



REGULAMENTO DO PLANO
SERENA ASSIST
PRODUTO: SERENA UNIQUE (681)

REGULAMENTO DO PLANO SERENA UNIQUE (681)
Revisão 1.0 – 01/09/2026



1. OBJETIVO

- 1.1. Este contrato tem por objetivo garantir a prestação dos serviços de assistências contratados ao titular ou aos seus dependentes pela ocorrência dos eventos cobertos, de acordo com os limites de utilização e escopos definidos, exceto se decorrente de eventos descritos como excluídos.

2. BENEFÍCIOS DO PLANO

- 2.1. Assistência Funeral: Este benefício se aplica a todos os participantes do plano conforme descrito no anexo I.
- 2.2. Assistência Telemedicina: Este benefício se aplica a todos os participantes do plano conforme descrito no anexo II.
- 2.3. Assistência Rede de Descontos em Farmácias Conveniadas: Este benefício se aplica a todos os participantes do plano conforme descrito no anexo III.
- 2.4. Assistência Rede de Descontos em Parceiros: Este benefício se aplica a todos os participantes do plano conforme descrito no anexo IV.
- 2.5. Assistência Remissão de Pagamento da Mensalidade: Este benefício se aplica a apenas ao responsável pelo pagamento do plano conforme descrito no anexo V.
- 2.5. Todo o detalhamento de escopo, limites de utilização, eventos cobertos e excluídos serão detalhados nos anexos deste documento.
- 2.3.1 Anexo I - Assistência Funeral
 - 2.3.2 Anexo II - Assistência Telemedicina
 - 2.3.3 Anexo III - Assistência Rede de Descontos em Farmácias
 - 2.3.4 Anexo IV - Assistência Rede de Descontos em Parceiros
 - 2.3.5 Anexo V - Assistência Remissão de Pagamento da Mensalidade

3. EXCLUSÕES DO SERVIÇO

- 3.1 6.1. A prestadora não trabalha com reembolso e a não utilização dos seus serviços não gera devolução de valores já pagos. Reembolsos só serão autorizados em caso de impossibilidade de realização do serviço. Neste caso, a autorização deverá ocorrer previamente à execução dos serviços via central 24h.
- 3.2 As exclusões específicas para cada assistência estarão descritas em seus respectivos anexos conforme endereçado no item 2.3.



4. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 4.1. A vigência deste contrato se iniciará a partir da emissão do contrato, que ocorre 1 dia útil após a aceitação da proposta de contratação.
- 4.2. A proposta de contratação passará por um período de análise de até 10 dias contados a partir da baixa do pagamento da primeira mensalidade.
- 4.3. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, exceto em caso de solicitação de rescisão ou cancelamento por alguma das partes.
- 4.4. A morte do responsável pelo pagamento ou de qualquer outro participante do plano não extingue o plano e mantém os demais cobertos com seus direitos preservados conforme pactuado na contratação.
- 4.5. Não haverá necessidade de cumprimento de nova carência em caso de falecimento de algum participante do plano para acionar novamente uma assistência, exceto para a assistência de Remissão de Pagamento de Mensalidade, conforme anexo V.

5. RESCISÃO DO CONTRATO

- 5.1. Não haverá qualquer tipo de taxa ou multa para qualquer das partes em caso de rescisão de contrato unilateral;
- 5.2. A rescisão de contrato poderá ser solicitada a qualquer momento pelo participante e deverá ser informada mediante aviso prévio de 30 dias.
- 5.3. O contrato poderá, também, ser suspenso e/ou cancelado conforme cláusula 7 deste regulamento.

6. CARÊNCIA

- 6.1. A carência para a utilização de todas as assistências é contada a partir do início da vigência do participante no contrato, o que vale para novas contratações ou para posteriores inclusões de pessoas em plano vigente.
- 6.2. Para definição do período de carência, será avaliada a idade de cada participante no momento da contratação do plano conforme tabela abaixo:

6.2.1.

