

## MANUAL DO USUÁRIO

O manual tem como objetivo fornecer informações aos usuários das nossas Assinaturas de Acesso à Saúde tendo como objetivo tornar a utilização mais amigável e rápida. Importante que o manual seja lido em sua íntegra, inclusive o Termo de Uso e Políticas de Privacidade.

Aqui, você terá acesso às informações sobre todos os serviços disponíveis em nossa plataforma, independente da assinatura adquirida. Confira na lista de serviços da sua assinatura aqueles que estão inclusos.

### 1. OBJETIVO DAS NOSSAS ASSINATURAS DE ACESSO À SAÚDE

Conectamos clientes e profissionais de saúde por meio de uma plataforma privada com a oferta de benefícios adicionais e complementares, como seguros, assistências, consultas e exames com custo reduzido e alto valor agregado. Nosso foco está em promover uma experiência de atendimento com qualidade a preços adequados.

### 2. CANCELAMENTO E RESCISÃO

Cada assinatura disponibilizada para contratação conta com um pacote de benefícios e assistências pensados para trazer a melhor experiência em termos de cuidado com a saúde, seja de forma preventiva, diagnóstico ou tratamento. Entendemos que, por vezes, circunstâncias pessoais podem levar à necessidade de cancelamento dos nossos serviços. Caso você esteja considerando o cancelamento, pedimos que entre em contato conosco pelo e-mail ([atendimento@somarlife.com.br](mailto:atendimento@somarlife.com.br)), informando sua solicitação. Nosso objetivo é garantir que sua experiência seja positiva e satisfatória, e estamos aqui para auxiliá-lo(a) em qualquer problema ou dúvida que possa surgir. Lembramos que nossa equipe está à disposição para analisar a situação, compreender suas necessidades e oferecer soluções personalizadas. Estamos constantemente buscando maneiras de aprimorar nossos serviços e atender às suas expectativas. É importante destacar que o período mínimo de assinatura (adesão) é de 6 (seis) meses para que, então, possa ser solicitado o cancelamento/rescisão.

### 3. CONTRATAÇÃO DE UMA DE NOSSAS ASSINATURAS

A contratação de nossas assinaturas pode ser realizada diretamente em nosso site ou por meio de um de nossos concessionários. As informações prestadas são de responsabilidade do Cliente e fundamentais para os programas de promoção e prevenção que serão aplicados, informações incorretas poderão acarretar o cancelamento do plano

### 4. CRITÉRIOS PARA CONTRATAÇÃO DE NOSSAS ASSINATURAS

São critérios para a contratação de nossas assinaturas: (a) ser maior de 18 (dezoito) anos ou mediante responsável financeiro maior de idade; (b) são elegíveis dependentes de primeiro grau, sendo cônjuge e filho(as); (c) a idade dos filhos para usufruir de determinados benefícios e limitado a 21 (vinte um) anos; (d) a idade máxima para contratação do check up anual, assistência funeral e seguro acidentes pessoais é de 70 (setenta) anos.

## 5. PLANOS, SERVIÇOS, LIMITES, CARÊNCIAS e EVENTOS

Na sessão a seguir, você conhecerá detalhadamente tudo que está incluso nas assinaturas que oferecemos. Nosso objetivo é proporcionar a você uma visão clara e abrangente dos benefícios e serviços que poderá desfrutar sendo parte da nossa comunidade.

Ressaltamos que os benefícios e serviços podem variar de acordo com a assinatura contratada. É fundamental verificar com atenção as especificações de cada opção para ter uma compreensão completa do que está incluso.

Na Assinatura +Essencial, você terá acesso a:

1. Telemedicina Pronto Atendimento (Clínico/Pediatra)
2. Rede Credenciada (com consultas e exames a custo reduzido)
3. Assistente de Agendamento (com consultas e exames a custo reduzido)
4. Desconto em Medicamentos – 10 a 80%
5. Assistência Funeral – até R\$ 5.000,00
6. Sorteio Mensal – R\$ 10.000,00

Na Assinatura +Clássica, você terá acesso a:

1. Telemedicina Pronto Atendimento (Clínico/Pediatra)
2. Rede Credenciada (com consultas e exames a custo reduzido)
3. Assistente de Agendamento (com consultas e exames a custo reduzido)
4. Desconto em Medicamentos – 10 a 80%
5. Assistência Funeral – até R\$ 5.000,00
6. Sorteio Mensal – R\$ 10.000,00
7. Subsídio a Medicamentos
8. Odontologia de Urgência
9. Seguro de Acidentes Pessoais – R\$ 10.000,00

