solicitar o ressarcimento de custos mediante o envio à Central de Assistência, ANTES DA ALTA HOSPITALAR, de relatório médico escrito, detalhado e assinado pelo responsável técnico que caracterize e comprove a situação de risco potencial e eminente de morte.

5.2.3 Para o mencionado ressarcimento, os custos devem necessariamente decorrer de despesas com profissionais da área médica, diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos complementares e medicamentos utilizados no atendimento hospitalar do Filho e estarem estritamente relacionadas ao Evento relatado à Central de Assistência.

5.2.4 Para os Serviços de Despesas Médicas por Acidente Pessoal Coberto, a Central de Assistência estará disponível aos seus Usuários 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

5.2.5 Ultrapassado o limite financeiro previsto para este Serviço (Despesas Médicas por Acidente Pessoal, o Cliente ficará integralmente responsável, a partir de então, por todos os custos excedentes do tratamento médico do Filho.

5.2.6 Este Serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Educacional contratado previstos no item 1 destas Condições Gerais e compreende a coordenação de serviços de: consulta com especialistas, exames médicos complementares, internação hospitalar, intervenções cirúrgicas, conforme descritas a seguir.

5.2.7 CONSULTA COM ESPECIALISTAS:

5.1.12.1 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima, que exija intervenção médica ou cirúrgica de imediato, a Assistência Educacional organizará uma consulta com um médico especialista, sem que o Filho tenha sido examinado por um Clínico Geral, desde que a Equipe Médica da Assistência Educacional tenha avaliado e aprovado tal procedimento.

5.2.8 EXAMES MÉDICOS COMPLEMENTARES:

5.1.13.1 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima, que exija intervenção médica ou cirúrgica de imediato, a Assistência Educacional arcará com os custos de exames, até o limite do plano contratado.

5.1.13.2 Esta assistência será prestada somente quando os exames médicos forem comprovadamente necessários para o atendimento emergencial em questão de acordo com critérios clínicos, e desde interfira diretamente na expectativa de vida e/ou funções orgânicas do Filho.

5.2.9 INTERNAÇÃO HOSPITALAR:

5.2.9.1 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima, que exija intervenção médica ou cirúrgica de imediato, e a equipe médica do Hospital que o estiver atendendo no local do Evento, formalmente recomendar a internação hospitalar (“Evento”), a Assistência Educacional garantirá a internação hospitalar do Filho através da organização de documentos, análise médica e autorização de internação do Filho, entre outras.

5.2.9.2 Serão de responsabilidade do Cliente e/ou responsável:

- a) O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no hospital de destino para o filho;

Enviar para a Equipe Médica da Assistência Educacional a confirmação da vaga, por escrito, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido.

b) Para prestação dos serviços desta assistência, a equipe médica do hospital que estiver atendendo o Filho deverá indicar o estabelecimento adequado à natureza do quadro clínico e patologia apresentado pelo Filho.

5.2.10 INTERVENÇÕES CIRÚRGICAS:

5.2.10.1 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima, que exija intervenção cirúrgica, pois dela depende a sua expectativa de vida e/ou funcional a curto prazo (15 dias) (“Evento”), a Assistência Educacional providenciará a coordenação da intervenção cirúrgica.

5.2.10.2 O tipo de intervenção cirúrgica deverá ser indicado pela equipe médica do hospital que estiver atendendo ao Filho, devendo ser previamente autorizada pela Equipe Médica da **Assistência Educacional**.

5.3 REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

5.3.1 Caso o Filho esteja utilizando uma das assistências médicas previstas no item 0. e que exija remoção Inter hospitalar, a Assistência Educacional organizará a transferência do Filho para o centro médico-hospitalar mais próximo do hospital onde este está sendo atendido e que tenha condições técnicas e estruturais para o seu atendimento.

5.3.2 A remoção somente poderá ser realizada pela Assistência Educacional após apresentação de pedido do médico do hospital de origem que estiver atendendo ao Filho no local do Evento. O pedido do médico local deve necessariamente conter as seguintes informações por ESCRITO:

- a) Que o local onde o Filho está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;
- b) O estado de saúde do Filho (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem (em) sendo aplicado(s) ao mesmo;
- c) O meio de transporte recomendado para a remoção Inter hospitalar, podendo ser feita por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI, e sua justificativa clínica para tal;
- d) O hospital mais próximo com condições de receber o Filho e se este tem condições clínicas de ser removido até o hospital.

