



**REGULAMENTO DO PLANO DE PRIME FAMÍLIA
SERENA ASSIST / CAIXA DE BENEFÍCIOS
PRODUTO: PRIME FAMÍLIA (586)**

REGULAMENTO DO PLANO PRIME FAMÍLIA (586)
Revisão 1.7 – 02/03/2026



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 CONTRATADOS

2.1. Benefícios Familiares

2.1.1. Assistência Funeral Familiar: Este benefício se aplica ao titular do plano e aos seus dependentes automáticos conforme descrito no anexo I.

2.2. Benefícios ao Titular

2.2.1 Assistência Rede de Descontos em Farmácias Conveniadas

2.2.2 Assistência Residencial

2.2.3 Assistência Check-Up Médico

2.2.4 Assistência Orientação Financeira Básica

2.2.5 Assistência por Morte Acidental

2.2.6 Sorteio Mensal no Valor de R\$ 10.000,00

2.3. 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 Familiar

2.3.2 Anexo II - Assistência Rede de Descontos em Farmácias Conveniadas

2.3.3 Anexo III - Assistência Residencial

2.3.4 Anexo IV - Assistência Check-Up Médico

2.3.5 Anexo V - Assistência Orientação Financeira Básica

2.3.6 Anexo VI - Assistência por Morte Acidental

2.3.7 Anexo VII - Sorteio Mensal no Valor de R\$ 10.000,00



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 sempre no dia 02 do mês subsequente à compensação do boleto referente à contratação e primeiro pagamento do plano;

4.2. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, exceto em caso de solicitação de rescisão ou cancelamento por alguma das partes.

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 deverá ser informada mediante aviso prévio de 30 dias, pela parte solicitante.

5.3. Em caso de falecimento do PARTICIPANTE, o presente contrato será rescindido automaticamente, tendo o PARTICIPANTE direito apenas ao serviço de Assistência Funeral.

5.4. O contrato poderá, também, ser suspenso e cancelado conforme cláusula 7 deste regulamento.

6. CARÊNCIA

6.1. A carência para a utilização de todas as assistências é de 120 dias 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. A data específica do término da carência estará expressa na proposta e no kit do cliente no ato da contratação.

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

6.4. Para os casos em que houver redução de carência, a informação da nova data de utilização dos produtos contratados deverá constar na proposta e kit do cliente.



7. CANCELAMENTO E PERDA DE DIREITOS

7.1 Inadimplência

7.1.1. Em caso de atraso no pagamento das mensalidades superior à 15 dias corridos do vencimento da parcela, todos os benefícios citados no item 2 serão suspensos.

7.1.2. Em caso de quitação dos débitos, a prestadora terá até 48 horas úteis para reabilitar o plano e as assistências do cliente sem a necessidade de novo cumprimento de carência.

7.1.3. Caso haja necessidade do uso dos benefícios do PARTICIPANTE dentro dos períodos de suspensão, a PRESTADORA não terá quaisquer obrigações com a PARTICIPANTE.

7.1.4. 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.

7.1.5. Em caso de não quitação do prêmio vencido conforme descrito no item 7.1.4, o cliente estará sujeito à inclusão de seu nome em órgãos de proteção ao crédito.

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. Usar de má fé na celebração ou na manutenção deste contrato omitindo informações que poderiam alterar carências, preço, coberturas ou aceitação da proposta.

7.2.3. 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.

8.1.3 O acionamento, para dependentes do plano, deverá ser feito utilizando o CPF do titular com o qual o dependente tenha vínculo.

8.1.3.1 Os vínculos familiares possíveis do plano em relação aos titulares da proposta são: cônjuge, pai, mãe, sogro, sogra, filhos e enteados, desde que respeitadas as demais regras deste regulamento.

8.2. Central de atendimento ao cliente – (31) 9.8726-0014.

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. Para acionar os serviços de orientação financeira básica ou assistência à morte acidental, o PARTICIPANTE deve entrar em contato por meio de ligação ou mensagem via WhatsApp.

8.2.3 Este é o mesmo número responsável por receber as solicitações de pós-venda, dúvidas e demais solicitações administrativas.

9. RENOVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO PLANO

9.1. A renovação se dará automaticamente ano após ano e 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.

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 análise ou reanálise de condições 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 FAMILIAR
SERENA ASSIST / CAIXA DE BENEFÍCIOS
PRODUTO: PRIME FAMÍLIA (586)

REGULAMENTO DO PLANO PRIME FAMÍLIA (586)
Revisão 1.7 – 02/03/2026



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\$8.000 (oito 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.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

3.1. Para este plano, cada titular poderá incluir, como dependente automático, seu cônjuge, pais, sogros, filhos e enteados, desde que respeitadas as demais regras deste regulamento.

3.2. Os dependentes automáticos deverão ser listados na proposta de contratação para avaliação de idade e vínculo com o titular.

3.3. Não há qualquer exigência de vínculo familiar para a inclusão dos titulares adicionais.

3.4. Não será exigida comprovação do vínculo familiar na contratação do plano, mas haverá exigência de documentação comprobatória no momento do acionamento.

3.5. Só será aceita como documentação comprobatória de cônjuge a certidão de casamento ou contrato de união estável registrado em cartório. A não apresentação de pelo menos um destes documentos poderá acarretar a não prestação do serviço ao cônjuge, aos sogros ou enteados por ausência de vínculo.

4. LIMITE DE IDADE

4.1. Para titular e cônjuge, o limite é de 69 anos, 11 meses e 29 dias na data descrita como início de vigência na proposta de contratação.

4.2. Para pai, mãe, sogro e sogra dos titulares, na condição de dependentes automáticos, o limite de idade é de 79 anos, 11 meses e 29 dias na data descrita como início de vigência na proposta de contratação.

4.3. Os filhos e enteados estarão cobertos como dependentes automáticos até completarem 24 anos de idade.



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 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 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 em outro com valor equivalente;
- 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 em outro com valor equivalente.



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 ou reforma de jazigo

6.9. Cruzes



ANEXO II
ASSISTÊNCIA REDE DE DESCONTOS EM FARMÁCIAS
SERENA ASSIST / CAIXA DE BENEFÍCIOS
PRODUTO: PRIME FAMÍLIA (586)

REGULAMENTO DO PLANO PRIME FAMÍLIA (586)
Revisão 1.7 – 02/03/2026



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. A 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. Apenas o titular conta com o benefício de desconto em medicamentos.

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 como um titular do plano.

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 e 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 III
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL
SERENA ASSIST / CAIXA DE BENEFÍCIOS
PRODUTO: PRIME FAMÍLIA (586)

REGULAMENTO DO PLANO PRIME FAMÍLIA (586)
Revisão 1.7 – 02/03/2026



1. OBJETIVO

- 1.1. O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo a realização de reparos na residência do participante de acordo com o padrão de serviço e limite técnico contratado.
- 1.2. É responsabilidade do participante manter seus dados cadastrais atualizados junto à prestadora.
- 1.3. Os serviços aqui listados só podem ser executados no endereço cadastrado do participante, desde que satisfeitas as demais condições deste regulamento.
- 1.4. Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Titular não estarão elegíveis aos serviços desta assistência.

2. LIMITE DE GASTO DO PLANO

- 2.1. O limite global de acionamentos para esta assistência é de 2 vezes ao ano, sendo que devem ser respeitados os limites individuais de cada uma das assistências.
- 2.2. Além do limite global de 2 acionamentos por ano definido no item 2.1, o participante não poderá superar os limites individuais de valor ou frequência de acionamentos definidos para cada serviço conforme tabela abaixo:

Serviço	Valor limite por uso	Limite individual de uso
1. Encanador	R\$ 200,00	2 vezes ao ano
2. Eletricista	R\$ 200,00	2 vezes ao ano
3. Chaveiro	R\$ 200,00	2 vezes ao ano
4. Vidraceiro	R\$ 200,00	2 vezes ao ano
5. Linha Branca e Linha Marrom	R\$ 200,00	2 vezes ao ano / 1 aparelho por intervenção
6. Limpeza de Residência	R\$ 300,00	2 vezes ao ano
7. Vigilância	R\$ 300,00	2 vezes ao ano
8. Mudança e Guarda Móveis	R\$ 400,00	2 vezes ao ano
9. Cobertura Provisória de Telhados	R\$ 400,00	2 vezes ao ano
10. Fixação de Antena	R\$ 400,00	2 vezes ao ano
11. Baby Sitter	R\$ 150,00	1 vez ao ano
12. Serviços Domésticos Provisório	R\$ 400,00	1 vez ao ano
13. Hospedagem	R\$ 400,00	1 vez ao ano
14. Restaurante e Lavanderia	R\$ 100,00	2 vezes ao ano
15. Guarda de Animais Domésticos	R\$ 30,00	2 vezes ao ano / 4 diárias / 4 pets
16. Regresso Antecipado	n/a	2 vezes ao ano
17. Recuperação de Veículos	n/a	3 vezes ao ano
18. Remoção Inter Hospitalar	R\$ 3.000,00	1 vez ao ano
19. Transmissão de Mensagens Urgentes	n/a	Ligações no território nacional ilimitado
20. Serviços de Informações	n/a	ilimitado



2.3. Caso o participante exceda o número de acionamentos definido nos itens 2.1 ou 2.2, terá sua solicitação negada pela central de atendimento.

2.4. Caso o serviço exceda o valor estipulado na tabela do item 2.2, o participante deverá arcar com a diferença diretamente com o prestador designado no acionamento.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

3.1. Apenas o titular conta com o benefício de assistência residencial.

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 como um titular do plano.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS E EXCLUÍDOS

5.1. ECANADOR

5.1.1. OBJETIVO

5.1.1.1. Enviar um profissional para conter provisoriamente a situação conforme descrito neste regulamento.

5.1.2. SERVIÇOS INCLUÍDOS

5.1.2.1. Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros.

5.1.2.2. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

5.1.2.3. Na hipótese de Alagamento, nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário.

5.1.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.1.3.1. Quebra de parede, teto ou piso;

5.1.3.2. Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;

5.1.3.3. Tubulações de esgoto e caixa de gordura;

5.1.3.4. Reparos definitivos;

5.1.3.5. Despesas com material;

5.1.3.6. Locação de andaime;

5.1.3.7. Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;

5.1.3.8. Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);

5.1.3.9. Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

5.2. ELETRICISTA

5.2.1. OBJETIVO

5.2.1.1. Enviar um profissional para conter situação emergencial conforme descrito neste regulamento.

5.2.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.2.2.1. Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência.

5.2.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.2.3.1. Quebra de parede, teto ou piso;

5.2.3.2. Troca ou Instalação de fiação;

5.2.3.3. Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;

5.2.3.4. Despesas com material;

5.2.3.5. Locação de andaime;

5.3. CHAVEIRO

5.3.1. OBJETIVO

5.3.1.1. Enviar um profissional para conter situação emergencial conforme descrito neste regulamento.

5.3.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.3.2.1. Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a empresa de assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

5.3.2.2. Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves e em caso de travamento das chaves que impeça o fechamento ou abertura da porta da residência) que impeça o acesso ou a saída do usuário ou beneficiários à residência, a empresa de assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário.

5.3.2.3. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência

5.3.2.4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento.

5.3.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.3.3.1. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

5.3.3.2. Portas internas da residência, exceto nos casos citados no item 5.3.2.3.

5.3.3.3. A empresa de assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

5.4. VIDRACEIRO

5.4.1. OBJETIVO

5.4.1.1. Enviar um profissional para conter situação emergencial conforme descrito neste regulamento.

5.4.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.4.2.1. Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura).

5.4.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.4.3.1. A Assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação

5.5. CONserto DE ELEtRODOMÉStICOS – LINHAS BRANCA E MARROM

5.5.1. OBJETIVO

- 5.5.1.1. Pagamento do custo de mão de obra e peças na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico.
- 5.5.1.2. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência do titular, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que tenha peça disponível para o conserto.
- 5.5.1.3. Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 6 (seis) anos de idades na data de ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do número de série do equipamento.

5.5.2. SERVIÇOS COBERTOS

- 5.5.2.1. Linha branca: cooktop, fogão, forno elétrico, freezer, micro-ondas, refrigerados (geladeira), lavadora (de louças e a de roupas), lava e seca, tanquinho e secadora de roupas;
- 5.5.2.2. Linha Marron: Televisores (convencional, led, lcd e plasma), vídeo cassete, Home Theater, Aparelhos de Som, DVD Player e Blu-ray Player.
- 5.5.2.3. O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.

5.5.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- 5.5.3.1. Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- 5.5.3.2. Serviço decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- 5.5.3.3. Produto importado e /ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- 5.5.3.4. Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de recall;
- 5.5.3.5. Assistência em caso de evento assistido (Roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- 5.5.3.6. Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados nesse regulamento;



- 5.5.3.7. Produto cujo número de identificação, do chassi ou de serie tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
- 5.5.3.8. Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
Negligência do usuário bem como dano causado por queda;
- 5.5.3.9. Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios etc.
- 5.5.3.10. Qualquer tipo de conserto para estética (risco, amassados, desgastes naturais etc.);
- 5.5.3.11. Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;
- 5.5.3.12. Caso haja necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não será disponibilizado.

5.6. LIMPEZA DE RESIDÊNCIA

5.6.1. OBJETIVO

5.6.1.1. envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento assistido

5.6.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.6.2.1. Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes, ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

5.6.2.2. Incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval

5.6.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.6.3.1. Atos de vandalismos;

5.6.3.2. Invasão, arrombamento, limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;

5.6.3.3. Serviços de faxina;

5.6.3.4. despesa com material;

5.6.3.5. locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira;

5.7. VIGILÂNCIA

5.7.1. OBJETIVO

5.7.1.1. Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais, conforme evento assistido e limites abaixo

5.7.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.7.2.1. Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão: Caso a residência ficar vulnerável em função de danos as portas, janelas, fechaduras, ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Prestadora providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

5.7.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.7.3.1. Serviço de vigilância de forma eletiva (não havendo evento coberto)



5.8. MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS

5.8.1. OBJETIVO

5.8.1.1. Retirada, guarda de móveis, e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência, conforme evento assistido

5.8.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.8.2.1. Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

5.8.2.2. Existindo a necessidade de reparos ou reforma que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência do Titular, a prestadora se encarregará das despesas.

5.8.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.8.3.1. Esse serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 (cem mil) habitantes. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.



5.9. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

5.9.1. OBJETIVO

5.9.1.1. Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos, conforme evento assistido.

5.9.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.9.2.1. Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves: quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a IGS providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado, com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

5.9.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.9.3.1. Garantia após 48 horas da colocação da lona;

5.9.3.2. Troca de telhas;

5.9.3.3. Qualquer tipo de reparo em telhado, calha, forros e beirais;

5.9.3.4. Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua.

5.9.3.5. Telhados com inclinação superior a 35° graus que ofereça risco de acidente ao prestador;

5.9.3.6. Custos com execução do serviço que excederem os limites acima;

5.9.3.7. Locação de andaime;



5.10. FIXAÇÃO DE ANTENA RECEPTIVA DE SINAIS

5.10.1. OBJETIVO

- 5.10.1.1. Envio de profissional para fixação ou retirada de antena, caso esteja com risco de queda, conforme evento assistido.

5.10.2. SERVIÇOS COBERTOS

- 5.10.2.1. Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: caso ocorra deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

5.10.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- 5.10.3.1. Ajustes de sintonia de canais
- 5.10.3.2. Substituição de peças
- 5.10.3.3. Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua.
- 5.10.3.4. Telhados com inclinação superior a 35° graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- 5.10.3.5. Custos com execução do serviço que excederem os limites acima;
- 5.10.3.6. Locação de andaime;



5.11. BABY SITTER

5.11.1. OBJETIVO

5.11.1.1. Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o Titular sofra danos físicos ao imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependente menores de 14 anos durante sua hospitalização (por período superior a 01 dia),.