Na Assinatura +Premium, você terá acesso a:

1. Telemedicina Pronto Atendimento (Clínico/Pediatra)
2. Rede Credenciada (com consultas e exames a custo reduzido)
3. Assistente de Agendamento (com consultas e exames a custo reduzido)
4. Desconto em Medicamentos – 10 a 80%
5. Assistência Funeral – até R\$ 5.000,00
6. Sorteio Mensal – R\$ 10.000,00
7. Subsídio a Medicamentos
8. Odontologia de Urgência
9. Seguro de Acidentes Pessoais – R\$ 10.000,00
10. Telemedicina Especialidades
11. Check Up Anual

A seguir, você encontrará as informações detalhadas sobre as condições gerais dos serviços que estão inclusos nas assinaturas da SomarLife. Essas diretrizes estabelecem as exigências e requisitos que norteiam a prestação dos nossos serviços, com o intuito de assegurar transparência e clareza em relação ao que está envolvido ao utilizar nossa plataforma.

\* Devido ao texto extenso das Condições Gerais do Seguro Acidentes Pessoais, você verá como um anexo, bem como algumas características das Condições Gerais dos serviços de Assistente de

Agendamento, Subsídio a Medicamentos, Odontologia de Urgência e Check Up Anual estarão após a descrição de todos os benefícios.

### **TELEMEDICINA**

Na nossa Telemedicina, você conta com equipe médica composta por profissionais éticos e responsáveis pelas orientações e condução de todos os casos.

Plataforma de vídeo consulta DOC24 - solução de telemedicina que permite realizar vídeo consultas online, conectando médicos e pacientes de forma dinâmica e intuitiva, em qualquer momento e lugar de forma segura e ágil, com plantão 24h.

Após finalizar a vídeo consulta, as informações estarão salvas em “Ver histórico de consultas”. Você terá acesso à(s) receita(s) e às anotações feitas pelo profissional no momento da sua consulta.

Obs.: como o(a) médico(a) precisa finalizar as anotações, aguarde de 10 a 15min para que as informações estejam disponíveis.

O Plantão funciona 24h, 7 dias por semana.

Após a sua consulta, pedimos a gentileza de avaliar, assim podemos garantir a melhoria contínua do seu atendimento.

### **CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL, ASSISTENTE DE AGENDAMENTO (*Concierge*)**

Contamos com uma equipe multidisciplinar, orientada a realizar os agendamentos em toda rede credenciada de forma humanizada, entendendo a necessidade de cada cliente.

Importante: não há limite de utilização por acionamentos, tão pouco carência.

Acionamento/Utilização: Para utilização da Assistência de Saúde por meio do Assistente de Agendamento, entre em contato com a Central de Atendimento por meio do 0800 ou pelo WebApp, onde você já poderá ver a rede credenciada e informar as suas preferências de agendamento e de qual forma quer receber o retorno (telefone, WhatsApp, email, etc). Em até 48 (quarenta e oito) horas, você receberá as opções de agendamento.

Comprovação de Agendamento: Após o primeiro contato, o Usuário receberá via canal escolhido (WhatsApp, Telefone ou E-mail) as opções de agendamento, fica a critério do Usuário escolher em qual clínica/laboratório irá passar, em quais datas e horário estão compatíveis. Após confirmação do Usuário, ele receberá uma Guia de Encaminhamento contendo os dados das clínicas/laboratório, horário do agendamento valor cobrado pelo credenciado e valor que ele irá pagar pela SOMARLIFE.

Serviços: Os serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português, em território nacional e devem ser agendados através da Central de Atendimento, Portal do Usuário ou Aplicativo. Todos os serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

Abrangência: Nacional.

Horário de Atendimento da Central: Atendimento 24x7x365, o atendimento poderá ocorrer através da central de atendimento (0800 024 1149).

### **REDE CREDENCIADA (com consultas e exames a custo reduzido)**

Em algumas regiões e produtos você terá acesso à lista de clínicas e profissionais conveniados com a SomarLife para que você possa visualizar os locais disponíveis, bem como os dados de contato. Para obter o valor reduzido, basta apresentar a sua carteirinha da SomarLife e um documento de identificação.

