

# Na hora que precisar, é só chamar.

Em imprevistos ou situações emergenciais,  
conte com nossas assistências diferenciadas.



# Guia de Assistências

Oferecemos assistências que vão desde mão de obra especializada em serviços de manutenção até condições especiais em nossa rede de descontos, e muito mais.

E é assim que marcamos presença: estando ao seu lado nos momentos que você mais precisar.

**Informe-se aqui sobre as assistências disponíveis e como utilizá-las.**



Segunda  
Opinião  
Médica  
Nacional



Locação de  
Aparelhos  
Ortopédicos



Assistência  
Rede de  
Descontos



Assistência  
Nutricionista



Assistência  
Pet



Assistência  
Residencial  
Diferenciada



Check-up  
Lar Kids



Assistência  
Automóvel



Assistência  
Moto



Motorista  
Amigo

**Observação:** no momento da Assinatura da Proposta de Contratação do seu Seguro, você realizou a opção de três assistências para utilização durante o período de vigência da sua Apólice, além de acesso à Segunda Opinião Médica sempre que precisar.

Lembramos que essas assistências são oferecidas gratuitamente a você e que poderão ser alteradas a qualquer momento, tanto para apólices novas como para as vigentes, e sem notificação prévia.



## Segunda Opinião Médica Nacional

Caso você já possua um diagnóstico, se depare com a necessidade de uma cirurgia ou seja surpreendido com um diagnóstico patológico duvidoso, poderá usufruir desta assistência.

De forma rápida, eficaz e sem precisar se deslocar, você terá acesso a opiniões de profissionais médicos altamente qualificados, com especialização em cada tipo de enfermidade.

Para isso, basta contatar a Central de Atendimento 24 horas pelo telefone 0800 638 54 33, que colherá algumas informações e agendará a retirada de todos os documentos e exames anteriores, que serão submetidos a uma junta médica. Em até 7 dias úteis, você receberá a resposta com indicação do melhor tratamento, comentários sobre o diagnóstico, além de um DVD com uma entrevista com o médico emissor da segunda opinião.

### Situações que justificam necessidade de diagnóstico complementar através deste serviço:

- Quando existem perguntas médicas sem resposta.
- Quando existe um diagnóstico muito sério e o paciente necessita confirmá-lo.
- Quando existe a alternativa de tratamento opcional.
- Quando se deve tomar uma decisão sobre cirurgia.
- Quando a cirurgia indicada é de alto risco.

- Quando existem problemas médicos múltiplos.
- Quando o paciente e o médico desejam estar absolutamente seguros de que não existe uma melhor solução.
- Quando existem diagnósticos diferentes.
- Casos complexos cobertos na Lista de Doenças Complexas.

### Lista de Doenças Complexas:

- Cirurgias eletivas de grande porte em relação à sua duração e/ou sua gravidade.
- Indicação de procedimentos cirúrgicos complexos, como angioplastias.
- Tratamentos prolongados, com mais de duas semanas.
- Doenças graves de evolução severa, como câncer.
- Doenças raras, como as metabólicas ou genéticas.
- Doenças congênitas, como as cardiopatias e pneumopatias.
- Doenças com repercussão em mais de um órgão ou sistema.
- Obesidade mórbida.
- Gestação de alto risco.
- Revisão de exames complexos, como cateterismo e tomografia computadorizada.
- Revisão de laudos de patologia e histologia.
- Diagnósticos duvidosos ou indefinidos.
- Novas opções de tratamento.



## Locação de Aparelhos Ortopédicos

Na impossibilidade de locomoção do Segurado, em consequência de evento coberto, a Central de Assistência 24 horas providenciará a locação de cadeira de rodas, andador, muletas e/ou cama hospitalar.

O Segurado deverá acionar obrigatoriamente a Assistência 24hs, pelo telefone 0800 638 54 33, não havendo qualquer tipo de reembolso no caso de utilização de serviços não autorizados previamente pela referida Central de Atendimento.

Para a locação, a Central de Assistência 24 horas verificará o local mais próximo ao endereço do Segurado, podendo aceitar também indicações do Segurado.

Caso não haja prestador de serviços na cidade do Segurado, a despesa de transporte do aparelho será descontada do limite.

Este serviço está limitado ao máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, incluindo despesas com transporte, quando houver necessidade.

Qualquer garantia necessária para locar e/ou retirar os aparelhos, será de responsabilidade do Segurado ou da família.

Este serviço somente oferece cadeira de rodas, andador, muletas e/ou cama hospitalar.



## Assistência Rede de Descontos

A Assistência Rede de Descontos possui diversos parceiros em segmentos variados com o objetivo

de oferecer descontos de até 60% e condições diferenciadas aos nossos Segurados em todo o país.

Para a utilização deste serviço, basta acessar o nosso portal <https://www.metlife.com.br/rededescontos> ou pelo telefone 0800 638 54 33 e aproveitar as ofertas feitas especialmente para você.

**Este serviço não contempla qualquer tipo de reembolso e não dá o direito à cobrança de qualquer indenização ou reparação, produtos e serviços adquiridos pelo Segurado em estabelecimentos que não fazem parte de Rede de Descontos da prestadora de serviço. Também não será devido nenhum reembolso em situações que o segurado não tenha apresentado ao estabelecimento o documento que identifique o pleno direito ao desconto.**

**A Rede de Descontos está sujeita a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões, sem a necessidade de prévio aviso por parte da prestadora de serviço.**



## Assistência Nutricionista

Com uma ligação telefônica para o número 0800 638 54 33, você terá acesso a atendimento com um nutricionista, que poderá orientar sobre os seguintes pontos:

### Programa personalizado de informações nutricionais

- Perfil nutricional a partir do IMC (Índice de Massa Corpórea) e questionário específico para determinar antecedentes nutricionais, patológicos e culturais.

- Orientação sobre cardápios, com base em objetivos especificados no perfil nutricional x análise IMC.
- Orientação sobre compra de alimentos.
- Atendimento por e-mail.
- Rede referenciada de nutricionistas (apenas indicação).

## Saúde e bem-estar nas diferentes fases da vida

- Orientação sobre modelos de cardápios e dicas de alimentos, buscando benefícios à saúde e melhora de pequenos desconfortos rotineiros.
- Gestação (alimentos e atividades indicadas).
- Amamentação (alimentos e cuidados de higiene).
- Primeira infância (necessidades nutricionais/ problemas de deficiência nutricional).
- Terceira idade (necessidades nutricionais e atividades indicadas).

## Nutrição e controle de peso

- Informações e dicas sobre alimentos, alimentação e controle de peso.
- Exemplos de alimentos indicados para redução, controle e ganho de peso.

## Orientação sobre alimentos para cardápios especiais

- Alergias e intoxicações alimentares.
- Saúde do coração.
- Saúde da pessoa diabética.
- Saúde da mulher.
- Cardápios festivos (Páscoa, Natal, datas religiosas).

## Alimentação saudável

- Informações sobre as necessidades específicas de cada faixa etária.

## Nutrição preventiva

- Como evitar doenças mudando a alimentação. Receitas e técnicas culinárias.
- Técnicas de conservação.

## Receitas e Técnicas Culinárias

- Técnica de Conservação.

## Fitness

- Mantenha-se em forma.
- Orientação sobre atividades físicas.
- Nutrição desportiva. Estética e beleza.

## Estética e Beleza

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



## Assistência Pet

A Assistência Pet possui serviços para auxiliar nos cuidados do seu **animal de estimação**<sup>1</sup>. Este serviço é ofertado a todos os segurados pessoas físicas, titulares da Apólice de Seguro, desde que tenham residência habitual no Brasil.

O Segurado poderá acionar os serviços emergenciais, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, conforme o limite de intervenções por serviço e por ano, respeitando o aniversário da Apólice conforme descrito em cada item dos Serviços Pet Disponíveis.

Para solicitar os serviços de Assistência, o Segurado deverá acionar obrigatoriamente a Assistência 24hs, pelo telefone 0800 638 54 33, não havendo **nenhum reembolso de despesas incorridas pelo Segurado sem o prévio consentimento da Assistência 24hs.**

**A Assistência 24hs não se responsabiliza civil ou criminalmente por ataques indevidos do animal de estimação<sup>1</sup> a terceiros, nem pelas despesas para o pronto atendimento destes terceiros em estabelecimentos que os estiverem atendendo.**

Apesar dos Limites individuais de cada serviço, a Assistência Pet poderá ser acionada 02 (duas) vezes por ano, sendo que, somados os dois eventos, o valor será limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

**1. Animal de Estimação: entende-se por Animal de Estimação somente cães e gatos, indicados legalmente como domésticos, que possuam peso máximo até 80 kg, e desde que convivam com o Segurado em sua residência habitual. Animais silvestres, não domesticados e destinados a competições, estão excluídos dessa assistência.**

## Serviços Pet Disponíveis

### Consulta com Veterinário

Em caso de emergência, a Assistência 24hs indicará uma clínica veterinária e arcará com os custos relacionados à consulta com veterinário.

Eventuais custos relacionados à cirurgia e medicamentos serão arcados mediante a cobertura do item 3.2 do regulamento específico dessa assistência. Informe-se em nossa Central de Assistência 24 horas.

Limite: R\$ 100,00/evento, 01 ocorrência/ano.

### Despesas com Cirurgia e Medicamentos

Em caso de lesão do Animal de Estimação, a Assistência 24hs indicará uma clínica veterinária e arcará com os custos relacionados a cirurgias e medicamentos.

Excluem-se desta cobertura os atendimentos a doenças preexistentes.

Limite: R\$ 250,00/evento, 02 ocorrências/ano.