5.11.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.11.2.1. Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves.

5.11.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.11.3.1. Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto)

5.12. SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

5.12.1. OBJETIVO

5.12.1.1. Pagamento de despesas com faxineira, caso o Titular sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 05 (cinco) dias, conforme evento assistido.

5.12.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.12.2.1. Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves.

5.12.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.12.3.1. Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto)



5.13. HOSPEDAGEM

5.13.1. OBJETIVO

- 5.13.1.1.** Pagamento de hospedagem do Titular e familiares moradores da residência, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel, conforme evento assistido.

5.13.2. SERVIÇOS COBERTOS

- 5.13.2.1.** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves.

5.13.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- 5.13.3.1.** Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto)

5.14. RESTAURANTE E LAVANDERIA

5.14.1. OBJETIVO

- 5.14.1.1.** Pagamento das despesas com restaurantes e com lavanderias caso a cozinha e a área de serviços da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto, conforme evento assistido.

5.14.2. SERVIÇOS COBERTOS

- 5.14.2.1.** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves.

5.14.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- 5.14.3.1.** Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto)

5.15. GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

5.15.1. OBJETIVO

- 5.15.1.1.** Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento assistido e seja desocupada, conforme evento ocorrido.

5.15.2. SERVIÇOS COBERTOS

- 5.15.2.1.** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves.
- 5.15.2.2.** Para cada acionamento, haverá o limitador de 4 diárias para até 4 animais com valor de R\$ 30,00 por diária.

5.15.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- 5.15.3.1.** Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto)
- 5.15.3.2.** Valor de hospedagem, de animais ou de diárias que excederem o definido neste regulamento.

5.16. REGRESSO ANTECIPADO

5.16.1. OBJETIVO

- 5.16.1.1.** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da prestadora, caso ocorra evento assistido ou problema emergencial na residência e o Titular esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel, conforme evento ocorrido.

5.16.2. SERVIÇOS COBERTOS

- 5.16.2.1.** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.
- 5.16.2.2.** Meio de transporte alternativo a critério da prestadora.

5.16.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- 5.16.3.1.** Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto).



5.17. RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO

5.17.1. OBJETIVO

- 5.17.1.1.** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da prestadora, caso o Titular utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo, conforme evento assistido

5.17.2. SERVIÇOS COBERTOS

- 5.17.2.1.** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.
- 5.17.2.2.** Meio de transporte alternativo a critério da prestadora.

5.17.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

- 5.17.3.1.** Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto).



5.18. REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

5.18.1. OBJETIVO

5.18.1.1. Remoção por meio de transporte mais adequado, caso o Titular sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado, conforme evento assistido.

5.18.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.18.2.1. Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves: Após o evento e caso resulte feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do Titular e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a prestadora providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico..

5.18.2.2. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Titular, bem como a escolha do meio de transporte.

5.18.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.18.3.1. Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto).



5.19. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

5.19.1. OBJETIVO

5.19.1.1. Mensagens urgentes quando necessário, conforme evento assistido.

5.19.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.19.2.1. Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves.

5.19.2.2. A Central de Atendimento 24hs da prestadora fará a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

5.19.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.19.3.1. Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto).

5.20. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES

5.20.1. OBJETIVO

5.20.1.1. Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais, conforme evento assistido.

5.20.2. SERVIÇOS COBERTOS

5.20.2.1. A prestadora se responsabiliza somente em informar os números de telefone solicitados. É de responsabilidade do Titular acionar o serviço. A prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Titular. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede credenciada e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

5.20.3. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

5.20.3.1. Serviço de solicitado de forma eletiva (não havendo evento coberto).

6. EXCLUSÕES GERAIS VÁLIDAS PARA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

6.1. Exclusões válidas para todo o escopo de assistência residencial

- 6.1.1. Residências no exterior;
- 6.1.2. Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Titular (mesmo que informada proposta de adesão/relação);
- 6.1.3. Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Titular ou por terceiros;
- 6.1.4. Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada com elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- 6.1.5. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- 6.1.6. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos
- 6.1.7. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas
- 6.1.8. Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato
- 6.1.9. Eventos de correntes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel
- 6.1.10. Eventos e consequências causadas por dolo do Titular
- 6.1.11. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza
- 6.1.12. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural
- 6.1.13. Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização.
- 6.1.14. Despesas com locação de andaime
- 6.1.15. Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, ficado ou não no imóvel (moveis, quadros, etc), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência
- 6.1.16. Serviços providenciados diretamente pelo usuário