Idade na data da Proposta de Contratação	Carência
Até 69 anos de idade	3 meses
De 70 a 79 anos	4 meses
De 80 a 84 anos	5 meses
De 85 a 90 anos	6 meses



6.2. A data específica do término da carência estará expressa na proposta e no certificado do cliente no ato da contratação.

6.3. A critério da prestadora, poderá haver redução no período de carência através do preenchimento de DPS, por interesse comercial, campanha ou outra iniciativa interna da prestadora.

6.4. Para os casos em que houver redução de carência, a informação da nova data de utilização dos produtos contratados deverá constar em proposta e no certificado do cliente.

7. CANCELAMENTO E PERDA DE DIREITOS

7.1 Inadimplência

7.1.1. Em caso de atraso no pagamento das mensalidades superior à 60 dias corridos do vencimento da parcela, todos os benefícios citados no item 2 e o contrato será cancelado.

7.1.2. O cancelamento do plano se dará de forma automática em caso de inadimplência superior a 60 dias, ficando o cliente obrigado a honrar o pagamento do prêmio vencido.

7.2 O PARTICIPANTE perderá o direito de uso das assistências, bem como terá seu contrato rescindido unilateralmente em caso de condutas como:

7.2.1. Provocar intencionalmente eventos cobertos pelas assistências

7.2.2. Omissão ou adulteração de informações que poderiam alterar carências, preço, coberturas ou aceitação da proposta.

7.2.3. Má fé, fraude ou prática de crimes que possam lesar a PRESTADORA.



8. ACIONAMENTO DO SERVIÇO

8.1 Central de assistências 24H – 0800 721 4071

8.1.1 A central de assistências atende 24 horas por dia, 7 dias por semana.

8.1.2 O contato deverá ser feito exclusivamente por meio de ligação telefônica para abertura e acompanhamento das solicitações referentes às assistências de uso imediato.

8.2. Central de atendimento ao cliente (31) 9.8726-0014 (Ligação ou Whatsapp).
(31) 9.8043-0014 (Apenas Whatsapp)

8.2.1 A central de atendimento ao cliente funciona em dias úteis, das 9h às 13h e das 14h às 17h, seguindo o horário oficial de Brasília.

8.2.2 Este é o mesmo número responsável por receber as solicitações de pós-venda, dúvidas e demais solicitações administrativas. Para acionamentos, utilize sempre o número da central 24h descrito no item 8.1.

9. RENOVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO PLANO

9.1. A renovação ocorrerá de forma automática anualmente, exceto se houver manifestação de alguma das partes com 30 dias de antecedência.

9.2. Os reajustes deverão ser feitos com base no índice de inflação oficial do país acumulado de 12 meses. Utiliza-se o IPCA/IBGE ou equivalente como índice de referência.

9.2. Não serão aplicados reajustes aos participantes por mudança de faixa etária. Eles poderão permanecer no plano nas mesmas condições de idade em que foram incluídos no plano.

9.3 Não haverá reanálise de condições de saúde dos participantes para permanência no plano.

10. ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

10.1. Todas as assistências deste regulamento podem ser prestadas em todo o território nacional.

11. FORO

11.1. As questões judiciais entre PRESTADORA e PARTICIPANTE serão processadas no foro do domicílio do PARTICIPANTE, conforme o caso, salvo se ajuizarem ação optando pelo domicílio da PRESTADORA.



ANEXO I
ASSISTÊNCIA FUNERAL
PRODUTO: SERENA UNIQUE (681)



1. OBJETIVO

- 1.1. O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do participante falecido de acordo com o padrão de serviço e limite técnico contratado.

2. LIMITE DE GASTO DO PLANO

- 2.1. A soma dos gastos por parte da prestadora para a realização dos serviços não poderá superar a importância de R\$15.000 (quinze mil reais).
- 2.2. Caso o valor dos serviços seja maior que o estabelecido no item 2.1, a diferença de valores será cobrada do responsável pelo acionamento da assistência.
- 2.3. O valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais) citado no item 2.1 é um limitador individual. Para cada acionamento dos serviços, recomeça a contagem dos gastos.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

- 3.1. Desde que respeitadas as regras de contratação, não há qualquer exigência de vínculo familiar para a inclusão dos participantes adicionais.
- 3.2. Não será exigida comprovação do vínculo familiar na contratação ou no acionamento do plano.
- 3.3. O participante, para estar coberto, deve estar devidamente cadastrado com nome completo, CPF e data de nascimento para receber o atendimento. Informações divergentes poderão acarretar à não execução dos serviços.