### Leva e Traz

Em caso de **lesão** do Animal de Estimação, a Assistência 24hs se responsabilizará pelo transporte do mesmo até a clínica veterinária mais próxima do local do evento, desde que o Segurado não tenha condições físicas comprovadas de fazê-lo por seus próprios meios.

Caso o Segurado não tenha condições comprovadas de buscar o animal e não haja nenhum outro responsável indicado pelo Segurado que possa fazê-lo, após alta feita pelo veterinário responsável, a Assistência 24hs efetuará o transporte do Animal de Estimação até a residência do Segurado.

O meio de transporte mais adequado será definido pela Assistência 24hs.

Limite: R\$ 100,00/evento, 02 ocorrências/ano.

### Envio de ração em domicílio

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência 24hs providenciará o envio de ração até a sua residência, sendo que o custo da ração será de responsabilidade do Segurado.

Limite: R\$ 50,00/evento, 01 ocorrência/ano.

## Indicações e Orientações

Mediante solicitação do Segurado, a Assistência 24hs fornecerá:

### Indicações

- Clínica Veterinária
- Pet Shops
- Serviços de Banho e Tosa
- Spa Canino
- Hotéis e pousadas que aceitam a presença de animais
- Sites para buscas de animais perdidos
- Sites de adoção de animais

### Orientações

- Vacinas
- Transporte aéreo de animais
- Adestramento

## Organização de funeral ou cremação

Em caso de falecimento do Animal de Estimação<sup>1</sup>, a Assistência 24hs, a seu exclusivo critério, se responsabilizará pela realização da cremação do animal assistido no local mais próximo do evento. O tipo de serviço a ser realizado está vinculado à disponibilidade e condições regionais de oferecimento dos serviços.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais)/animal de estimação<sup>1</sup>.

## Hospedagem de animais

Em caso de lesão ou doença do Segurado, que o impeça de cuidar do animal de estimação<sup>1</sup>, a Assistência 24hs se responsabilizará pelo

transporte de ida e volta e estadia do animal assistido (hotel para animais ou canil mais próximo do local do evento adequado para prestação deste serviço). A comprovação se dará por meio do envio de um relatório médico com assinatura, carimbo e CRM do médico responsável declarando a incapacidade do Segurado.

Limite: período de estadia de até 05 (cinco) dias, com limite máximo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia.

Sendo necessário um período superior ao coberto pelas condições gerais, as diárias adicionais serão de responsabilidade do Segurado.

OBS.: os hotéis só aceitam animais devidamente vacinados e que tenham carteira de saúde comprovando que, de fato, tomaram todas as vacinas. Além disso, os hotéis também solicitam que o responsável pelo animal leve a ração para o consumo.



**Assistência Residencial  
Diferenciada**

---

Quem tem o Seguro MetLife protege sua família<sup>1</sup> e ainda fica livre de transtornos relacionados ao seu lar, pois conta com uma série de serviços de prevenção, manutenção doméstica e assistência residencial 24 horas para solucionar imprevistos diários com apenas um telefonema.

O Segurado poderá acionar os serviços emergenciais, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, até o limite de 02 (duas) intervenções por ano conforme aniversário da Apólice, para cada serviço, conforme descrito em cada item dos Serviços Emergenciais Disponíveis.

Ao solicitar os serviços de Assistência ao DOMICÍLIO, o Segurado deverá acionar obrigatoriamente a Assistência 24hs, pelo telefone 0800 638 54 33, não havendo qualquer tipo de reembolso no caso de utilização de serviços não autorizados previamente pela referida Central de Atendimento.

1. De acordo com a escolha dos Beneficiários do Seguro.

## Serviços Emergenciais Disponíveis:

### • Serviço de Encanador

Em caso de vazamentos súbitos e imprevistos em torneiras, pias, vasos sanitários, sifões, chuveiros e outros dispositivos hidráulicos, perfuração acidental ou estouro de canos, a Assistência 24hs encaminhará um profissional para estancar o vazamento garantindo a mão de obra do reparo emergencial contemplando o limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

### • Serviço de Desentupimento

A Assistência 24hs garante a mão de obra do serviço, em caso de entupimentos de tubulações de pias, ralos, sifões, vasos sanitários e calhas (inclusive tubulações), contemplando o limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

### • Serviço de Eletricista

Em caso de sobrecargas elétricas, curtos-circuitos ou queda de raio, a Assistência 24hs enviará um profissional para reparo emergencial em dispositivos elétricos, como: disjuntores, interruptores, chaves, tomadas, troca de resistências de chuveiros e torneiras elétricas.

**A Assistência 24hs garante a mão de obra do profissional que fará o diagnóstico do problema e o reparo emergencial se tecnicamente possível. Estão excluídos aparelhos elétricos, eletrodomésticos e de calefação.**

O limite máximo é de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

### • Serviço de Limpeza

Em caso de incêndio, ruptura de encanamentos, explosão, fumaça, ou outro, que torne o DOMICÍLIO inabitável, será providenciado o serviço de limpeza para a recuperação superficial do DOMICÍLIO, possibilitando a entrada dos moradores.

**Não está prevista a limpeza de objetos dentro do DOMICÍLIO e cômodo isoladamente.**

O valor de limite máximo é de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

### • Serviço de Faxineira

Se em caso de acidente, dentro do DOMICÍLIO, houver a necessidade de hospitalização do Segurado, desde que prescrita por médico e por um período mínimo de (sete) dias, a Assistência 24hs assumirá os gastos com uma faxineira **contemplando o limite máximo de R\$ 80,00 (oitenta reais) por dia, por até 05 (cinco) dias.**

### • Serviço de Chaveiro

Se em consequência à perda, quebra ou roubo das chaves, o Segurado estiver impossibilitado de adentrar no seu DOMICÍLIO, a Assistência 24hs enviará um chaveiro até o local para abrir a porta e confecção da chave, se necessário.



Estão excluídas portas internas do DOMICÍLIO e qualquer peça destinada ao conserto da porta e/ou fechadura será de responsabilidade do Segurado.

**Para este serviço, considerando as condições mencionadas acima, a Assistência 24hs garante o limite máximo de R\$ 80,00 (oitenta reais) por evento.**

Em caso de roubo ou furto do qual decorra arrombamento que danifique a(s) fechadura(s) da(s) porta(s), impossibilitando o fechamento, a Assistência 24hs providenciará um chaveiro para reparo do dano. Qualquer peça destinada ao conserto da porta e/ou fechadura será de responsabilidade do Segurado, com exceção da confecção da chave, se necessário.

Estão excluídas as portas internas do DOMICÍLIO.

**Para este serviço, considerando as condições mencionadas acima, a Assistência 24hs garante o limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.**

A Assistência 24hs responsabiliza-se pelo conserto da fechadura do tipo tradicional, excluindo-se fechaduras eletrônicas, digitais ou de travamento interno da porta.

#### ● **Serviço de Cobertura de Telhado**

Caso ocorra destelhamento parcial ou total do DOMICÍLIO em consequência à vendaval, granizo ou outros, a **Assistência 24hs garante a mão de obra do serviço, até o limite máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento. O material e peças para reparo serão por conta do cliente, após prévia autorização.**

#### ● **Serviço de Segurança e Vigilância**

Caso o DOMICÍLIO fique vulnerável devido a roubo ou furto, arrombamento de portas ou queda de muros, incêndio ou explosão, a Assistência 24hs providenciará a permanência de um vigia para segurança dos moradores **contemplando o limite máximo de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por dia, por até 03 (três) dias por evento.**

#### ● **Serviço de Vidraceiro**

Em caso de roubo ou furto qualificado, com ou sem atos de vandalismo, incêndio, explosão, desmoronamento, chuva de granizo, vendaval, quebra acidental e outros, a Assistência 24hs garantirá a mão de obra do serviço, não assumindo qualquer custo com material e vidro, que serão de responsabilidade do Segurado mediante aprovação com limite máximo de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento.

Estão excluídos os vidros que se encontram na parte interna do DOMICÍLIO.

#### ● **Conserto de eletrodomésticos**

Na ocorrência de algum EVENTO que danifique os eletrodomésticos, a Assistência 24hs enviará um técnico para efetuar o reparo dos mesmos (freezer, fogão, geladeira, micro-ondas e TV), garantindo o limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

Estão excluídos os serviços solicitados para reparo em aparelhos diferentes dos especificados no parágrafo acima, os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado, além dos produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

Também estão excluídos os serviços para reparos de danos causados por transportes interno ou externo.

Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos e será prestado de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00 (horário comercial).

- **Serviço de Amparo a Crianças**

Ocorrendo algum acidente no DOMICÍLIO, que resulte na hospitalização do Segurado por um período superior a 48 (quarenta e oito) horas e, caso ali residam crianças menores de 14 (quatorze) anos, a Assistência 24hs providenciará a guarda destas, por meio de berçários ou babás considerando o limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 03 (três) dias e para todas as crianças.

- **Serviço de Transferência e Guarda de Móveis**

Se devido a roubo com ações de vandalismo, arrombamento, incêndio, raio e explosão, inundação, desmoronamento, desastre aéreo, abaloamento de veículo, vendaval e chuva de granizo, houver a necessidade de transferência de móveis e guarda dos mesmos por razões de segurança ou reparo do DOMICÍLIO, a Assistência 24hs organizará e providenciará a retirada ou devolução dos mesmos, até um perímetro máximo de 50 (cinquenta) km do DOMICÍLIO.

O limite máximo é de R\$ 900,00 (novecentos reais) por evento.

- **Serviço de Hospedagem**

Caso o DOMICÍLIO do Segurado tornar-se inabitável, em consequência à roubo com ações de vandalismo,

arrombamento, incêndio, raio e explosão, inundação, desmoronamento, desastre aéreo, abaloamento de veículo, vendaval e chuva de granizo, a Assistência 24hs providenciará hospedagem a seus moradores.