- 6.1.17. Serviço decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento
 - 6.1.18. Produto importado e/oj que não possua peças disponíveis para a substituição e finalização do conserto
 - 6.1.19. Atendimento durante a garantia do fabricante, bem como defeitos em ocorrência de recall
 - 6.1.20. Assistência em caso de evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros)
 - 6.1.21. Danos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento
 - 6.1.22. Produto cujo número de identificação, do chassi ou de serie tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
 - 6.1.23. Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada, negligência do usuário bem como dano causado por queda
 - 6.1.24. Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios etc.;
 - 6.1.25. Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais etc.);
- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamento, manutenção de caráter periódico ventivo do produto



ANEXO IV
ASSISTÊNCIA CHECK-UP MÉDICO
SERENA ASSIST / CAIXA DE BENEFÍCIOS
PRODUTO: PRIME FAMÍLIA (586)

REGULAMENTO DO PLANO PRIME FAMÍLIA (586)
Revisão 1.7 – 02/03/2026



1. OBJETIVO

- 1.1. Esse serviço garante uma assistência personalizada para realização de consulta médica e exames laboratoriais, através da Central de Atendimento. O serviço de check-up possui extensão em todo o território brasileiro.

2. LIMITE DE TÉCNICO DO PLANO

- 2.1. O valor de limite desta assistência é de R\$ 300,00 (trezentos reais).
- 2.2. Este serviço pode ser acionado uma vez a cada 12 meses.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

- 3.1. Apenas o titular conta com o benefício de desconto em medicamentos.

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 como um titular do plano.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS

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

- 5.2. Após a consulta, o médico responsável solicitará os seguintes exames:

- 5.2.1. Hemograma – cód. 28.04.048-1
- 5.2.2. Glicemia de Jejum – cód. 28.01.097-3
- 5.2.3. HDL/LDL/VLDL – cód. 28.01.173-2
- 5.2.4. Triglicerídeos – cód. 28.01.139-2
- 5.2.5. Ureia – cód. 28.01.141-4
- 5.2.6. Creatina – cód. 28.01.054-0
- 5.2.7. Urina I – cód. 28.10.054-9
- 5.2.8. Parasitológico (direto ou enriquecimento) – cód. 28.03.014-1



- 5.2.9. Abdome total – cód. 33.01.002-1
- 5.2.10. Eletrocardiograma de Repouso – cód. 2.01.0001-0
- 5.2.11. Parasitológico (direto ou enriquecimento) – cód. 28.03.014-1
- 5.3. 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 consultas e exames. O Titular deverá obrigatoriamente ligar para a Central de Atendimento, solicitando autorização prévia.
- 5.4. O uso pessoal do Titular e intransferível, sendo que alguns medicamentos necessitam de receita médica no momento da compra.
- 5.5. No caso de não comparecimento do Titular para a Consulta ou pra a realização dos exames após a confirmação de agendamento realizado pela Central de Atendimento, o Titular perderá o direito de reagendar consultas/exames dentro da mesma vigência.
- 5.6.

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. A Central de Assistência não será responsável pelo oferecimento do serviço ou reembolso por gastos pessoais do Titular nas seguintes situações:
 - 6.2.1. Exames não mencionados na categoria do plano contratado;
 - 6.2.2. Exames adicionais para diagnósticos complementar;
 - 6.2.3. Retorno para consulta após 30 dias;
 - 6.2.4. Continuidade de tratamento médico;



ANEXO V
ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO FINANCEIRA BÁSICA
SERENA ASSIST / CAIXA DE BENEFÍCIOS
PRODUTO: PRIME FAMÍLIA (586)

REGULAMENTO DO PLANO PRIME FAMÍLIA (586)
Revisão 1.7 – 02/03/2026



1. OBJETIVO

1.1. Esse serviço garante acesso por meio de telefone ou whatsapp ao participante a um especialista em finanças pessoais para orientação básica.