4. LIMITE DE IDADE

- 4.1. O limite de idade de contratação é de 90 anos conforme regras de comercialização dos planos.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS

5.1. TRANSLADO E LIBERAÇÃO

- 5.1.1. Traslado Nacional: Traslado do corpo até a cidade do cliente, dentro do limite monetário contratual;
- 5.1.2. Havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, em Cidade do território nacional, distante a mais de (150 Km) do município de domicílio do participante deste plano, a prestadora fornecerá um meio de transporte



mais apropriado e a seu critério, bem como fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite monetário preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo Participante..

5.2. REGISTRO DO ÓBITO

- 5.2.1. O registro do óbito em cartório deverá ser realizado pela família do participante falecido.

5.3. PREPARAÇÃO DO CORPO

- 5.3.1. 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).
- 5.3.2. Tanatopraxia, quando necessário;

5.4. VELÓRIO

- 5.4.1. Urna Mortuária: Urna padrão LUXO 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 participante dentro do limite contratado;
- 5.4.2. A Ornamentação da Urna: A prestadora colocará a disposição da família, flores da época para o interior da urna, bem como vestirá o corpo se assim a família desejar;
- 5.4.3. Flores: A prestadora colocará à disposição da família uma coroa de flores da época, juntamente com uma faixa de dizeres redigida pela família;
- 5.4.4. Véu: Véu simples para cobrir o corpo;
- 5.4.5. 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 participante e limite contratado;
- 5.4.6. Livro de Presença: A prestadora providenciará uma mesa onde será colocado o livro de presença;



- 5.4.7. Capela ou sala velatória: Locação de capela ou sala velatória municipal ou particular com valor equivalente ao municipal;

5.5. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

- 5.5.1. Transmissão de Mensagens Urgentes: A Central de Atendimento 24hs da prestadora, realizará a transmissão de mensagens urgentes para pessoas indicadas pelos familiares do Titular, (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

5.6. SEPULTAMENTO

- 5.6.1. Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou particular;
- 5.6.2. Locação de Jazigo: Caso a família não disponha de local para o sepultamento, a prestadora se responsabilizará pela indicação de possível local e intermediará o serviço de locação, até o limite contratado, pelo período de 3 anos em cemitério municipal ou particular.
- 5.6.3. A locação de jazigo estará sujeita a disponibilidade do serviço em cemitérios próximos ao endereço do participante.

5.7. CREMAÇÃO

- 5.7.1. Cremação: efetuada somente quando o falecido, em vida, deixar por escrito (registro em cartório) ou outra forma legal. O serviço será realizado na cidade do óbito ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima e as cinzas serão encaminhadas para a cidade de domicílio do participante no Brasil.

5.8. RELIGIÃO E CREDO

- 5.8.1. Todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família;

6. EXCLUSÕES DO SERVIÇO

- 6.1. A empresa ora denominada PRESTADORA não trabalha com reembolso e a não utilização dos seus serviços não gera devolução de valores já pagos. Reembolsos só serão



autorizados em caso de impossibilidade de realização do serviço. Neste caso, a autorização deverá ocorrer previamente à execução dos serviços via central 24h.

- 6.2. Reembolsos autorizados pela central de atendimento e não solicitados após 90 dias da ocorrência.
- 6.3. Suicídio ou sua tentativa nos primeiros 2 anos contados a partir da inclusão do participante no contrato.
- 6.4. Sepultamento de membros.
- 6.5. Roupas em Geral
- 6.6. Xerox de documentação
- 6.7. Comidas e Bebidas em geral
- 6.8. Compra, manutenção ou reforma de jazigo ou lápide
- 6.9. Cruzes



ANEXO II
ASSISTÊNCIA TELEMEDICINA
PRODUTO: SERENA UNIQUE (681)



1. OBJETIVO

- 1.1. O Serviço de Telemedicina tem como objetivo, a realização do atendimento por meio de videochamada para os participantes do plano de forma emergencial ou por agendamento.

