

Prezado Segurado,

Obrigado por escolher a Akad Seguros.

A partir de hoje você conta com os serviços de uma empresa com grande solidez financeira e operações em diversos países.

A Akad privilegia construir relações de longo prazo com seus clientes e parceiros e tem o compromisso da excelência na prestação de serviços, da criatividade na busca de soluções e da transparência na condução dos negócios.

O objetivo desta assistência, conforme os termos dos serviços disponíveis e até os limites de intervenções fixados, é de colocar à sua disposição, uma rede credenciada de prestadores de serviços, para atendimento a eventos ocorridos com o uso da Bike ou problemas emergenciais ocorridos em sua residência.

Os serviços oferecidos pela Assistência não se propõem, em nenhum momento, a realizar reparos ou ações em caráter definitivo.

Nas cidades onde não houver infraestrutura de profissionais necessária para a prestação dos serviços, consulte nossa Central de Atendimento que poderá auxiliá-lo no procedimento a ser adotado.

O atendimento será prestado em todo o Território Brasileiro, inclusive, aos sábados, domingos e feriados, 24 horas por dia, e deve ser acessado através do telefone **0800 775 45 96**.

Ao ligar para a Central de Atendimento tenha sempre em mãos o número da apólice. Caso tenha alguma dúvida, por favor nos consulte ou ao seu corretor de seguros.

Assistência pessoal e residencial

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

1.1. DEFINIÇÕES

Usuário: pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Associados, que terão direito a utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela contratante.

Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar, sob coordenação da Central de Assistência, todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Associados.

Evento: ocorrência de evento passível de cobertura e prestação de serviço, desde que previsto na contratação.

Local do evento: Local registrado na central para o envio da prestação do serviço.

Modelos de bike: bicicletas e suas configurações originais, nas categorias de uso para lazer, urbanas, femininas, passeio, infantil, dobráveis, mountain bikes e BMX.

Bicicleta: veículo de duas rodas, sendo a traseira acionada por um sistema de pedais que movimentam uma corrente transmissora. É composto por: quadro e os componentes a ele fixados como: selim, canote de selim, manopla, guidão, manetede freio, alavanca de câmbio, caixa de direção, suspensão, pedal, câmbio, aro, corrente, pedivela, roda e cassete/catraca.

Imobilização da bike: situação que impossibilite a locomoção da bicicleta em condições normais, conforme descrito nos serviços de troca de pneu (s), quebra da corrente e falta de freios.

Eventos previstos: acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o usuário, seu veículo ou residência e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

Acidente pessoal: é a ocorrência de fato exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

Importante: a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da quilometragem inicial ou máxima; do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

Domicílio do usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

Local de residência: é o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do Associado, informado por este à contratante que, por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à Central de Assistência.

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

Doença Súbita do Usuário: é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Prazos e Vigências: o serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice de seguro.

Âmbito territorial: a prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

Nas demais cidades que não tenham infraestrutura, consultar a Central de Atendimento para orientações.

Definições Assistência 24h

Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

Residencial Básico

Subserviço	Eventos	Limite	Âmbito territorial
Chaveiro	2 Intervenções por ano	Perda ou roubo das chaves R\$60,00 por intervenção 2x por ano roubo ou furto da residência R\$200,00 por intervenção 1x por ano	Território nacional
Eletricista	2 Intervenções por ano	R\$150,00	Território nacional
Encanador	2 Intervenções por ano	R\$150,00	Território nacional
Vidraceiro	2 Intervenções por ano	R\$150,00	Território nacional

Assistencia Residencial Básica:

Definições Assistência 24h

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados na Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizados previamente pela Central.

Usuário: É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

Imóvel: Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento Previsto: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **Roubo ou Furto Qualificado** (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio / Raio / Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / Granizo / Fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

Problema Emergencial: É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fora, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na residência.

Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao imóvel.

Fato gerador: em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/segurado, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada (s), tomada (s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o "fato gerador", ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas destecômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

Retorno e garantia

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço;
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o (s) demais;
- c) Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em outra intervenção/assistência;
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado);
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.
- g)

Assistência: É o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e Furto: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Domicílio do Usuário: É o Município de domicílio do usuário constante do cadastro. Limite: É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

Prestadores: São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Cadastro: É o conjunto de informações relativas ao imóvel ou ao assistido que terá direito a utilização dos serviços Vigência

Vigência: serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice de seguro.

