

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA CORPO E MENTE



## SUMÁRIO

<u>1.</u> RESUMO DOS SERVIÇOS .....	3
<u>2.</u> DEFINIÇÕES .....	3
<u>3.</u> SERVIÇOS.....	3
3.1. CORPO E MENTE .....	3
3.1.1 Orientação Nutricional .....	3
3.1.2. Apoio Emocional .....	3
3.1.3. Orientação Fitness.....	4
3.1.4. Orientação em Saúde .....	4
<u>4.</u> PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	4
<u>5.</u> PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS .....	4

## 1. RESUMO DOS SERVIÇOS

O cliente poderá solicitar até 3 (três) serviço durante a vigência. O período de vigência corresponde ao ano civil.

RESUMO E CONDIÇÕES GERAIS – CORPO E MENTE	
Serviço	Limite Monetário
ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL	R\$200,00
APOIO EMOCIONAL	R\$200,00
ORIENTAÇÃO FITNESS	ILIMITADO
ORIENTAÇÃO EM SAÚDE	ILIMITADO

## 2. DEFINIÇÕES

A Assistência Elo Corpo e Mente destina cuidados especiais para toda família, dispõe dos serviços Orientações Nutricional e Fitness para manter cuidados com a saúde.

## 3. SERVIÇOS

### 3.1. CORPO E MENTE

#### 3.1.1 Orientação Nutricional

A orientação nutricional é um acompanhamento personalizado, após uma pesquisa sobre os hábitos alimentares e as condições de saúde do Cliente, é iniciada a reeducação alimentar, através da introdução de novas rotinas. Priorizando as preferências e adaptando-as às necessidades, a nutricionista auxilia neste processo de forma educativa adequando a quantidade calórica e nutricional dos alimentos, individualizando assim o tratamento.

Condições do Serviço: As informações e orientações são repassadas de forma ampla, não se constituindo de consultas ou diagnósticos nutricionais e não sendo repassados tratamentos nutricionais ou prescrições dietéticas.

O objetivo do serviço não é substituir a consulta e diagnóstico nutricional presencial, mas orientar o Cliente sobre aspectos alimentares e nutricionais.

Para acionar os serviços de Orientação Nutricional, o Cliente entrará em contato em horário comercial de segunda a sexta, exceto feriados.

Limitações: R\$ 200,00 por ocorrência.

#### 3.1.2. Apoio Emocional

Atendimento pós funeral efetuado por um assistente social como objetivo amparar o beneficiário e promover o bem-estar físico, psicológico e social.

Limitações: R\$ 200,00 por ocorrência.



### 3.1.3. Orientação Fitness

A assistência Personal Fitness é realizada por meio de telefone, através de profissionais qualificados. O objetivo é orientar o Cliente sobre atividades físicas, melhor condicionamento e qualidade de vida.

Condições do Serviço: O Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento formalizando sua solicitação, sendo que o retorno se dará em até 24 horas.

Todas as informações sobre atividades físicas serão prestadas por telefone, lembrando que é importante o Cliente procurar um clínico geral e seguir suas recomendações antes de iniciar suas atividades físicas.

Limitações: Sem limite de utilização na vigência.

### 3.1.4. Orientação em Saúde

Informações e esclarecimentos em saúde a qualquer hora do dia ou da noite realizado por enfermeiros experientes, com suporte de médicos.

Limitações: Sem limite de utilização na vigência.

## 4. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas. A ELO poderá alterar, suspender ou cancelar o presente benefício a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação prévia.

## 5. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

A MONDIAL ASSISTANCE (na qualidade de provedora dos serviços de assistência) e a ELO coletarão somente os dados necessários à execução da prestação de serviços, do objeto deste regulamento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>). Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CORPO E MENTE ELO  
DEZEMBRO DE 2019

tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo, na opção Meus Dados. Ficou com dúvidas? Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo e o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

AS DISPOSIÇÕES AQUI REFERIDAS SÃO A DESCRIÇÃO DO PRODUTO. RESTRIÇÕES SE APLICAM. PARA MAIS INFORMAÇÕES, CONSULTE AS CONDIÇÕES GERAIS DO PRODUTO À DISPOSIÇÃO NO SITE [WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS](http://WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS) ASSISTÊNCIA GARANTIDA PELA AWP Service Brasil Ltda CNPJ/MF nº 52.910.023/0001-37, sob a utilização da marca Allianz Assistance. ESTE SERVIÇO É POR PRAZO DETERMINADO, TENDO A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO A FACULDADE DE NÃO RENOVAR O PRODUTO CONTRATADO NA DATA DE VENCIMENTO, SEM DEVOLUÇÃO DOS PRÊMIOS PAGOS NOS TERMOS DAS CONDIÇÕES

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CORPO E MENTE ELO  
DEZEMBRO DE 2019

GERAIS. CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: Pessoa Física 0800 202 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

