

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA EM DESCONTO MEDICAMENTOS

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA DESCONTO MEDICAMENTOS			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
<b>Desconto Medicamentos</b>	Garante ao beneficiário, o acesso à uma extensa rede de farmácias conveniadas.	Não há limite de utilizações	Descontos de 15% à 80%

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

**Desconto Medicamentos:** Garante ao beneficiário, o acesso à uma extensa rede de farmácias conveniadas. Para obter o desconto em medicamentos, é necessário apresentar algum documento de identificação como CPF ou Carteira Digital juntamente com a receita/pedido médico ou odontológico. A partir de sua identificação e autorização através do sistema de cada estabelecimento, que será operacionalizado pelo balconista da farmácia credenciada, o usuário terá acesso a medicamentos com descontos entre 15% (quinze por cento) e 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor. Na farmácia, o usuário se identifica com o CPF ou Carteira Digital informando que faz parte da **REDE TOTAL BENEFÍCIOS** através do autorizador ePharma. Para consultar a lista de rede de farmácias credenciadas e listagem de medicamentos, o beneficiário poderá acessar através do Aplicativo, Portal do beneficiário ou Central de Atendimento.

#### Links:

Lista de rede de lojas/farmácias credenciadas:

[https://ias2.epharmatecnologia.com.br/sa/pesquisas/lojas?p\\_pln=42461](https://ias2.epharmatecnologia.com.br/sa/pesquisas/lojas?p_pln=42461)

Lista de medicamentos:

[https://ias2.epharmatecnologia.com.br/sa/pesquisas/pesqprod\\_v5?p\\_cno=1995&p\\_pln=24341](https://ias2.epharmatecnologia.com.br/sa/pesquisas/pesqprod_v5?p_cno=1995&p_pln=24341)

- a) **Assistência Desconto Medicamentos:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa **REDE TOTAL BENEFÍCIOS**, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências”.

- b) **Aplicativo e Plataforma:** Entende-se por aplicativo e plataforma a ferramenta utilizada para acessar os serviços da **REDE TOTAL BENEFÍCIOS**, por meio do Website, Celular e/ou Tablet disponibilizados pela **REDE TOTAL BENEFÍCIOS**.
- c) **Central de Atendimento:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Desconto Medicamentos**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços
- d) **Condições Gerais:** Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades e/ou coberturas do programa **REDE TOTAL BENEFÍCIOS**, que estabelecem as obrigações e os direitos das Partes.
- e) **Franquia:** No que se refere a **REDE TOTAL BENEFÍCIOS**, não haverá qualquer franquia.
- f) **Regulamento ou Termo:** Todo o disposto no presente documento.
- g) **Usuário ou Beneficiário:** Entende-se por **USUÁRIO** ou **BENEFICIÁRIO**, a pessoa física, que usufruiu o programa por direito de uso.
- h) **Titular:** Pessoa física, devidamente qualificada ao uso do programa **REDE TOTAL BENEFÍCIOS** e responsável pelas obrigações financeiras.
- i) **Dependentes:** Pessoa física, devidamente qualificada e indicada pelo Titular ao uso do programa **REDE TOTAL BENEFÍCIOS**.
- j) **Contratante: Generali Brasil Seguros S/A**
- k) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Desconto Medicamentos**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- l) **REDE TOTAL BENEFÍCIOS:** é a pessoa jurídica, **REDE TOTAL BENEFÍCIOS LTDA**, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida das Nações Unidas, 10.989 – 2 andar inscrita no CNPJ/MF sob nº 06.290.492/0001-83.

- m) **Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da **Assistência Desconto Medicamentos** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- n) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.
- o) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Desconto Medicamentos** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- p) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à REDE TOTAL BENEFÍCIOS na ocasião da contratação da **Assistência Desconto Medicamentos** através do Cadastro.
- q) **Usuário:** O Cliente, ou, em caso de morte ou invalidez, o cônjuge, filho ou qualquer outra pessoa física que coabite o Domicílio do Cliente, que terão direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

### **3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

O Usuário terá direito aos serviços de Assistência Desconto em Medicamentos nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência ou dirigir-se a Rede de Farmácias Credenciadas e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação e necessidade do Usuário;
- b) Apresentar, quando necessário os documentos solicitados pela Rede Credenciada para prestação dos Serviços, tais como receita médica para compra de medicamentos de venda controlada expedida em até 30 dias ou dentro do prazo de validade.
- c) Seguir as instruções da Central de Assistência ou Rede Credenciada e providenciar as medidas necessárias a fim de solucionar o pedido.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a **Assistência Desconto Medicamentos** tomará as devidas providências para a solicitação de Indicação de Rede Credenciada, conforme limites e condições do produto adquirido.

Se o Usuário optar por se dirigir diretamente a Rede de Farmácias Credenciadas para obtenção da Assistência, deverá obrigatoriamente portar a identificação do benefício fornecida pelo Contratante, documento que comprove sua identidade e demais documentos necessários para obtenção do medicamento (por exemplo: receita médica, quando houver).