Âmbito territorial: extensão para todo território brasileiro.

Acionamentos: A limitação de utilização dos serviços contratados.

Chaveiro

Na hipótese de Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado (Evento Previsto), onde a residência cadastrada fique vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, desde que tecnicamente possível.

Na hipótese de Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves, travamento da fechadura ou qualquer problema que impeça o acesso ou saída do usuário à residência (Problema Emergencial), ou ainda a deixe vulnerável, a assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário, tecnicamente possível. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas.

Importante:

- a) Entende-se por acesso tanto à entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- d) Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, portadores de necessidades especiais, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja (m) preso (s) em algum cômodo do imóvel, será enviado um profissional para prestar o atendimento;

- e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;

A assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite indicado, sendo que, qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário

Encanador

Na hipótese de Alagamento (Evento Previsto), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade do usuário, a assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Na hipótese de Problemas Hidráulicos (Problema Emergencial) vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a assistência arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Franquia: Sem franquia.

Importante:

1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

Exclusões:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Despesas com material;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

Eletricista

Na hipótese de Problema Elétrico Emergencial, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de ocorrência de Raio, Dano Elétrico (evento previsto) – caracterizado pela sobrecarga de energia, nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da

residência segurada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque falta de energia ou o risco de falha no suprimento de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Assistência se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas;

Exclusões:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Despesas com material;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

Vidraceiro

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, deixando a residência vulnerável, a assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora delinha de fabricação.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: Horário Comercial.

CONDIÇÕES GERAIS BIKE

Subserviço	Eventos	Limite	Carência	Âmbito territorial
Montagem da Bike	1 Intervenção por ano	R\$ 80,00	Não possui	Cidades com mais de 500 mil habitantes ou até 40 km raio (20km ida) de distância
Taxi	2 Intervenções por ano	R\$ 200,00 Até 120 km raio (60 ida)	Não possui	Território nacional
Remoção Bike	2 Intervenções por ano	R\$ 200,00 Até 120 km raio (60 ida)	Não possui	Território nacional
Remoção Inter-Hospitalar	2 Intervenções por ano	R\$ 200,00	Não possui	Território nacional
Reparo da Câmara de Ar	2 Intervenções por ano	R\$ 200,00	Não possui	Território nacional
Troca de Corrente	2 Intervenções por ano	R\$ 200,00	Não possui	Território nacional
Sub. Ou Reg. de Selim	2 Intervenções por ano	R\$ 200,00	Não possui	Território nacional
Sub. Ou Reg. de Freios	2 Intervenções por ano	R\$ 200,00	Não possui	Território nacional
Inst. de Suporte de Bike	2 Intervenções por ano	R\$ 200,00	Não possui	Território nacional
Chaveiro	2 Intervenções por ano	R\$ 200,00	Não possui	Território nacional
Chaveiro	2 Intervenções por ano	Perda ou roubo das chaves R\$60,00 por intervenção 2x por ano Roubo ou furto da residência R\$200,00 por intervenção 1x por ano	Não possui	Território nacional
Eletricista	2 Intervenções por ano	R\$150,00	Não possui	Território nacional
Encanador	2 Intervenções por ano	R\$150,00	Não possui	Território nacional
Vidraceiro	2 Intervenções por ano	R\$150,00	Não possui	Território nacional

Assistência Bike

Montagem de Bicicleta

Na compra da bicicleta, havendo a necessidade da montagem, a Assistência 24 Horas providenciará o envio do profissional para a montagem da bike no endereço solicitado pelo usuário.

Caso a localidade ainda não tenha mão de obra para a execução do serviço, a assistência 24 Horas poderá enviar até a autorizada mais próxima para a execução do serviço, com o leva e traz, limitado 120 km de raio.

A Assistência 24 Horas se responsabiliza apenas pela montagem ou o envio e entrega da bicicleta, sendo que, qualquer despesa de peças ou acessórios não estarão contemplados.

Limite Monetário: R\$80,00

Franquia: sem franquia

Horário de Atendimento: Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio realizado pela central.

Âmbito: Cidades com mais de 500.000 habitantes ou até 40 km raio (20 km ida) de distância das mesmas.

Taxi

Em caso de imobilização da bicicleta e caso a Assistência 24 Horas não consiga resolver, será disponibilizado o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, respeitando o limite de até 120 km raio (60 km ida).