5.3.3 Independentemente do pedido do médico referido acima, a remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da Assistência Educacional, a qual poderá decidir sobre a necessidade da remoção Inter hospitalar, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI).

5.3.4 Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou uma enfermeira deverá acompanhar o Filho para possibilitar a remoção Inter hospitalar.

5.3.5 Os serviços de remoção Inter hospitalar somente serão prestados para hospitais também situados em território brasileiro.

5.3.6 Serão de responsabilidade do Responsável e/ou a sua família:

a) O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no hospital de destino para o Filho;

b) Enviar para a Equipe Médica da Assistência Educacional a confirmação da vaga, por escrito, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido. **5.3.7** Conforme exigências técnicas, a remoção do Filho só poderá ser iniciada quando a vaga hospitalar de destino, informada pelo Responsável, for confirmada para a Central de Assistência.

5.3.8 A Assistência Educacional providenciará a remoção Inter hospitalar em avião UTI somente quando ocorrerem, de forma cumulativa, todas as situações abaixo:

a) For realizada dentro do território brasileiro;

b) Se a natureza dos ferimentos decorrentes do Acidente Pessoal Coberto exigir esse meio de locomoção, a critério do médico do Hospital que atendeu o filho ou da Equipe Médica da **Assistência Educacional**;

c) Se a causa clínica da indicação da UTI aérea for exclusiva e diretamente relacionada à queixa inicial do Filho (razão da internação), e for considerado o único meio de transporte adequado e viável para a otimização do prognóstico, estando o Filho em Unidade de Emergência do Hospital de origem;

d) Se o Filho estiver internado em Unidade de Urgências (UTI, Pronto-Socorro) do Hospital e não tiver recebido Alta Hospitalar;

e) Se o destino do Filho for outro hospital (nunca a sua residência).

5.3.9 Para o Serviço de Remoção Inter Hospitalar, a Central de Assistência estará disponível aos seus Usuários 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. **5.3.10** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Educacional contratado previsto no item 1 destas Condições Gerais.

5.4 REPATRIAÇÃO SANITÁRIA

5.4.1 Caso o Filho tenha recebido Alta Hospitalar decorrente de situação de emergência em viagem devidamente caracterizada no item 5.1 acima, que exigiu intervenção médica ou cirúrgica de imediato do Filho e este não se encontre em condições de retornar ao seu Domicílio como passageiro regular, segundo critérios médicos ("Evento"), a Assistência Educacional organizará o retorno deste (desde que o procedimento seja efetuado integralmente pela Central de Assistência) por meio de transporte adequado.

5.4.2 Este Serviço inclui a organização da viagem de retorno ao Domicílio do Filho, com coordenação no embarque e na chegada, com a infraestrutura necessária: (1) adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, (2) acompanhamento médico e/ou de enfermeira, e/ou acompanhante previamente autorizado pela Central de Assistência, ambulâncias, e UTI móvel terrestre se necessário. **Esta assistência não abrange a utilização de avião UTI (Unidade de Terapia Intensiva).**

5.4.3 Este Serviço será prestado mediante apresentação à Central de Assistência de pedido do médico que estiver atendendo o Filho no local do Evento. O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

- a) O estado de saúde do Filho (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem (em) sendo aplicado(s) ao Filho;
- b) O meio de transporte recomendado para o retorno ao Domicílio, podendo ser feito por ambulância simples, carro ou avião comercial, e sua justificativa clínica para tal. O avião comercial poderá ser adaptado com maca, oxigênio ou "extra-seat", quando necessário.

5.4.4 Independentemente do pedido do médico referido acima, a repatriação ainda precisará da anuência da Equipe Médica da **Assistência Educacional**, a qual poderá decidir sobre o meio de transporte a ser utilizado (ambulância simples, carro ou avião comercial).