### **DESCONTO EM MEDICAMENTOS - 10 a 80%**

A Assistência Farmacêutica “Desconto em Medicamentos” é um serviço que propicia acesso a medicamentos com descontos, adquiridos em drogarias credenciadas.

Descontos de 10% (dez por cento) a 80% (oitenta por cento) sobre o Preço Máximo ao Consumidor (“PMC”) para os medicamentos contemplados na Lista; o valor equivalente ao PMC para os demais medicamentos, aprovados pela ANVISA, publicados no ABC Farma, que não integram a Lista;

Limite: sem limite de utilização.

Abrangência: Nacional.

Para consultar as farmácias em que você terá de 10 a 80% de desconto, além de poder ver o percentual de desconto aplicado, acesse: [pesquisamedicamento.epharma.com.br/?benefitId=158526](https://pesquisamedicamento.epharma.com.br/?benefitId=158526), também disponível no Portal SomarLife. Para ver o percentual de desconto, você precisará informar o nome do produto ou o princípio ativo ou o nome do laboratório.

Ao se dirigir a uma das farmácias indicadas, informe o *identificador do Programa* “Somar Mais Saúde” - *via autorizador* “epharma”.

Você também pode usufruir de desconto na Rede Panvel, para isso, basta informar o CPF e o nome do convênio/Empresa: SOMAR MAIS SAÚDE, em uma drogaria da Rede (Panvel).

### **ASSISTÊNCIA FUNERAL – até R\$ 5.000,00**

O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Usuário falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado.

Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

Modalidade: Usuário Principal, Cônjuge e Filhos.

Padrão de Serviço: Prime (funeral equivalente a R\$ 5.000,00).

Limite de Idade: O limite de idade para adesão ao serviço será de 70 (setenta) anos; e de assistência para filho(s) até 21 (vinte e um) anos, independentemente da idade no momento da adesão.

Carência: o benefício poderá ser usufruído após o período de 60 (sessenta) dias a partir da contratação do Plano.

#### **DEFINIÇÕES GERAIS**

Usuário: Pessoa física que contrata o serviço para sua titularidade.

Grupo Familiar: Cônjuge e filhos.

Esta assistência é garantida por Rede Mais Saúde Ltda., pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob nº 16.626.630/0001-06. Assistência ao SomarLife, através da Central de Atendimento (0800 024 1149 para acionamento do Brasil).

País de residência: Para fins destas Condições Gerais, o território brasileiro.

**Prestador:** Empresa ou pessoa física especializada na prestação dos serviços detalhados na presente que, em representação da **IGS**, atenda o usuário em qualquer dos serviços descritos nas presentes Condições Gerais.

**Serviços:** Os serviços de assistência contemplados no Plano descrito no presente documento.

**Evento:** Cada ocorrência que implique em uma emergência ou urgência ou prestação de serviço de assistência e para qual um técnico, empregado, prestador, profissional ou operador da IGS se apresente perante um usuário para proceder a prestação de um serviço.

**Situação de Assistência:** Quando o usuário se encontrar na situação que implique na demanda de assistência e respeite os termos, características e limitações estabelecidas nas presentes condições, sempre que os mesmos ocorram durante o período de vigência e no âmbito territorial válido.

**Âmbito territorial:** O direito aos serviços se estenderá aos usuários que se encontrem no território brasileiro.

**Valor máximo de cobertura:** Limite de cobertura monetária em cada assistência, definido segundo o valor médio estabelecido pelos provedores de IGS.

**DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS -** Serviços prestados em casos de falecimento do cliente, cônjuge e/ou filhos, de acordo com valor previamente estipulado e as condições abaixo. O serviço Funeral será composto pelas seguintes coberturas, de acordo com o limite contratado.

- Urna Mortuária: Urna padrão standard sextavada de madeira com ou sem visor, seis alças ou alças tipo varão, forrada em tecido, com babado e acabamento externo em verniz de alto brilho ou similar de acordo com a preferência da família do segurado dentro do limite contratado;
- Ornamentação da Urna: Será colocado à disposição da família, flores da época para o interior da urna, bem como vestirá o corpo se assim a família desejar.
- Preparação do Corpo: Banho, barba, maquiagem básica, vestimenta (ato de vestir), higienização (básica mais preparação e tamponamento) e ornamentação do corpo (com flores da estação). Tanatopraxia, quando necessário.
- Flores: Será colocado à disposição da família uma coroa de flores da época, juntamente com uma faixa de dizeres redigida pela família.
- Véu: Véu simples para cobrir o corpo.
- Paramentos: Jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona de acordo com a preferência da família do segurado e limite contratado.
- Livro de Presença: Será providenciada uma mesa onde será colocado o livro de presença.
- Capela ou sala velatória: Locação de capela ou sala velatória municipal ou com taxas equivalentes as municipais.
- Religião ou credo: Todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.
- Registro de Óbito: O registro do óbito em cartório deverá ser realizado pela família do usuário.
- Locação de Jazigo: A locação do jazigo é de responsabilidade da família do usuário. Caso a família não disponha de local para o sepultamento, a IGS se responsabilizará pela indicação de possível local e intermediará o serviço de locação.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Usuário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Este plano também inclui os seguintes serviços:

- Atendimento Social: Na ocorrência do óbito do Usuário, após a liberação do corpo pelos

órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

- Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo: No caso de falecimento do Usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite

preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Usuário.

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

- Traslado: No caso de falecimento do Usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do Usuário ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.

- Transmissão de Mensagens Urgentes: Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do Usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

**EXCLUSÕES DO SERVIÇO** - Não estão cobertos por esta assistência as seguintes situações:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado;
- Sepultamento de membros
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Roupas em geral;
- Anúncio em rádio ou jornal;
- Missa de 7º (sétimo) dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- Xerox da documentação;
- Café, bebidas e refeições em geral;
- Compra de Jazigo;
- Confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
- Lápides e/ou gravações;
- Cruzes;
- Reforma em geral no jazigo;
- Exumação de corpo em jazigo da família;
- Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- Necromaquiagem;
- Qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral ou não previstas nesta Cobertura, ou superiores ao Capital contratado.
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Desaparecimento do Usuário em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando "morte presumida"; a assistência não se estenderá em buscas, realização de provas, bem como as formalidades legais e burocráticas;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do usuário

Destacamos aqui as principais características: (a) todo o serviço será realizado a partir da central; (b) não serão realizados reembolsos, salvo situações específicas em que seja previamente autorizado pela Central; (c) a assistência será válida para os usuários cadastrados no plano (titular, cônjuge e filho(s)); (d) o benefício tem o período de carência de 180 (cento e oitenta) dias. No caso da ocorrência de sinistro, contate a central imediatamente. O contato para acionar a Assistência é 0800 024 1149.

## **SORTEIO MENSAL – R\$ 10.000,00**

### **REGULAMENTO SORTEIO MENSAL**

1 - Participará do sorteio o Usuário da SOMAR HUB LTDA, CNPJ nº 33.343.348/0001-30, que estiverem em dia com o pagamento da mensalidade do plano.

2 - Os sorteios serão realizados no último sábado de cada mês, através da extração da Loteria Federal, sendo garantidos por títulos de capitalização emitidos pela INVEST CAPITALIZAÇÃO S.A., CNPJ nº 93.202.448/0001-79, Registro SUSEP nº 15414.902453/2019-04.

3 - A SOMAR HUB LTDA irá adquirir os títulos em nome do Usuário, transferindo para ele os direitos do sorteio. A transferência refere-se, exclusivamente, ao direito de participação no sorteio.

4 - O Usuário receberá a cessão gratuita do direito de participação de 01 (um) sorteio, no valor bruto informado no Certificado, com incidência de 25% (vinte e cinco por cento) de IR, conforme legislação vigente.

5 – O Título será contemplado quando o seu número para sorteio coincidir, da esquerda para direita, com os dígitos dos números formados pelos algarismos das unidades simples dos 05 (cinco) prêmios da extração da Loteria Federal, estabelecendo-se a leitura verticalmente, de cima para baixo, conforme exemplo a seguir:

Extração da Loteria Federal

1° Prêmio	=	1 0 1 0 5
2° Prêmio	=	1 1 3 2 8
3° Prêmio	=	0 5 2 7 1
4° Prêmio	=	7 4 2 0 0
5° Prêmio	=	4 9 8 4 9

Número sorteado: 58.109

6 - A participação no sorteio iniciará 60 (sessenta) dias a partir do mês subsequente ao pagamento da mensalidade de adesão ao plano. Após o período de carência, a SomarLife enviará o seu número da sorte por email.