Franquia: sem franquia

Âmbito: extensão para todo território brasileiro

Remoção Médica Inter Hospitalar

Na hipótese de evento previsto (Acidente Pessoal, Roubo ou Furto), caso o usuário necessite de remoção hospitalar para outro hospital mais bem equipado, após análise do laudo de avaliação médica pela Assistência 24 Horas, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do usuário, bem como a escolha do meio de transporte. Sendo o limite máximo de até 1000km.

Franquia: sem franquia

Âmbito: extensão para todo território brasileiro

Remoção da Bike

Em caso de acidente com o usuário que o impossibilite de voltar ao seu domicílio com a bicicleta, a Assistência realizará o transporte da bicicleta até a residência do usuário, limitado a 120 km raio (60 km ida).

Franquia: sem franquia

Âmbito: extensão para todo território brasileiro

Pneu avariado

Em caso de pneu furado, será providenciado o envio de um profissional para realizar o reparo emergencial (remendo), se tecnicamente possível ou troca da câmara de ar, quando necessário.

A Assistência 24 Horas se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Caso o pneu esteja impossibilitado para o conserto, o usuário será responsável pela compra de um novo, e a assistência realizará a troca do mesmo.

Importante: Material básico incluso exclusivamente para: câmara de aros de 12" a 29";

Franquia: sem franquia

Horário de Atendimento: Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio realizado pela central.

Âmbito: Cidades com mais de 500.000 habitantes ou até 40 km raio (20 km ida) de distância das mesmas.

Quebra da Corrente

Em caso de quebra da corrente, será providenciado o envio de um profissional para realizar a emenda.

A Assistência 24 Horas se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

Franquia: sem franquia

Horário de Atendimento: Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio realizado pela central.

Âmbito: Cidades com mais de 500.000 habitantes ou até 40 km raio (20 km ida) de distância das mesmas.

Substituição ou regulagem de selim e canote de selim

Em caso de necessidade de substituição ou regulagem de selim ou canote de selim, será providenciado o envio de um profissional para realização do serviço, desde que o usuário tenha o material disponível e seja tecnicamente possível.

A Assistência 24 Horas se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

Franquia: sem franquia

Horário de Atendimento: Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio realizado pela central.

Âmbito: Cidades com mais de 500.000 habitantes ou até 40 km raio (20 km ida) de distância das mesmas.

Falta de Freios

Em caso de falta de freios, será providenciado o envio de um profissional para realizar o ajuste ou troca dos cabos e/ou sapatas, quando possível. Esse serviço não atende troca para pastilhas de freios a disco e hidráulicos.

A Assistência 24 Horas se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

Franquia: sem franquia

Horário de Atendimento: Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio realizado pela central.

Âmbito: Cidades com mais de 500.000 habitantes ou até 40 km raio (20 km ida) de distância das mesmas.

Instalação de suporte para bike

Em caso de necessidade de instalação de suporte de parede ou chão para bike, será disponibilizado um prestador para atendimento no local, desde que tecnicamente possível. Para instalação em apartamentos, necessário apresentação da planta do imóvel. Necessário o cliente já ter providenciado todo material para instalação.

Cobertura somente para mão de obra.

Franquia: sem franquia

Horário de Atendimento: Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio realizado pela central.

Chaveiro Bike

Em caso de necessidade de envio de chaveiro para abertura de cadeados, correntes por perda, extravio, quebra da chave ou defeito do dispositivo que impossibilite o uso da bike, será enviado um prestador para realização do serviço desde que tecnicamente possível. Limite de 120km de raio.

Cobertura somente para mão de obra

Franquia: sem franquia

Horário de Atendimento: Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio realizado pela central.

Exclusões Gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Bicicletas com desgaste natural, má conservação, antigas ou ainda que não tenham viabilidade para o atendimento emergencial;
- Bicicletas Motorizadas, triátlon, ergométrica entre outras fora do padrão definido nas Condições Gerais;
- Qualquer tipo de acessórios, materiais ou acabamentos como, mas não restrito à: fibra de carbono, cromo, scandium, titânio ou constituídas por materiais exóticos (entre outros) e demais peças.
- Peças;
- Bicicletas utilizadas para uso Esportivo ou Competição;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos limites definidos;
- Mão de obra para manutenção preventiva ou regulagem da Bike;
- Substituição de peças defeituosas, como troca da relação da transmissão;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios;
- Locais de difícil acesso para o atendimento, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital do fato ocorrido.