5.4.5 Conforme previsto acima, considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins deste Serviço, a liberação clínica do Filho para retorno a Domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Filho, não se responsabilizando a **Assistência Educacional**, pelo retorno do Filho em outras condições.

5.4.6 Para este Serviço, a Central de Assistência estará disponível aos seus Usuários 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

5.4.7 Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Educacional** contratado previsto no item 1 destas Condições Gerais.

5.4.8 A Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do Filho de negociar junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem (ns) original (is) do Usuário. Portanto, a(s) passagem (ns) original (is) do Filho, passará (ão) a ser da Assistência Educacional, devendo o mesmo enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

5.5 ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO DO FILHO

5.5.1 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima e necessitar permanecer hospitalizado por período superior aos previstos no item 1 destas Condições Gerais e desde que não tenha um Responsável no local da ocorrência do Evento ("Evento"), a Assistência Educacional providenciará o transporte, bem como reembolsará as despesas com hospedagem, se necessário, para que um parente ou pessoa indicada pelo Responsável possa acompanhá-lo.

5.5.2 O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da Assistência Educacional, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Filho se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

5.5.3 Para o Serviço de Envio de Acompanhante em Caso de Hospitalização do Filho, a Central de Assistência estará disponível aos seus Usuários 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

5.5.4 Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Educacional contratado previsto no item 1 destas Condições Gerais.

5.6 TRANSPORTE PARA FREQUÊNCIA A AULA

5.6.1 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima e impossibilitado de se locomover que exija a necessidade de meio de transporte alternativo àquele utilizado comumente para sua frequência à Escola ("Evento"), tendo o mesmo ficado afastado por mais de 5 (cinco) dias úteis consecutivos de suas atividades escolares ("Evento") por orientação médica, a Central de Assistência providenciará o transporte de ida e volta do Filho, do Domicílio até o Estabelecimento de Ensino, para frequência às aulas.

5.6.2 O transporte a ser utilizado para a frequência a aula será o mais adequado às condições de saúde do Filho, a ser determinado pela Equipe Médica da Assistência Educacional.

5.6.3 Este serviço será disponibilizado somente durante o período de aulas letivas.

5.6.4 Para o Serviço de Transporte para Frequência à Aula, a Central de Assistência estará disponível aos seus Usuários em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, exceto feriados.

5.6.5 Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Educacional contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

5.7 AULAS DE REFORÇO ESCOLAR

5.7.1 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima e tenha que se ausentar das aulas curriculares, ou tenha o seu rendimento prejudicado, a **Assistência Educacional** disponibilizará o reembolso de despesas com **Aulas de Reforço Escolar**, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nestas Condições Gerais.

5.7.2 Para o Serviço de **Aulas de Reforço Escolar**, a Central de Assistência ficará disponível para a solicitação do reembolso em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, exceto feriados.

5.7.2 A solicitação de reembolso será autorizada através das seguintes comprovações:

- a) Nota fiscal e/ou recibo que comprove o pagamento de aulas de reforço;
- b) Comprovação da ocorrência de acidente, conforme descrito no item 5.2;
- c) Comprovação de notas abaixo da média da instituição de ensino.

5.7.3 Este Serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Educacional contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

5.8 TRANSPORTE PARA TRATAMENTO FISIOTERÁPICO

5.7.1 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima e, cumulativamente (i) necessite de tratamento fisioterápico, (ii) esteja impossibilitado de se locomover para realização de tratamento, (iii) não tenha indicação/condições de realizar o tratamento em Domicílio e (iv) por orientação médica necessite ficar afastado por mais de 5 (cinco) dias úteis consecutivos de suas atividades escolares (“Evento”), a **Assistência Educacional** providenciará o transporte de ida e volta da clínica de tratamento, considerando unicamente o trajeto do Domicílio até a clínica e sucessivamente.

5.7.2 O transporte a ser utilizado para tratamento Fisioterápico, será o mais adequado às condições de saúde do Filho, a ser determinado pela Equipe Médica da Assistência Educacional.

5.8.3 Para o Serviço de Transporte para Tratamento Fisioterápico, a Central de Assistência estará disponível aos seus Usuários em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, exceto feriados.