## **SUBSÍDIO A MEDICAMENTOS**

Além do desconto a medicamentos, você poderá usufruir de um subsídio. O reembolso de despesas com medicamentos TARJADOS GENÉRICOS regulamentados pela ANVISA e constantes na ABCFARMA, comercializados em redes de farmácias e drogarias em decorrência de atendimento presencial em consultórios e médicos da Rede Credenciada da SomarLife, e pelo atendimento através da telemedicina contratada pelo parceiro (Somar). Válidos para medicamentos de uso agudo.

1. Documentos obrigatórios para solicitação via Reembolso:

- Receita Médica e/ou odontológica (assinada, carimbada e datada);
- Documento de Identificação com Foto e CPF;
- Telefone para Contato;
- Cupom Fiscal;
- Dados bancários do Usuário.

O beneficiário terá até 30 (trinta) dias da data do atendimento para solicitação do reembolso. O prazo para análise e pagamento será de 15 (quinze) dias úteis.

2. Procedimento para Acionamento:

- O beneficiário após atendimento médico, deverá entrar em contato através de nossos canais de atendimento para solicitar reembolsos para compras realizadas em farmácias de livre escolha.

- As solicitações de reembolso estão sujeitas a análise e aprovação total ou parcial de acordo com a cobertura oferecida neste documento.

Limite de Utilização: Limite de até 4 utilizações de R\$ 150,00 cada.

Acionamento/Utilização: Para utilização do subsídio em medicamentos, é necessário apresentar todos os documentos solicitados. O beneficiário terá até 30 (trinta) dias da data do atendimento para solicitação do reembolso. O prazo para análise e pagamento será de 15 (quinze) dias úteis

Abrangência: Nacional

Carência: 90 (noventa) dias após a adesão.

Para acionamento, entre em contato com a Central 0800 024 1149.

### **ODONTOLOGIA DE URGÊNCIA**

Serviço de tele orientação odontológica inicial com identificação da necessidade do cliente. Após a identificação da necessidade e comprovado que se trata de urgência odontológica, será realizada uma busca por profissionais credenciados mais próximos.

Limite de Utilização: Não há

Limite de Idade ou limite para doenças pré-existente: Não há

Horário de atendimento: 24 horas x 7 dias na semana

Acionamento/Utilização: O acionamento através da Central de Atendimento

Carência: 48 horas após adesão

Abrangência: Nacional

Para acionamento, entre em contato com a Central 0800 024 1149.

### **SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS – R\$ 10.000,00**

Na ocorrência de sinistro, contate imediatamente a central de atendimento. Será necessário preencher o “Aviso de Sinistro” com data, hora, local e causa do acidente; bem como outros formulários e documentos podem ser solicitados. Importante destacar que o seguro é válido para o titular e deverá provar satisfatoriamente a ocorrência do acidente, bem como todas as circunstâncias a ele relacionadas, facultando à Seguradora quaisquer medidas tendentes à elucidação do sinistro.

Todas as coberturas e informações estão presentes nas Condições Gerais do seguro, que são próprias do nosso parceiro, Generali, e você encontrará anexada a este Manual.

Este seguro é garantido pela Tokio Marine Seguradora S.A. – CNPJ 33.164.021/0001-00

### **TELEMEDICINA ESPECIALIDADES**

Você conta com equipe médica composta por profissionais éticos e responsáveis pelas orientações e condução de todos os casos.

Plataforma de vídeo consulta DOC24 - solução de telemedicina que permite realizar vídeo consultas online, conectando médicos e pacientes de forma dinâmica e intuitiva, em qualquer momento e lugar. Uma plataforma segura e ágil, com mais de 20 especialidades médicas cadastradas.

Você poderá realizar até 2 (duas) consultas no mês sem custo algum. O acesso é muito similar à Telemedicina Pronto Atendimento, no entanto, ao invés selecionar “Veja um médico agora”, selecione “Agendar horário”.

A finalização ocorre da mesma forma que o Pronto Atendimento, e a(s) receita(s) e as anotações feitas pelo profissional no momento da sua consulta estarão salvas em “Ver histórico de consultas”.

Obs.: como o(a) médico(a) precisa finalizar as anotações, aguarde de 10 a 15min para que as informações estejam disponíveis.

Após a sua consulta, pedimos a gentileza de avaliar a plataforma e o profissional, assim podemos garantir a melhoria contínua do seu atendimento.

Limitação: as consultas com especialista estão limitadas a 2 (duas) ao mês.

