



Descritivo do Serviço

Auxílio Exames





O que é o Serviço de Auxílio Exames

O Auxílio Exames da Vitale Assist é um serviço de reembolso que garante ao usuário o direito de receber parte do valor gasto com exames médicos particulares, realizados em qualquer região do Brasil.

A cobertura é ampla e inclui exames laboratoriais, de imagem e outros procedimentos diagnósticos, desde que acompanhados de pedido médico e nota fiscal válida.

O reembolso é solicitado de forma simples e 100% digital via WhatsApp, com análise e retorno em até 48 horas úteis. O valor devolvido segue uma tabela progressiva de reembolso, podendo chegar a 100% do valor pago, conforme a faixa de valor da nota fiscal e o limite contratado.

Exemplo Prático de Uso do Serviço

Situação:

Carlos realizou um hemograma completo e uma ultrassonografia particular, pois precisava dos exames com urgência.

Passo a passo:

1. Após realizar os exames, Carlos acessa o WhatsApp da Vitale Assist e seleciona a opção "Auxílio Exames".
2. Envia a nota fiscal dos exames, o pedido médico assinado e sua chave PIX.
3. Em até 48 horas, a equipe da Vitale Assist analisa os documentos e confirma a aprovação do reembolso.
4. Carlos é informado sobre o valor aprovado, o prazo para recebimento (até 7 dias úteis) e recebe o valor diretamente em sua conta via PIX.
5. Em caso de dúvidas, Carlos pode acompanhar o processo pelo mesmo canal de atendimento.

SUMÁRIO

04	—	Canais para Acionamento
04	—	Abrangência do Serviço
04	—	Exames Cobertos
04	—	Valor do Auxílio
04	—	Carência
04	—	Limite de Utilização
05	—	Como Utilizar
07	—	Dúvidas Frequentes

Canal para Acionamento

- WhatsApp: **0800 591 4604**

Abrangência do Serviço

Cobertura nacional: o serviço está disponível em todas as regiões do Brasil.

Exames Cobertos

Garantimos cobertura para qualquer tipo de exame realizado, proporcionando aos usuários acesso facilitado à saúde, com um processo de reembolso ágil, seguro e transparente.

Valor do Auxílio

O valor é limitado até R\$150,00 de reembolso.

Carência

Este produto possui uma carência de 30 dias após a adesão.

Limite de Utilização

Este produto possui o limite de 1 utilização a cada 2 meses.

Como Utilizar: Solicitação via WhatsApp ou Link

1ª ETAPA: Contato Inicial

Ao acessar o WhatsApp e escolher a opção desejada.

Observação: somente os serviços incluídos no plano contratado estarão disponíveis para acionamento.

Atendimento humano disponível de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h (exceto feriados).

2ª ETAPA: Aprovação das Regras de Resgate

Para solicitar o reembolso dos exames, o usuário deve seguir rigorosamente as regras abaixo:

- O reembolso será realizado mediante envio da Nota Fiscal de Pagamento e do Pedido Médico, devidamente preenchido, assinado e carimbado pelo estabelecimento. A imagem não pode estar danificada e deve constar o nome completo do usuário.
- A Nota Fiscal deve conter, no campo “Serviços Prestados”, a descrição detalhada dos exames realizados.
- O valor do reembolso seguirá a tabela de reembolso vigente, enviada ao usuário.
- O reembolso será calculado com base no valor total da Nota Fiscal, e não sobre o valor individual de cada exame. Caso haja uma nota fiscal por exame, será aplicada a regra individual sobre o valor total de cada nota.
- O prazo máximo para solicitar o reembolso é de até 7 dias corridos após a realização dos exames. Após esse prazo, o direito ao reembolso será automaticamente perdido.
- O pagamento do reembolso será realizado em até 7 dias úteis após o envio da Nota Fiscal de Pagamento, desde que todos os critérios sejam atendidos.
- O valor será transferido para a conta bancária vinculada ao CPF do usuário presente na nota fiscal. Caso o usuário seja menor de idade, o reembolso será feito ao responsável legal.

3ª ETAPA: Envio de Documentos

Durante a solicitação de reembolso, a atendente virtual solicitará os seguintes documentos obrigatórios:

- Foto do Pedido Médico dos Exames
- Foto da Nota Fiscal de Pagamento
- Chave PIX do usuário

Esses documentos serão analisados para validar a solicitação de reembolso conforme as regras estabelecidas.

4ª ETAPA: Recebimento da Tabela de Cashback

A tabela de reembolso será enviada ao usuário para que ele saiba qual valor será devolvido, com base no total gasto no exame. Segue a tabela atual aplicada:

VALOR DA NF DO EXAME		REEMBOLSO (Escala de 20%)	FAIXA
DE	ATÉ		
R\$0,00	R\$50,00	100,00%	1
R\$51,00	R\$100,00	80,00%	2
R\$101,00	R\$150,00	60,00%	3
R\$151,00	R\$200,00	40,00%	4
Acima de R\$201,00		20,00%	5

Atenção: O valor é limitado até R\$150,00 de reembolso.

5ª ETAPA: Aguardar prazo para retorno da Atendente

Após o envio de todos os documentos solicitados, a equipe da Vitale Assist terá até 48 horas úteis para iniciar o atendimento ao usuário e dar continuidade ao processo de reembolso.

6ª ETAPA: Retorno da Atendente

Após a análise, o usuário será notificado com o resultado da solicitação de reembolso:

Se aprovado, a equipe informará:

- Código de identificação do processo
- Valor do reembolso autorizado
- Prazo para pagamento: até 7 dias úteis após a aprovação

O valor será transferido diretamente para a chave PIX cadastrada na 3ª etapa.

Se reprovado, o usuário será informado sobre o motivo da reprovação e orientado sobre como corrigir ou regularizar a pendência para reenvio.

Dúvidas Frequentes

Como faço para solicitar o reembolso de um exame?

Para solicitar o reembolso, basta enviar uma mensagem pelo WhatsApp para o nosso número de atendimento 0800 591 4604. Você deverá informar seus dados, anexar a nota fiscal do exame e o pedido médico. Após o envio, o reembolso será processado e creditado em sua conta em até 7 dias úteis.

Qual é a abrangência do serviço de reembolso?

Nosso serviço de reembolso cobre todo o território nacional. Independentemente de onde o exame foi realizado, você pode solicitar o reembolso desde que todos os requisitos sejam atendidos, conforme as regras estabelecidas no contrato.

Quais tipos de exames são cobertos pelo serviço?

O serviço cobre qualquer tipo de exame realizado, desde exames laboratoriais até exames de imagem. Garantimos a cobertura, desde que o exame tenha sido prescrito por um médico e a documentação necessária seja enviada corretamente.

Qual é o prazo para receber o reembolso após a solicitação?

Após a solicitação de reembolso, o valor será depositado em sua conta bancária em até 7 dias úteis, desde que toda a documentação necessária tenha sido enviada corretamente.

Quais são os canais para solicitar o cashback?

Através do WhatsApp no número 0800 591 4604, de Segunda a Sexta-Feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados.