



# Assistência Nutricional

## CONDIÇÕES GERAIS

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL		
Serviço	Tipo de Evento	Limite Serviços
Informações Nutricionais	A pedido do Cliente	. Até 01 (um) acionamento por Vigência.  . 01 Usuário.
Saúde e Bem-Estar		
Nutrição e Controle de Peso		
Orientação para Cardápios Especiais		
Alimentação Saudável		
Nutrição Preventiva		
Receitas e Técnicas Culinárias		
Nutrição Desportiva		
Estética e Beleza		

A **Assistência Nutricional** segue os critérios de limitação ou exclusão do direito de Serviço conforme estas Condições Gerais, estabelecidos em função do período máximo de utilização dos serviços, do número máximo de acionamentos previsto para o serviço, do escopo de responsabilidade da Central de Assistência e seu limite territorial.

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Nutricional** tem por objetivo oferecer atendimento telefônico especializado com uma nutricionista que poderá orientar referente à nutrição e qualidade de vida do Cliente, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais especializados em Nutrição.

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Usuário e orientá-lo através de um Plano Alimentar, considerando hábitos e necessidades do mesmo, e demais itens citados no Quadro Resumo (item 1).

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

- Assistência Nutricional:** 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”.

- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Nutricional**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, no qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Nutricional**, seus limites e condições.
- f) **Contratante:** Companhia de Seguros Aliança da Bahia
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- h) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Nutricional solicitada.
- i) **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.
- j) **Evento:** Ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Nutricional** pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Nutricional** contratada e descritos nestas Condições Gerais.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Nutricional** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Cliente terá direito ao Serviço de **Assistência Nutricional** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara, precisa e completa, para a devida identificação do Cliente, 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:

- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.

Após o fornecimento das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

A Central de Assistência somente procederá o acionamento se o Cliente atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item abaixo.

Para que o Cliente esteja apto à utilização da **Assistência Nutricional**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Nutricional**:

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados e informações repassadas à Central de Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador, caso o contato com este ocorra diretamente.

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

Todos os serviços previstos na **Assistência Nutricional** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

**A Assistência Nutricional**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais (is) indicados;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

## 5. OS SERVIÇOS

O primeiro contato do Cliente com a **Assistência Nutricional** acarretará em uma coleta de informações básicas, incluindo informações do seu histórico médico, prática de atividade física, disponibilidade para praticar exercícios, para realização de uma anamnese completa e após o profissional fará as devidas orientações por e-mail.

Este serviço é prestado em caráter meramente informativo, não se tratando de uma consulta nutricional em sentido estrito.

Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Depois de solicitadas e fornecidas todas as informações pelo Cliente, o prazo para retorno da **Assistência Nutricional** é de até 03 (três) dias úteis.

Todos os serviços serão prestados até limite do plano de **Assistência Nutricional** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Fazem parte do escopo os serviços abaixo:

### 5.1. INFORMAÇÕES NUTRICIONAIS

Questionário específico para determinar antecedentes nutricionais e patológicos e o perfil nutricional a partir do IMC (Índice de Massa Corpórea).

### 5.2. SAÚDE E BEM-ESTAR

Orientação sobre modelos de cardápios e dicas de alimentos para melhora de desconfortos causados por erro na alimentação.

Orientação nutricional com foco em determinadas fases como: Gestação, Amamentação, Menopausa, 1ª infância, terceira idade, afim de evitar deficiências nutricionais.

### **5.3. NUTRIÇÃO E CONTROLE DE PESO**

Orientação para reeducação alimentar para perda, ganho ou manutenção do peso.

### **5.4. ORIENTAÇÃO PARA CARDÁPIOS ESPECIAIS**

Orientação alimentar para auxiliar no tratamento de patologias, como: hipertensão, diabetes, alergias, saúde do coração, saúde da mulher e outras patologias.

Dicas sobre cardápios e como aproveitar os alimentos de épocas festivas, como: páscoa, natal, datas religiosas e outras.

### **5.5. ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL**

Orientações diversas com foco em alimentações saudáveis, como:

- Compra e combinação dos alimentos para uma alimentação saudável.
- Interpretação de rótulos e valor nutricional de alimentos.
- Dúvidas com relação a suplementos de vitaminas e minerais para o dia a dia.

### **5.6. NUTRIÇÃO PREVENTIVA**

Dicas de nutrição preventiva, como:

- Prevenção de enfermidades através da alimentação.
- Tipos de alimentos para aumentar imunidade.

### **5.7. RECEITAS E TÉCNICAS CULINÁRIAS**

Indicação de receitas saudáveis e técnicas de conservação de alimentos.

### **5.8. NUTRIÇÃO DESPORTIVA**

Orientação sobre alimentos para aumentar o desempenho e performance do atleta.

Esclarecimento de dúvidas com relação a suplementos para quem realiza atividade física.

### **5.9. ESTÉTICA E BELEZA**

Dicas e truques para utilização de alimentos em prol da beleza e aparência.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

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

Em complemento ao disposto no item 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 Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro e não está previsto qualquer atendimento presencial, sendo, portanto, este prestado exclusivamente através da Central de Assistência e via e-mail.

## 8. EXCLUSÕES

**OS SERVIÇOS DESTA CONDIÇÃO GERAL NÃO ABRANGEM AS PRESTAÇÕES QUE NÃO TENHAM SIDO PREVIAMENTE SOLICITADAS POR INTERMÉDIO DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL OU TENHAM SIDO EXECUTADAS SEM O SEU ACORDO.**

**A ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELAS DESPESAS, PELA QUALIDADE DE SERVIÇOS E/OU DANOS, SOLICITADOS DIRETAMENTE AOS SEUS PRESTADORES CREDENCIADOS, SEM SUA INTERVENÇÃO.**

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;**

**DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**

**ATENDIMENTO PESSOAL OU PRESENCIAL DOS SERVIÇOS PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL.**

**A ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL NÃO PRESTARÁ OS SERVIÇOS CASO O USUÁRIO NÃO SATISFAÇA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOLICITADOS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA OU PRESTADOR CREDENCIADO.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**

**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	<a href="https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information">https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

A **Assistência Nutricional** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

A **Assistência Nutricional** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido via Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A **Assistência Nutricional** não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.

A **Assistência Nutricional** se reserva o direito, baseando-se nas exclusões indicadas no item 8 dessas Condições Gerais, de recusar ou parar de trabalhar em um pedido a qualquer tempo e não será responsável por quaisquer consequências. Se um pedido for recusado, o atendente o alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

Caso haja o contato direto entre o prestador e o Cliente, a **Assistência Nutricional** não é responsável pelo não cumprimento das obrigações de quaisquer prestadores junto ao Cliente.