Especialidades:

- Psiquiatria;
- Psicologia;
- Cardiologia;
- Homeopatia Pediátrica / Adulto;
- Endocrinologia;
- Ortop / Traumatologia;
- Geriatria/Clínica Médica;
- MFC (Médico da Família e Comunidade);
- Pediatria;
- Infectologia Pediátrica;
- Imunoalergologia Pediátrica;
- Nutrologia Pediátrica;
- Gastroenterologia Adulto;
- Dermatologia;
- Endocrinopediatria;
- Neurologia Adulto;
- Neuropediatria;
- Ginecoobstetricia / Mastologia;
- Nutricionista Orientações referentes a doenças, tratamentos, prevenção e promoção da saúde.

## **CHECK UP ANUAL**

Para utilização do serviço de Check-Up o limite de idade é de 70 anos. A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada ao período de contratação do Plano comercializado pela SomarLife. O serviço de Check-Up possui extensão em todo o território brasileiro.

Limite do Check-Up Médico 1º Diagnóstico: até R\$ 300,00. Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais), para consulta e exames.

O Usuário deverá, obrigatoriamente, ligar para a Central solicitando autorização prévia. No caso de não comparecimento do Usuário para a Consulta ou para a realização dos exames após a confirmação de agendamento realizado pela Central de Atendimento, o Usuário perderá o direito de reagendar consultas/exames dentro da mesma vigência.

Quando solicitado, através da Central de Atendimento, será disponibilizada ao Usuário, uma consulta médica preventiva com um clínico-geral credenciado bem como o seu retorno para análise dos exames, dentro do prazo de 30 (trinta) dias. A primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames serão totalmente gratuita ao Usuário, respeitando o

período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da 1ª consulta. O prazo para o primeiro agendamento da consulta dependerá da disponibilidade local.

Após a consulta médica, poderão ser solicitados os seguintes exames:

- Hemograma AMB 28.04.048-1;
- Glicemia de Jejum Código AMB 28.01.097-3;
- HDL/LDL/VLDL Código AMB 28.01.173-2;
- Triglicérides Código AMB 28.01.139-2;
- Ureia Código AMB 28.01.141-4;
- Creatinina Código AMB 28.01.054-0;
- Urina I Código AMB 28.10.054-9;
- Parasitológico (direto ou enriquecimento) Código AMB 28.03.014-1;
- Abdome Total Código AMB 33.01.002-1;
- Eletrocardiograma de Repouso Código AMB 20.01.001-0.

Serão respeitados os limites de utilização acima especificados, inclusive quando do não comparecimento do Usuário para a realização de Consultas ou Exames, após confirmação de agendamento do serviço que será efetuado pela Central de Atendimento. Exclusões: A Central de Assistência não será responsável pelo oferecimento do serviço ou reembolso por gastos pessoais do Usuário nas seguintes situações:

- Exames não mencionados na categoria do pacote contratado;
- Exames adicionais para diagnóstico complementar;
- Retorno para consulta após 30 dias;
- Continuidade de tratamento médico.

Limite de Utilização: 1 (uma) utilização por ano e limite de 70 (setenta) anos.

Acionamento/Utilização: O acionamento para utilização do Check-Up deve ser realizado através da Central de Atendimento

Carência: 180 (cento e oitenta) dias após adesão

Abrangência: Nacional

Exclusões para o serviço de CheckUp:

- a) A SOMARLIFE não se responsabilizará por quaisquer despesas relacionadas ou não a prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas condições gerais;
- b) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização da SOMARLIFE, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço;
- c) A SOMARLIFE não se responsabiliza 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 da SOMARLIFE ou coloquem em risco a segurança do responsável, filho ou terceiros;
- d) Fornecimento gratuito de medicações, materiais hospitalares ou qualquer outro tipo de produto comercializado nas redes credenciadas;
- e) Aplicação de medicações ou qualquer outro serviço disponível nas redes credenciadas;
- f) Entrega e ou delivery de medicamentos e outros produtos comercializados pela rede de farmácias credenciada;
- g) Atendimento médico ou odontológico de urgência ou emergência.

**Disposições Gerais** dos serviços de Assistente de Agendamento, Subsídio a Medicamentos, Odontologia de Urgência e Check Up Anual.