O limite máximo é de R\$ 70,00 (setenta reais) por dia e por pessoa, sendo, no máximo, 05 (cinco) pessoas, limitado a 03 (três) dias.

- **Serviço de Regresso Antecipado**

Caso ocorra algum serviço decorrente a imprevistos no DOMICÍLIO e o Segurado encontrar-se em viagem a uma distância superior a 300 (trezentos) km do DOMICÍLIO, e havendo necessidade, devidamente comprovada, de retorno do mesmo, a Assistência 24hs colocará à sua disposição uma passagem aérea - classe econômica – ou rodoviária para o seu regresso.

- **Serviço de Recuperação de Veículo**

Caso o Segurado tenha retornado em razão do benefício citado no item “Regresso Antecipado”, a Assistência 24hs providenciará uma passagem aérea - classe econômica ou rodoviária para que o mesmo possa recuperar seu veículo.

- **Serviço de Despachante**

Em caso de roubo, furto ou perda de documentos, desde que o fato tenha sido registrado em órgão competente, a Assistência 24hs auxiliará o Segurado acionando um despachante para execução das formalidades legais e necessárias, visando à remissão dos mesmos.

**O limite máximo é de R\$ 100,00 (cem reais) por evento.**

- **Serviço de Informações**

A pedido do Segurado, a Assistência 24hs fornecerá números de telefones emergenciais tais como: bombeiros, polícia, hospitais, entre outros, devido à ocorrência de imprevistos no condomínio ou DOMICÍLIO. O acionamento será de responsabilidade da pessoa que solicitou o serviço.

- **Serviço de Transmissão de Mensagens**

Caso o Segurado precise comunicar alguém de algum acidente (p.ex. assalto ou casa incendiada), ele poderá contatar a Assistência 24hs por telefone e ela enviará a mensagem ou acionará a emergência em seu nome em todo o Território Nacional.

**Consideram-se como exclusões**

**RESIDÊNCIAS DE VERANEIO;  
ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS,  
OPERAÇÕES DE SALVAMENTO DE  
BENS OU PESSOAS; MÁ FÉ; FALTA DE  
MANUTENÇÃO; ATOS OU OMISSÕES  
DOLOSAS.**

**Ressaltamos que a Assistência 24hs garante a mão de obra nos serviços emergenciais, até o limite máximo de cada evento, não assumindo qualquer custo com peças ou reparos definitivos.**



**Check-up Lar Kids**

---

O Segurado poderá acionar os serviços Check-up Lar Kids 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, até o limite de 01 (uma) intervenção por ano, conforme aniversário da Apólice, para todo o conjunto de serviços,

conforme descrito em cada item dos Serviços Disponíveis.

Ao solicitar os serviços de Assistência ao DOMICÍLIO, o Segurado deverá acionar obrigatoriamente a Assistência 24hs, pelo telefone 0800 638 54 33, não havendo qualquer tipo de reembolso no caso de utilização de serviços não autorizados previamente pela referida Central de Atendimento.

- **Avaliação do Imóvel**

A Assistência 24hs enviará um prestador treinado e habilitado para fazer uma avaliação da residência, a partir de um “check list” mensurando os riscos encontrados para crianças. A partir desta avaliação, o prestador elaborará um relatório de adequações e recomendações.

- **Avaliação de Tomadas e Interruptores**

A Assistência 24hs enviará um prestador para fazer a Inspeção de tomadas e interruptores que possam estar com problemas ou ofereçam algum risco à criança.

Limite máximo de instalação de protetores: 10.

- **Remanejamento de Móveis**

Sendo constatado na avaliação do imóvel a necessidade de remanejamento de móveis que estejam no interior do imóvel (e no mesmo andar) e ofereçam riscos à criança, nosso prestador movimentará os móveis, desde que não haja a necessidade de desmontagem.

Área de abrangência: Porto Alegre / Curitiba / Londrina / Maringá / São Paulo (Grande São Paulo) / Santos / Campinas / Ribeirão Preto / São José dos Campos / São José do Rio Preto / Rio de Janeiro (Grande Rio) / Niterói / Belo Horizonte / Vitória / Vila

Velha / Salvador / Maceió / Recife / Olinda / Fortaleza / Brasília / Goiânia.

- **Manual de Orientações**

O manual de orientações será encaminhado por e-mail e conterá informações como: prevenção de acidentes em diversos ambientes da casa, vacinas, entre outros.



## Assistência Automóvel

---

A Assistência Automóvel possui Serviços Emergenciais que irão auxiliá-lo quando necessário apenas em território brasileiro. Para isso, o Segurado deverá acionar obrigatoriamente a Assistência 24hs, pelo telefone 0800 638 54 33, não havendo qualquer tipo de reembolso no caso de utilização de serviços não autorizados previamente pela referida Central de Atendimento.

- **Conserto no Local após Pane ou Acidente**

Tentativa de reparo no local após pane ou acidente, se tecnicamente possível e se o veículo estiver completamente imobilizado. A Assistência 24hs não se responsabiliza pelo custo das peças de reposição.