2. LIMITE DE TÉCNICO DO PLANO

2.1. O valor de limite desta assistência é de R\$ 150,00 (trezentos reais) por acionamento.

2.2. Este serviço pode ser acionado uma vez a cada 12 meses.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

3.1. Apenas o titular conta com o benefício de desconto em medicamentos.

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 como um titular do plano.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS

5.1. Quando solicitado, o serviço de orientação financeira ajudará o cliente a tirar dúvidas sobre produtos financeiros tais como:

5.1.1. Investimentos

5.1.2. Capitalização

5.1.3. Consórcios

5.1.4. Previdência Privada

5.1.5. Seguros gerais

6. EXCLUSÕES DO SERVIÇO

6.1. Não haverá nenhuma prestação de serviço ou reembolso sem o acionamento e prévia autorização da central 24h.



ANEXO VI
ASSISTÊNCIA MORTE ACIDENTAL
SERENA ASSIST / CAIXA DE BENEFÍCIOS
PRODUTO: PRIME FAMÍLIA (586)

REGULAMENTO DO PLANO PRIME FAMÍLIA (586)
Revisão 1.7 – 02/03/2026



1. OBJETIVO

1.1. Esse serviço garante auxílio assistencial complementar aos familiares na ocorrência do falecimento do titular do plano, exclusivamente por causas acidentais.

2. LIMITE DE TÉCNICO DO PLANO

2.1. O valor de limite desta assistência é de R\$ 6.332,00 (seis mil trezentos e trinta e dois reais) por acionamento.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

3.1. Apenas o titular conta com o benefício de desconto em medicamentos.

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 como um titular do plano.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS

5.1. Quando acionada, esta assistência provará para a família um cartão de crédito pré-pago no valor de R\$ 6.332,00 (seis mil trezentos e trinta e dois reais) para auxílio assistencial complementar.

6. EXCLUSÕES DO SERVIÇO

6.1. Não haverá fornecimento do auxílio assistencial se:

6.1.1. A morte acidental do titular for causada por suicídio

6.1.2. O titular estiver cometendo algum crime ou atividade reconhecidamente perigosa

6.1.3. A morte for decorrente de acidentes ocorridos em consequência direta ou indireta de furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza

6.1.4. A morte for decorrente da prática, por parte do participante de atos ilícitos dolosos ou por atos contrários à lei, inclusive a direção de veículos automotores terrestres, aquáticos, aéreos e similares, sem a devida habilitação legal ou sob efeito de álcool.



ANEXO VII
ASSISTÊNCIA SORTEIO
SERENA ASSIST / CAIXA DE BENEFÍCIOS
PRODUTO: PRIME FAMÍLIA (586)

REGULAMENTO DO PLANO PRIME FAMÍLIA (586)
Revisão 1.7 – 02/03/2026



1. OBJETIVO

1.1. Esse serviço garante participação do titular do plano em um sorteio mensal.

2. LIMITE DE TÉCNICO DO PLANO

2.1. O valor do sorteio é de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

2.2. O sorteio acontece uma vez por mês pela loteria federal.

3. ESTRUTURA FAMILIAR COBERTA

3.1. Apenas o titular conta com o benefício de desconto em medicamentos.

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 como um titular do plano.

5. SERVIÇOS INCLUÍDOS

5.1. Para esta assistência, a SERENA ASSIST conta com a regulamentação do produto de capitalização junto à IGS e a CAPEMISA SEGURADORA.