5.8.4 Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Educacional contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

5.8.5 Os custos de execução do tratamento fisioterápico serão de responsabilidade exclusiva do Responsável, e a Assistência Educacional não se responsabiliza por qualquer serviço ou produto do Prestador, contratado pelo Responsável.

5.9 INDICAÇÃO DE LOCAÇÃO DE APARELHOS ORTOPÉDICOS E/OU HOSPITALARES

5.9.1 Caso o Filho encontre-se em situação emergencial, conforme devidamente caracterizado no item 5.1 acima e necessite de locação de aparelhos ortopédicos ou hospitalares, a Central de Assistência providenciará a indicação de estabelecimentos que realizam este tipo de locação.

5.9.2 Para o Serviço de Indicação de Locação de Aparelhos Ortopédicos e/ou Hospitalares, a Central de Assistência estará disponível aos seus Usuários em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, exceto feriados.

5.9.3 Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Educacional contratado previsto no item 1 destas Condições Gerais.

5.9.4 As indicações ocorrerão de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local onde ocorreu o Evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

5.9.5 A escolha do estabelecimento para locação e os respectivos custos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, e a Assistência Educacional não se responsabiliza por qualquer serviço ou produto contratado pelo Usuário do Prestador.

6 . LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

6.1 O prazo de vigência da **Assistência Educacional** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar.

6.2 Em complemento ao disposto no item 6.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Responsável prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7 . LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

7.1 Os Serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português e no território nacional.

7.2 Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Responsável será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

7.3 Para Serviços previstos nestas Condições Gerais com necessidade de envio de Prestador ao Local de Evento, a **Assistência Educacional** atenderá as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Responsável será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8 . EXCLUSÕES

8.1 Os Serviços previstos nestas Condições Gerais não abrangem as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Assistência, ou tenham sido executadas sem o seu acordo.

8.2 Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das Assistências previstas nestas Condições Gerais;
- b) Solicitação de Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Usuário;
- c) Reembolsos de despesas de serviços contratados pela Escola ou Filho/Responsável sem prévia autorização da Central de Assistência;
- d) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da **Assistência Educacional** ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Usuário;
- e) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da **Assistência Educacional**;

- f) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
- g) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos Serviços da **Assistência Educacional**, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do Serviço da **Assistência Educacional**.

8.3 A **Assistência Educacional** não garante a prestação dos Serviços dispostos nestas Condições Gerais no caso do Evento decorrido de:

- a) Qualquer Evento que não seja decorrente de Acidente Pessoal Coberto para os serviços previstos no item **“Serviços de Emergência Médica Escolar”**;

- b) Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências, bem como não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, lockout, atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o Evento;

- c) No caso do Evento decorrido de atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Usuário;

- d) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;

- e) Atos de terrorismo e sabotagem, decretação de estado de calamidade pública, catástrofes naturais, catástrofes decorrentes de má ou falta de infraestrutura do Município ou Estado onde se deu o Evento;

8.4 Riscos Excluídos do subitem 5.1 “Serviços de Emergência Médica Escolar”.

8.4.1 Referente aos serviços 5.1 **“Serviços de Emergência Médica Escolar”** excluem-se as despesas decorrentes de, ou do tratamento de:

- a) Estados de convalescência (após a Alta Médica), tratamentos não consolidados e as despesas de acompanhantes;
- b) Consequências e complicações decorrentes de qualquer inobservância de prescrição médica feita por seu médico habitual no município de Domicílio;
- c) Qualquer tipo de “check-up” médico, controle clínico e/ou laboratorial e/ou radiológico de caráter não emergencial, atos médicos eletivos, explorações clínicas e/ou cirúrgicas, intervenções ou tratamentos de ordem estética.
- d) Aparelhos que se referem à órtese de qualquer natureza e a próteses de caráter permanente e acessórios, salvo as próteses pela perda de dentes naturais.
- e) Síndromes compressivas nervosas (exceto as de caráter agudo, diagnosticadas por médico habilitado);