- **Reboque após pane, acidente ou localização após roubo**

A Assistência 24hs providenciará um reboque após pane, acidente ou localização após roubo, se o veículo estiver completamente imobilizado. Será fornecido um reboque por ocorrência até a oficina mais próxima, limitado a um raio de 100km. Não existindo nenhuma oficina disponível, será providenciada a guarda do veículo até a localização de uma oficina. Será fornecido

somente um reboque por ocorrência, exceto nos casos onde houver necessidade de perícia do veículo na delegacia (acidente), onde será fornecido o segundo reboque.

- **Chaveiro**

A Assistência 24hs providenciará um chaveiro em caso de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo, sendo responsável somente pela mão de obra do profissional. O custo do conserto da fechadura danificada e da confecção da chave será de responsabilidade do Segurado. Este serviço se refere ao padrão de chave clássico (sem codificação, etc.). No caso de chaves com codificação, mandaremos automaticamente um reboque.



## Assistência Moto

---

A Assistência Moto possui Serviços Emergenciais que irão auxiliá-lo quando necessário. Para isso, o Segurado deverá acionar obrigatoriamente a Assistência 24hs, pelo telefone 0800 638 54 33, não havendo qualquer tipo de reembolso no caso de utilização de serviços não autorizados previamente pela referida Central de Atendimento. Os limites são individuais para cada serviço.

- **Reboque ou Recolha após Sinistro**

Em caso de Sinistro que impossibilite a locomoção própria do veículo segurado, será feita sua remoção por guincho credenciado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observados os limites estabelecidos para

cada plano. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento da remoção, será providenciada a guarda do veículo em local a critério da Assistência 24hs, até a abertura da oficina indicada pelo Segurado, quando então será dada continuidade à sua remoção.

Limite de Quilometragem: 100 km.

Limite de utilizações por ocorrência:  
2 guinchos\*.

**\*O segurado possui direito a 1 reboque por ocorrência. O 2º só será disponibilizado em casos onde haja necessidade de remoção do veículo para a base antes da entrega na oficina.**

#### ● **Reparo / Autossocorro após Pane ou Sinistro**

Em caso de pane ou sinistro que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um socorro mecânico ou elétrico para realizar o conserto de forma paliativa no local, a fim de que o veículo possa prosseguir viagem e procurar uma assistência especializada para avaliação e reparos definitivos, quando necessários. Este serviço só será executado se tecnicamente possível, ou seja, se não necessitar do uso de ferramentas e/ou equipamentos especiais. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após o envio do socorro, o veículo será rebocado. A Assistência 24hs se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra no local da pane ou sinistro, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa a reparos definitivos e substituição de peças será de responsabilidade do Segurado.

Limite de utilizações por ano: 3 (três) reparos e 3 (três) Autossocorro.

#### ● **Reboque ou Recolha após Pane**

Em caso de pane que não permita a locomoção própria do veículo, e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o mesmo será rebocado por guincho credenciado até uma oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observados os limites de cada plano. Se a oficina ou concessionária indicada pelo Segurado não estiver em funcionamento no momento, será oferecida pela Assistência 24hs uma oficina 24 horas referenciada da MetLife como alternativa para envio do veículo. Caso não haja oficina alternativa em funcionamento no momento da remoção, será providenciada a guarda do veículo em local a critério da Assistência 24hs até a abertura da oficina indicada pelo Segurado, quando então será dada continuidade à sua remoção.

Limite de Quilometragem: 100 km.

Limite de utilizações por ocorrência: 1 guincho\*.

**\*O segurado possui direito a 1 reboque por ocorrência. O 2º só será disponibilizado em casos onde haja necessidade de remoção do veículo para a base antes da entrega na oficina.**

#### ● **Pneus furados**

Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo do Segurado, e caso o Segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar sua troca, será providenciado o envio de um reboque para a solução do problema.

A Assistência 24hs providenciará o reboque do veículo do local onde ocorreu o dano

até um estabelecimento mais próximo onde o problema possa ser solucionado, observados os limites de cada plano.

Limite de Quilometragem: 100 km.

Limite de utilizações por ano: 3 (três).

- **Retorno ao Domicílio**

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em consequência de pane ou sinistro, o Segurado e seus acompanhantes terão à disposição o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio, a critério da Assistência 24hs, observados os limites estabelecidos de cada plano, desde que o Segurado, em caso de pane ou colisão, tenha se utilizado dos serviços de autossocorro e/ou reboque, e o conserto demore mais que 1 (um) dia para ser efetuado. Em caso de roubo/furto do veículo, entretanto, o Segurado deverá apresentar cópia do boletim de ocorrência e/ou formalizar o Aviso de Sinistro para possibilitar à Assistência 24hs a liberação do serviço.

Limite de utilizações: 1 passagem aérea por evento.

Número de ocupantes: Capacidade Legal.