5.2. A IGS, CNPJ 32.020.396/0001-25, na qualidade de promotora do evento e proprietária de Títulos de Capitalização da Modalidade Incentivo de Contribuição Única, emitidos e administrados pela CAPEMISA Capitalização S/A, CNPJ 14.056.028/0001-55, cujas notas técnicas e Condições Gerais foram aprovadas por meio do Processo SUSEP nº 15414.629574/2019-98, disponível para consulta e impressão em www.susep.gov.br, de acordo com o número acima, cederá gratuitamente o direito de sorteio dos títulos ao cliente que preencher as condições deste regulamento, que receberá um número composto por 05 algarismos (Número da Sorte) para concorrer ao sorteio que serão apurado com base nas extrações da Loteria Federal.

5.3. Ao contratar o Serviço de Assistência e atender às condições aqui estabelecidas o cliente participará gratuitamente de 01 sorteio mensal de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) brutos no último sábado do mês subsequente ao início de vigência da assistência, conforme especificado neste regulamento, disponível em www.igroupsolution.com, onde também será veiculado o resultado do sorteio e o nome dos contemplados.



- 5.4. A Serena será responsável por enviar o Número da sorte com o qual concorrerá ao sorteio por e-mail, whatsapp ou SMS e ficará também responsável por acompanhar os resultados e alertar os seus clientes caso algum deles seja sorteado.
- 5.5. A participação do cliente estará assegurada enquanto estiver rigorosamente em dia com o pagamento do seu plano. Os sorteios serão apurados com base no resultado das extrações da Loteria Federal do Brasil realizadas aos sábados.
- 5.6. O resultado da Loteria Federal poderá ser acompanhado em www.caixa.gov.br e em qualquer Casa Lotérica. Não realizada a extração da Loteria Federal na data prevista, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração que vier a realizar até o dia que anteceder o sábado seguinte ou, não sendo possível, a sociedade de capitalização realizará o sorteio conforme as condições gerais do título. Para efeito de apuração, será contemplado o título vigente na data do sorteio, cujo NÚMERO DA SORTE, informado nas condições gerais da assistência contratada, coincida, observada a ordem de premiação, com a leitura da coluna formada pelos algarismos da unidade simples dos 05 primeiros prêmios extraídos pela Loteria Federal, lidos de cima para baixo, conforme o exemplo abaixo:
- 1º Prêmio **49.823**
- 2º Prêmio **00.274**
- 3º Prêmio **38.888**
- 4º Prêmio **25.807**
- 5º Prêmio **67.131**

Número contemplado: 34.871

- 5.7. Na hipótese da combinação para sorteio, apurada na forma acima, não tenha sido distribuída a um cliente da promoção ou esteja vinculada a um cliente que não atenda às condições previstas no regulamento, este será desclassificado e não terá direito ao prêmio. O contemplado será avisado por meio de e-mail, telefone ou carta e só terá direito ao prêmio se estiver rigorosamente em dia com o pagamento. A premiação será paga pela CAPEMISA Capitalização S/A no prazo máximo de 15 dias corridos, contado da entrega de cópia da documentação completa e informações necessárias ao pagamento da premiação:



- 5.7.1. Pessoa Física: RG, CPF e comprovante de domicílio atualizado, informando sua profissão, renda, condição de PPE e dados bancários de sua titularidade para depósito
 - 5.7.2. Pessoa Jurídica: CNPJ, comprovante de domicílio atualizado, situação patrimonial, ramo de atividade, dados bancários de sua titularidade para depósito e identidade do administrador.
- 5.8. A participação na promoção implica automática adesão aos termos deste regulamento, bem como na autorização do compartilhamento dos dados do contemplado com a sociedade de capitalização, especificamente para o pagamento da premiação, que ficarão à disposição dos órgãos de fiscalização pelo prazo legal. Os dados colhidos serão utilizados única e exclusivamente no âmbito da promoção em conformidade com as diretrizes fornecidas pela parte controladora dos dados pessoais e em respeito à legislação aplicável sobre a segurança da informação, privacidade e proteção de dados, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”).
- 5.9. Na eventualidade do contemplado falecer, o prêmio será entregue ao respectivo espólio, na pessoa do seu inventariante, mediante apresentação do termo de inventariança. Não havendo processo de inventário, será entregue aos sucessores legais do contemplado, mediante apresentação de alvará judicial, nos termos da legislação aplicável.