Assistência pessoal (exclusiva Bike Mulher)**Assistência Nutricional Remota**

- **Calorias na Medida:** Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados, além de comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.
- **Perfil Pessoal:** Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida como um todo do usuário. Após esta avaliação, o usuário receberá informações e dicas de hábitos saudáveis.
- **Perfil Alimentar Personalizado:** Avaliação dos hábitos alimentares de forma qualitativa através de uma breve descrição pelo usuário. Oferecem dicas alimentares práticas direcionadas aos principais pontos identificados.
- **Modelo de Cardápio:** Sugestão de um modelo de cardápio/ esquema alimentar orientando o usuário na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e atraente, a ser enviado por e-mail caso o usuário solicite.

Observação:

- O usuário deverá entrar em contato com a central de atendimento, à disposição de segunda a sexta, das 08 horas às 18 horas, em horário comercial.
- Como se trata de orientação nutricional, o usuário poderá utilizar o benefício sempre que tiver necessidade de alguma orientação.
- O usuário poderá fazer o acompanhamento com o nutricionista sempre que precisar.

Exclusões:

Ficam excluídos dos serviços os usuários que se enquadrem nas seguintes situações:

- Estão excluídas as prestações de serviço não decorrentes desse regulamento ou que tenham sido solicitadas direta ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.

Assistência Psicológica

A Assistência disponibilizará atendimento remoto psicológico ao usuário. O serviço de atendimento Psicológico remoto é uma forma de trabalho em psicologia, reconhecido e aceito pelo CFP- Conselho Federal de Psicologia através da Resolução Nº 011\2012.

O Profissional que atenderá é um psicólogo habilitado, autorizado e credenciado junto ao conselho regional de psicologia, que vai orientá-lo (a) na Análise das situações, e tecer como considerações e comentários necessários ao clareamento das alternativas possíveis, sempre do ponto de vista e segundo os princípios e critérios da Psicologia. O atendimento será realizado para:

- Fornecer informações e esclarecer dúvidas pontuais de orientação primária;
- Identificar os fatores biopsicossocial relacionados e a ocorrência de agravos à condição desencadeadora do contato;

- Identificar fatores familiares de risco que impactam no estado emocional do beneficiário;
- Relacionar o uso e/ou abuso de agentes químicos e sua eventual intervenção;
- Aplicar instrumentos de avaliação de estresse, para uma orientação personalizada, de acordo com a queixa ou fato relatado;
- Orientar preventivamente sobre hábitos e estilo de vida para minimizar os fatores estressantes;
- Sensibilizar e orientar, caso necessário, para encaminhamento de tratamento psicológico.

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços os usuários que se enquadrem nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da Central de Atendimento;

Orientação Fitness

- Informações sobre as melhores práticas esportivas.
- Orientações sobre a prática de atividade física.
- Programas de atividades de acordo com a rotina de cada um.
- Indicação de sites e bibliografias relacionadas à atividade física.
- Sugestões diversas para sair do sedentarismo ou ampliar a atividade física.
- Orientação sobre compra de materiais/equipamentos para atividade física em casa.
- Informações sobre o calendário das atividades físicas (encontros, workshops, simpósios, etc).

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

Importante: Os serviços acima são destinados a crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida.

Horário de Atendimento: segunda a sexta, das 8h às 20h (exceto feriados).

Observação:

- O usuário deverá entrar em contato com a central de atendimento, à disposição de segunda a sexta, das 08 horas às 20 horas, em horário comercial.
- A Central de Atendimento enviará por e-mail um questionário (Anamnese) para análise completa, incluindo informações do seu histórico médico.
- Em até 72 (setenta e duas) horas o profissional responsável pela análise das informações emitirá um documento escrito (enviado por fax ou e-mail) das informações solicitadas e sugestões.
- O usuário deverá informar no atendimento o nome completo, endereço, CPF, data de nascimento e outros dados que vierem a se tornar necessários.
- Deverão ser informados o local, o número do telefone e o e-mail do usuário.
- O usuário deverá cooperar com o serviço de assistência, a fim de possibilitar que ela preste os serviços aqui mencionados, inclusive, se houver

- necessidade, por meio do envio de documentos originais, para o cumprimento das formalidades necessárias.

Exclusões:

- Ficam excluídos dos serviços os usuários que se enquadrem nas seguintes situações:
- Estão excluídas as prestações de serviço não decorrentes desse regulamento ou que tenham sido solicitadas direta ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.

Intervenção: 1 por ano.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Assistência fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.