- **Continuação de Viagem**

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em consequência de pane ou sinistro a uma distância igual ou superior a 50 (cinquenta) km do município de seu domicílio, o Segurado e seus acompanhantes terão à disposição o meio de transporte mais adequado, a critério da Assistência 24hs, para o imediato retorno a sua residência ou o prosseguimento da

viagem após a ocorrência, desde que o Segurado tenha se utilizado dos serviços de autossocorro e/ou reboque em caso de pane ou colisão, e o conserto demore mais que 1 (um) dia para ser efetuado. Em caso de roubo/furto do veículo, entretanto, o Segurado deverá apresentar cópia do boletim de ocorrência e/ou formalizar o Aviso de Sinistro para possibilitar à Assistência 24hs a liberação do serviço.

A escolha do serviço será efetuada sempre respeitando a menor distância em relação ao local da pane ou sinistro, observados os limites estabelecidos de cada plano. A despesa com transporte alternativo para continuação da viagem até o local de destino não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência. A utilização deste serviço implicará automaticamente na perda do direito ao serviço de Hospedagem.

Limite de utilizações: 1 passagem aérea por evento.

Número de ocupantes: Capacidade Legal (1 acompanhante).

- **Hospedagem**

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em consequência de pane ou sinistro a uma distância igual ou superior a 50 (cinquenta) km do município de seu domicílio, o Segurado e seus acompanhantes terão direito a diárias em hotel, observados os limites estabelecidos em cada plano, nas situações em que o conserto do seu veículo demore mais que 24 (vinte e quatro) horas (Automóveis) ou 72 (setenta e duas) horas (Caminhões).

Haverá direito ao serviço também nos casos em que não for encontrada oficina aberta e for necessário esperar o início do expediente (pernoite), desde que o Segurado tenha se utilizado dos serviços de autossocorro e/ou reboque, e não tenha sido possível o fornecimento dos serviços de Retorno ao Domicílio ou Continuação de Viagem. Este serviço não inclui despesas extras, tais como alimentação, telefonemas, frigobar etc., estando limitado à lotação oficial de passageiros para o veículo segurado.

A utilização deste serviço implicará automaticamente na perda do direito aos serviços de Retorno ao Domicílio e Continuação de Viagem.

Limite de Diárias: 4 (quatro).

Valor por Diária: R\$ 100,00.

Valor Total: R\$ 400,00.

Número de ocupantes: Capacidade Legal (1 acompanhante).

## ● **Transporte para Recuperação do Veículo**

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em consequência de pane ou sinistro a uma distância igual ou superior a 50 (cinquenta) km do município de seu domicílio, caso o Segurado tenha retornado ao seu domicílio ou prosseguido viagem até seu local de destino, será fornecido um meio de transporte adequado, a critério da Assistência 24hs, para que o mesmo, ou uma pessoa indicada por ele, possa recuperar o veículo, desde que o Segurado tenha se utilizado dos serviços de autossocorro e/ou reboque, devendo ainda ser observados os limites de cada

plano. Este serviço limita-se até o perímetro compreendido entre o local da pane/acidente e o local de domicílio do Segurado.

Limite de utilizações por ano: 1 passagem aérea.

## ● **Remoção Inter-Hospitalar**

Ocorrendo sinistro do qual decorra ferimento no Segurado ou em seus acompanhantes, de acordo com a gravidade das lesões, e caso o estabelecimento de saúde responsável pelo primeiro atendimento não possua infraestrutura para o adequado tratamento do quadro clínico apresentado, a Assistência 24hs se responsabilizará pela sua transferência e de seus acompanhantes para um centro hospitalar mais adequado ao atendimento, indicado pelo Segurado ou por seus familiares, após ter sido prestado o atendimento emergencial pelos órgãos competentes. A remoção só será efetuada quando julgada necessária pelo médico responsável pelo atendimento e pelos médicos da Assistência 24hs, podendo ser feita por ambulância, avião comercial ou avião UTI, a critério médico. Este serviço será prestado apenas quando a ocorrência do sinistro se der a uma distância igual ou superior a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do Segurado, observados ainda os limites de cada plano. As despesas com hospitalização, medicamentos, exames de qualquer espécie e eventuais honorários devidos a médicos ou enfermeiros correrão por conta do Segurado.

Limite de 1 utilização no valor de R\$ 20.000,00.

- **Envio de Familiar**

Ocorrendo sinistro com o veículo segurado do qual decorra ferimento no Segurado a uma distância igual ou superior a 50 (cinquenta) km do seu município de domicílio, e caso o mesmo esteja desacompanhado e permaneça hospitalizado por mais de 05 (cinco) dias em consequência do evento, será providenciado transporte, a critério da Assistência 24hs, para que um familiar ou pessoa indicada pelo mesmo, desde que residente no país, possa visitá-lo, observados os limites estabelecidos de cada plano.

Limite de utilizações: 1 passagem aérea ida e volta.