O **USUÁRIO** concorda plenamente com todos os termos do Contrato e declara ter ciência que a **CONTRATADA** não oferece qualquer tipo de cobertura e/ou garantia de pagamento por serviços e procedimentos médicos e odontológicos prestados, inclusive ambulatoriais e de urgência e emergência, sendo certo que os mesmos obrigam o **USUÁRIO** ao pagamento dos valores e honorários diretamente aos **PRESTADORES** de serviços, conforme consultado previamente por intermédio da **CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, cujos valores obedecerão acordo previamente firmado para atendimento do **SISTEMA DE SAÚDE**.

A **CONTRATADA** não presta qualquer serviço de natureza médica e odontológica, hospitalar ou ambulatorial, de urgência ou emergência e nem fornece qualquer bem ou produto, não podendo ser responsabilizada por eventuais falhas, faltas, ações ou omissões dos **PRESTADORES**, cuja natureza se reveste de total independência, responsabilizando-se estes, assim, integralmente pelos serviços prestados.

O **TITULAR** declara para os devidos fins que as informações aqui prestadas e que integram o contrato são a expressão da verdade, sendo que o mesmo se responsabiliza pela formal comunicação a empresa, em caso de eventual alteração em qualquer dos dados. Declara igualmente que os endereços indicados estão aptos a receber correspondências.

A rede de estabelecimentos credenciados assim como os benefícios oferecidos podem ser atualizados ou alterados sem aviso prévio pela **SOMARLIFE**.

Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas por nossa central de atendimento e/ou através da loja/site do mesmo.

O titular autoriza expressamente a **SOMARLIFE** a enviar informações, promoções para sua caixa postal de e-mail e/ou celular.

Por fim, ao aceitar o programa **SOMARLIFE** o contratante concorda com os Termos descritos neste **CONTRATO**.

Este **CONTRATO** deverá ser interpretado de acordo com as leis do Brasil. Toda e qualquer disputa originária ou relacionada a este Contrato deverá ser exclusivamente trazida perante a corte de Capão da Canoa/RS

O **USUÁRIO TITULAR**, declara que tem plena ciência de que o **PLANO SOMARLIFE** tem condições distintas e não se trata de plano de saúde.

## 6. PRINCÍPIO DA BOA FÉ – PERDA DE DIREITO – AUDITORIA

Sempre partimos do princípio de que as informações que são passadas para a nossa central, assim como a documentação enviada, são verdadeiras e de boa-fé. No entanto, considerando a correta utilização das assinaturas, realizamos diversas auditorias e procedimentos dentro das políticas de antifraude que praticamos, visando a sua e a nossa segurança. Quando verificada a fraude, o desfecho e consequência é judicial.

Sendo assim, nos reservamos o direito de cancelar a assinatura imediatamente, sem devolução de qualquer valor, quando verificado que qualquer documentação enviada seja falsa ou não condizente a verdade.

## 7. MENSALIDADES

A cobrança é realizada diretamente no cartão de crédito, sem bloqueio do limite.

## 8. TROCA DE ASSINATURAS

Para a troca de assinatura, você deverá entrar em contato com a nossa área de atendimento através do e-mail [atendimento@somarlife.com.br](mailto:atendimento@somarlife.com.br).

Importante: o período de carência dos serviços referentes à assinatura anterior será aproveitado. Para os novos serviços presentes na nova assinatura adquirida e que, por ventura, tenham carência, a mesma será contada a partir da troca (nova contratação).

#### 9. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para acionamentos de serviços, pedido de informações, dúvidas, reclamações, sugestões e assuntos relacionados à cobrança das mensalidades, entre em contato através dos nossos Canais:

- 51 – 35338448 (em horário comercial).
- [atendimento@somarlife.com.br](mailto:atendimento@somarlife.com.br)

#### FINALIZANDO...

Sabemos que este manual contém muitas informações e agradecemos o seu tempo em analisá-lo na íntegra. Você é parte fundamental da nossa comunidade, e sua opinião é extremamente valiosa para nós. Por isso, nossa equipe de atendimento ao cliente está pronta para esclarecer quaisquer dúvidas adicionais que você possa ter em relação às condições gerais dos serviços. Fique à vontade para entrar em contato conosco por meio do nosso canal de suporte.

Agradecemos por escolher a SomarLife como o seu Portal de acesso à Saúde Privada e estamos empenhados em fornecer a você uma experiência de cuidados com a saúde completa e satisfatória.

Seja muito bem-vindo e conte sempre conosco!