-
- f) Fraturas patológicas;
 - g) Doença Crônica ou Aguda;
 - h) Doenças mentais e psiquiátricas;
 - i) Danos estéticos;
 - j) Lesões ou doenças que não exijam atendimento médico;
 - k) Infecções oportunistas e toda e qualquer doença provocada pela Síndrome da Deficiência Imunológica Adquirida.
 - l) Doenças ou lesões acidentais provocadas por alcoolismo ou por uso de drogas que causem dependência psicotrópica;
 - m) Automutilação;
 - n) Epidemias, pandemias e endemias, assim consideradas por instituições de saúde reconhecidas nacional e internacionalmente como, por exemplo: Ministério da Saúde Brasileiro, OMS - Organização Mundial de Saúde.
 - o) Todos os gastos ocasionados para diagnóstico de gravidez, exames pré-natal, partos, interrupção voluntária de gravidez e/ou complicações decorrentes desta.
 - p) Despesas decorrentes de atendimentos, prejuízos, procedimentos, reembolsos e indenizações direta ou indiretamente relacionados a pré-existência da contratação do plano de Assistência Educacional.

8.5 Limitações a todos os itens dispostos nestas Condições Gerais:

8.5.1 Estão limitados os serviços de todos os itens dispostos nestas Condições Gerais:

- a) O Responsável poderá utilizar-se dos serviços de assistência, em benefício do Filho, com a prévia autorização da Central de Assistência, exceto na ocorrência de situações que coloquem o Filho em situação de potencial risco de vida;

Os serviços de assistência não se aplicarão às complicações que venham a ocorrer durante a vigência da assistência, decorrentes de qualquer inobservância de prescrição médica.

- b) Os serviços de assistência não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Usuário 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, tais como o nome, endereço, CPF, descrição de sintomas, e outros que se façam necessários), visto que, tais informações são imprescindíveis para fins da prestação dos Serviços.

- c) Nas situações em que a Equipe Médica da Central de Assistência não consiga obter laudos médicos de forma satisfatória, caberá ao Responsável obtê-los diretamente do médico que o trata e/ou do Hospital no qual o Filho se encontra internado; vale lembrar que o poder de obtenção de laudos é direito do Responsável e a Central de Assistência não pagará por qualquer tipo de laudo e/ou tradução de línguas não universais. Caso não haja tal colaboração, o Usuário perderá o direito ao atendimento.

- d) A **Assistência Educacional** não garante serviço, no caso de doenças pré-existentes e Pré-diagnosticadas existentes à contratação do plano de **Assistência Educacional**, assim como não dá continuidade a tratamentos já iniciados.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 Em caso de emergência, o Responsável deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Responsável antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo.

9.2 O Responsável deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

9.3 O Responsável se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Educacional**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

9.4 Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Educacional** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

9.5 PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE RESTITUIÇÃO

9.5.1 Em caso de risco eminente e potencial de morte ou nas cidades onde não houver infraestrutura necessária de profissionais para a prestação dos serviços de **Assistência Educacional** aqui previstos, o Responsável poderá organizá-lo, desde que a Central de Assistência seja previamente informada, a fim de orientar e autorizar tais procedimentos, o que será confirmado pelo conhecimento do código de controle interno, pela Central de Assistência.

9.5.2 Em caso de risco de morte, impreterivelmente após tomar as medidas para o pronto atendimento do Filho, o Responsável deverá acionar a Central de Assistência imediatamente ou ainda antes de deixar o hospital para obtenção da devida autorização e código de controle interno pela Central de Assistência.

9.5.2.1 Para estes casos de autorização prévia da Central de Assistência de reembolso a serviços da **Assistência Educacional**, o Responsável será orientado pela Central de Assistência sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso. As restituições serão consideradas, serão prestados até o limite do plano de **Assistência Educacional** contratado conforme previsto no item 1 destas Condições Gerais.

9.5.3 Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Notas Fiscais “originais” dos pagamentos;
- b) Relatório médico do atendimento;
- c) Receita médica;
- d) Breve relato do ocorrido;
- e) Telefone de contato;
- f) Dados bancários em nome do Segurado ou responsável legal;
- g) CPF do Segurado ou responsável legal;
- h) Se dependente, necessário comprovante de filiação.

9.5.4 Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 90 (noventa) dias após a ocorrência do Evento.

9.5.5 Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.