- **Hospedagem de Familiar**

Caso seja utilizado o serviço descrito no subitem “Envio de Familiar”, o familiar terá direito a diárias em hotel para acompanhar o Segurado hospitalizado, observados os limites estabelecidos de cada plano. Este serviço não inclui despesas extras, tais como alimentação, telefonemas, frigobar etc.

Limite de Diárias: 4 (quatro).

Valor por Diária: R\$ 100,00.

Valor Total: R\$ 400,00.

- **Regresso Antecipado em Caso de Falecimento de Parentes**

Estando o Segurado a uma distância igual ou superior a 50 (cinquenta) km de seu domicílio, caso seja obrigado a interromper sua viagem em razão de falecimento súbito de parentes de 1º grau, e se não puder retornar em função

da imobilização do seu veículo em consequência de sinistro ou pane em que o conserto demorar mais de 12 (doze) horas, será providenciado o meio de transporte mais adequado, a critério da Assistência 24hs, para que o mesmo retorne ao seu domicílio, observados os limites de cada plano. Para os fins deste serviço, são considerados parentes de 1º grau: cônjuge, filhos, pais e irmãos do Segurado ou dos acompanhantes.

Limite de utilizações: 1 passagem aérea.

- **Traslado de Corpo**

Em caso de falecimento do Segurado e/ou acompanhantes em consequência de sinistro com o veículo segurado ocorrido a uma distância igual ou superior a 50 (cinquenta) km do município de seu domicílio, a Assistência 24hs se encarregará do traslado do(s) corpo(s) até o município onde ocorrerá o sepultamento, observados os limites de cada plano.

Limite de 1 (uma) urna simples de até R\$ 1.000,00.

- **Transmissão de mensagens urgentes**

Em caso de acidente, a Assistência 24hs poderá, a pedido do Segurado, avisar seus parentes, sua empresa ou médico particular sobre o seu estado de saúde e localização, procurando transmitir segurança e tranquilidade, bem como tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta resolução dos problemas. Este serviço não possui limite de utilizações.





## Motorista Amigo

---

Se o motorista Segurado não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo para seu retorno à residência (p.ex. em decorrência de ingestão de bebida alcoólica), e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, **será oferecido um motorista para conduzir o veículo** e seu condutor de volta à sua residência, estacionando em local indicado pelo condutor.

Caso o motorista Segurado não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as chaves do mesmo, o motorista enviado estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando aos familiares ou ao porteiro do prédio a localização e entregando as chaves, mediante protocolo.

Este serviço está **disponível somente no território nacional**, restringindo a liberação do serviço ao perímetro da cidade que ele estiver. A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos e as chaves do veículo ao motorista enviado.

### Importante!

**Este serviço não está disponível para caminhões, rebocadores e locadoras.**  
**Para utilizar, entre em contato com a nossa central de atendimento.**

Limite: 03 (três) intervenções/solicitações ao ano, conforme aniversário da Apólice.



**Caso tenha alguma dúvida,  
entre em contato com a gente.**

**Centrais de Atendimento:**

**3003-3035** (Grandes Capitais)

**0800-746-3035** (Demais Regiões)

Segunda a sexta, das 9h às 18h, em todo o Brasil.

**SAC - Serviço de Apoio ao Cliente:**

**0800-746-3420** (Reclamações, Cancelamentos,  
Sugestões e Elogios). 24 horas por dia, 7 dias por  
semana, em todo o Brasil.

**Atendimento ao deficiente auditivo**

**ou de fala: 0800-723-0658.** 24 horas por dia,  
7 dias por semana, em todo o Brasil.

**Ouvidoria: 0800-746-3420**

Segunda a sexta, das 9h às 18h, em todo o Brasil.

**[www.metlife.com.br](http://www.metlife.com.br)**

As disposições aqui referidas são uma breve descrição do seguro. Restrições se aplicam. Produtos registrados na SUSEP: VIDA TOTAL -nº15414.900996/2016-36, VIDA SEGURA -nº15414.900997/2016-81, MAIS PROTEÇÃO -nº15414.900491/2014-18, PREVIDA -nº15414.900997/2016-81 e sob responsabilidade da Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S.A., código SUSEP 0635-1, CNPJ 02.102.498/0001-29. O presente material é destinado à venda. Para conhecer na íntegra as condições do produto, consulte as Condições Gerais do Produto disponível no site [www.metlife.com.br](http://www.metlife.com.br). O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. As condições contratuais/ regulamento deste produto encontram-se registradas na SUSEP de acordo com o número de processo constante na apólice/proposta e poderão ser consultadas no endereço eletrônico [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br) ou pelo Atendimento Exclusivo ao Consumidor 0800-021-8484 (dias úteis, das 9:30h às 17:00h). A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco. Este seguro é por prazo determinado, tendo a seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta. SAC MetLife 0800 746 3420, todos os dias, 24h. Ouvidoria MetLife 0800 746 3420, de Segunda a Sexta, das 9h às 18h.