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Desconto Medicamentos**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b) O Cliente deverá constar no Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Desconto Medicamentos**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência ou Rede de Farmácias Credenciadas.

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

- **Limite de Utilização:** Não há limite de utilização por acionamentos, idade ou doenças preexistentes
- **Acionamento:** Para utilização do desconto em medicamentos, é necessária ativação do benefício através da Central de atendimento, aplicativo ou Portal do Beneficiário.
- **Central de Atendimento:** Para consulta de rede credencia, consulta de medicamentos, dúvidas, sugestões e reclamações contato:
- 0800 707 0211 Demais Regiões – Capital 3004-5858

- **Utilização:** Na farmácia, o beneficiário deverá informar que possui o benefício da empresa **REDE TOTAL BENEFÍCIOS** e deseja obter o desconto no medicamento selecionado pelo autorizador ePharma.
- **Abrangência:** Nacional

A **Assistência Desconto Medicamentos** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador ou Rede de Farmácias Credenciadas, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência ou previstos nestas Condições Gerais.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Desconto Medicamentos** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência;
- b) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

## 5. OS SERVIÇOS

Apresentando os devidos documentos, conforme descritos nestas Condições Gerais, junto à Rede de **Assistência Desconto Medicamentos** Farmácias Credenciadas, o Usuário poderá adquirir os medicamentos constantes na Lista Referenciada com desconto a serem confirmados através de sistema desenvolvido exclusivamente para a Assistência Desconto em Medicamentos junto à Rede Credenciada; Os valores de desconto serão concedidos, sempre, sobre o PMC – Preço Máximo de Venda ao Consumidor.

Fica garantido que a praticará o menor preço entre valor do medicamento com desconto na Lista Referenciada da **Assistência Desconto Medicamentos** e o preço promocional do dia da loja (“preço de venda”), caso houver.

Não é de responsabilidade da **Assistência Desconto Medicamentos** as formas de pagamento disponibilizadas pela Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade de Usuário.

Os serviços de Assistência serão prestados até os limites da **Assistência Desconto Medicamentos**, conforme item 1 destas Condições Gerais.

No caso de medicamentos que necessitem de apresentação de receita médica, estas deverão ser apresentadas no momento da compra e ainda estar dentro do prazo de validade.

Observação: não é de responsabilidade da **Assistência Desconto Medicamentos** o horário de atendimento da Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade direta do Usuário.

### EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DOS DESCONTOS

No caso de compra de medicamentos da Lista Referenciada e Demais Medicamentos:

- a. Usuário apresenta documentos necessários para concessão de desconto da Lista Referenciada junto a Rede Credenciada.
- b. A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Desconto Medicamentos** para observar o valor de desconto disponível para o(s) medicamento(s) consultado(s).
- c. Será analisado o desconto da Lista Referenciada (o percentual vigente à época), vinculado ao PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor.
- d. Caso o Usuário seja elegível ao Desconto Complementar, conforme limites e condições contratadas, será somado ao desconto da Lista Referenciada.
- e. Frente ao preço final (desconto da Lista Referenciada sobre o PMC + Desconto Complementar), o Usuário poderá livremente selecionar entre comprar o medicamento com os descontos concedidos pela **Assistência Desconto Medicamentos**, ou comprar o medicamento através do desconto do dia ou cartão fidelidade concedido exclusivamente pela farmácia da Rede Credenciada, sendo este valor superior ou inferior.
- f. Ou seja, caso o PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor do medicamento constante na Lista Referenciada seja de R\$100,00 e para aquela data de solicitação da compra o desconto da Lista Referenciada seja de 30% e o Desconto Complementar, conforme estipulado nas Condições Gerais da **Assistência Desconto Medicamentos** de direito do Usuário, seja de 10%, o preço final do medicamento será de R\$60,00.
- g. Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$50,00 (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc. ao qual o Usuário também faz jus), o Usuário terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.

## **6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

A **Assistência Desconto Medicamentos** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos que, ao critério da **REDE TOTAL BENEFÍCIOS**, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei; e
- e) A avaliação das frequências e custos serão realizadas anualmente. O acompanhamento através de Relatórios Gerenciais de Qualidade e Utilização/Frequência será realizado mensalmente.

## **7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro.

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.

## **8. EXCLUSÕES**

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPEAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO CLIENTE OU USUÁRIO, CUMPRINDO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS POR ESTAS CONDIÇÕES GERAIS; E

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO CLIENTE OU USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA DESCONTO MEDICAMENTOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE ESTE PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS.

QUALQUER RECLAMAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OPERADORA DO DESCONTO MEDICAMENTOS, DEVERÁ SER ENCAMINHADA E RESOLVIDA DIRETAMENTE PELO USUÁRIO COM A REFERIDA OPERADORA, FICANDO A ASSISTÊNCIA DESCONTO MEDICAMENTOS ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO, A QUALQUER TEMPO E A QUALQUER TÍTULO.

A **REDE TOTAL BENEFÍCIOS** RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

## 9. DISPOSIÇÕES GERAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Desconto Medicamentos** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

A Assistência não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da **Assistência Desconto Medicamentos** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;

Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;

Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.