2. LIMITES DO PLANO

- 2.1. Não haverá designação específica de valor de atendimento uma vez que não há possibilidade de reembolso dentro dessa assistência.
- 2.2. A telemedicina poderá ser acionada 4 vezes ao ano por cada participante, com intervalo mínimo de 30 dias entre os acionamentos.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

- 3.1. Desde que respeitadas as regras de contratação, não há qualquer exigência de vínculo familiar para a inclusão dos participantes adicionais.
- 3.2. Não será exigida comprovação do vínculo familiar na contratação ou no acionamento do plano.
- 3.3. O participante, para estar coberto, deve estar devidamente cadastrado com nome completo, CPF e data de nascimento para receber o atendimento. Informações divergentes poderão acarretar à não execução dos serviços.

4. LIMITE DE IDADE

- 4.1. O limite de idade de contratação é de 90 anos conforme regras de comercialização dos planos.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS

5.1. TELECONSULTA

- 5.1.1. Teleconsulta é o atendimento feito por meio de vídeo realizado por médicos Clínico Geral.
- 5.1.2. Após a orientação inicial ou teletriagem, será disponibilizado via SMS, WhatsApp ou E-mail, um link para acesso a teleconsulta.
- 5.1.3. O serviço de Teleconsulta não possui coparticipação.
- 5.1.4. A teleconsulta será realizada com profissionais de saúde habilitados (médicos).
- 5.1.5. A vídeo consulta pode ser realizada na hora ou ser agendada, conforme opção e conveniência:
 - 5.1.5.1. **Emergencial:** 24 horas.
 - 5.1.5.2. **Por Agendamento:** Segunda a Sexta, dentro do horário comercial (08h às 17h).
- 5.1.6. Possibilidade de solicitação de exames complementares para diagnóstico e retorno para nova vídeo consulta com caráter de retorno para a interpretação dos resultados;
- 5.1.7. Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento;
- 5.1.8. A utilização da teleconsulta não está indicada para atendimento de emergências médicas;
- 5.1.9. Indicação de deslocamento para unidades de emergências e hospitais somente quando necessário;
- 5.1.10. Não será disponibilizado atestado médico.

6. EXCLUSÕES DO SERVIÇO

- 6.1. Assistência 24h, 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;
- 6.2. Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização do serviço, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço;
- 6.3. Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- 6.4. Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento.



ANEXO III
ASSISTÊNCIA REDE DE DESCONTOS EM FARMÁCIAS
PRODUTO: SERENA UNIQUE (681)



1. OBJETIVO

- 1.1. Este serviço tem por objetivo conceder ao participante desconto na rede de farmácias conveniadas. O desconto é aplicado sobre o preço máximo de venda ao consumidor, vigente na ocasião, na aquisição dos medicamentos constantes na lista padrão de medicamentos.

2. LIMITE DE TÉCNICO DO PLANO

- 2.1. Os descontos podem variar de 15% a 60% sobre o valor máximo de venda ao consumidor.
- 2.2. Não há limite de utilização, podendo haver múltiplas compras por parte do participante enquanto o plano estiver ativo.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

- 3.1. Desde que respeitadas as regras de contratação, não há qualquer exigência de vínculo familiar para a inclusão dos participantes adicionais.
- 3.2. Não será exigida comprovação do vínculo familiar na contratação ou no acionamento do plano.
- 3.3. O participante, para estar coberto, deve estar devidamente cadastrado com nome completo, CPF e data de nascimento para receber o atendimento. Informações divergentes poderão acarretar na não execução dos serviços.

4. LIMITE DE IDADE

- 4.1. O limite de idade de contratação é de 90 anos conforme regras de comercialização dos planos.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS

- 5.1. Dentro desta assistência, o único serviço prestado é a disponibilização de preços mais acessíveis ao consumidor.
- 5.2. Para ter maiores informações sobre farmácias e drogarias conveniadas, o participante deve ligar na central 24h através do número 0800 721 4071.
- 5.3. O uso pessoal do Titular é intransferível, sendo que alguns medicamentos necessitam de receita médica no momento da compra.





6. EXCLUSÕES DO SERVIÇO

6.1. Os descontos proporcionados por esta assistência podem não ser cumulativos com outras promoções praticadas pela farmácia ou drogaria conveniadas, ficando a critério do estabelecimento a definição da regra.



ANEXO IV
ASSISTÊNCIA REDE DE DESCONTOS EM PARCEIROS
PRODUTO: SERENA UNIQUE (681)



1. OBJETIVO

- 1.1. Este serviço tem por objetivo conceder ao participante desconto na rede de parceiros conveniados. O desconto é aplicado sobre o preço máximo de venda ao consumidor, vigente na ocasião.

2. LIMITE TÉCNICO DO PLANO

- 2.1. Não há limite de utilização, podendo haver múltiplas compras por parte do participante enquanto o plano estiver ativo.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

- 3.1. Desde que respeitadas as regras de contratação, não há qualquer exigência de vínculo familiar para a inclusão dos participantes adicionais.
- 3.2. Não será exigida comprovação do vínculo familiar na contratação ou no acionamento do plano.
- 3.3. O participante, para estar coberto, deve estar devidamente cadastrado com nome completo, CPF e data de nascimento para receber o atendimento. Informações divergentes poderão acarretar na não execução dos serviços.

4. LIMITE DE IDADE

- 4.1. O limite de idade de contratação é de 90 anos conforme regras de comercialização dos planos.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS

- 5.1. Dentro desta assistência, o único serviço prestado é a disponibilização de preços mais acessíveis ao consumidor através do 0800.
- 5.2. Descontos na rede credenciada e informações 24 horas sobre endereços, serviços e descontos oferecidos.
- 5.3. Categorias: Bem-Estar e Beleza, Alimentação, Compras, Educação, Entretenimento, Esportes & Academias, Infância Juvenil, Saúde, Serviços, Viagem e Turismo.
- 5.4. A Rede Credenciada são estabelecimentos selecionados com base nos serviços e descontos oferecidos, quantidade e abrangência geográfica de suas filiais e qualidade dos



serviços prestados. Estão localizados nas principais capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não sejam capitais.

- 5.5. As Redes Credenciadas, bem como os descontos oferecidos, estão sujeitas a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões sem necessidade de aviso prévio. As atualizações da rede credenciada estarão sempre disponíveis no App da rede de descontos, cujo acesso será disponibilizado, após contato na Central de Atendimento 24h.



ANEXO V
REMISSÃO DE PAGAMENTO DE MENSALIDADE
PRODUTO: SERENA UNIQUE (681)



1. OBJETIVO

- 1.1. Garantir o pagamento de 2 mensalidades do plano, independentemente do valor dela, em caso de falecimento do responsável pelo pagamento do contrato para dar tranquilidade à família para eleger um novo responsável para dar continuidade ao plano.

2. LIMITE DE TÉCNICO DO PLANO

- 2.1. O valor de limite desta assistência é 2 vezes o valor da mensalidade do contrato vigente.
- 2.2. Este serviço pode ser acionado uma vez a cada 24 meses.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

- 3.1. Apenas o responsável pelo pagamento do contrato conta com o benefício de remissão.

4. LIMITE DE IDADE

- 4.1. Não há limitador explícito para este serviço, exigindo apenas que o participante se enquadre na elegibilidade do item 3.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS

- 5.1 Quitação integral das mensalidades correspondentes aos 2 meses subsequentes à morte do responsável pelo pagamento.

6. EXCLUSÕES DO SERVIÇO

- 6.1. Não haverá nenhuma prestação de serviço ou reembolso sem o acionamento e prévia autorização da central 24h.
- 6.2. **Em caso de troca do responsável pelo pagamento a qualquer momento durante a vigência do plano, será necessário cumprir um novo período de carência estipulado em 180 dias, independentemente do período já cumprido na contratação.**