

1. DEFINIÇÕES

1.1 Usuário: O titular do seguro MAPFRE Vida, desde que tenha residência habitual no Brasil, seu cônjuge ou companheiro (pessoa com quem o Usuário tenha filho ou viva há mais de 5 (cinco) anos, comprovadamente), ascendentes e descendentes em 1º grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam declarados como seus dependentes na Declaração de Imposto de Renda.

1.2 Residência Habitual: Casa ou Apartamento de uso diário e permanente do titular do seguro MAPFRE Vida.

1.3 Atos Violentos: roubos, agressões físicas, sequestro ou tentativa de sequestro, desde que comunicados à autoridade policial.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do seguro MAPFRE vida.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil, com as limitações indicadas em cada serviço.

4. SERVIÇO

Os serviços previstos neste item serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos.

A Assistência Vítima de Crime consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

O Usuário será responsável pelo (s) pagamento (s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.

4.1 Assistência para Remoção Médica Inter-Hospitalar no caso de Lesões decorrentes de atos violentos.

4.1.1. TRANSPORTE MÉDICO INTER-HOSPITALAR

Se a equipe médica da clínica ou hospital em que estiver sendo atendido o Usuário declarar, por meio de relatório médico, que não há recursos materiais ou humanos (condições) para proceder ao tratamento necessário, a **Assistência 24 horas** providenciará o meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), até a clínica ou hospital mais próximo que tenha condições de atender o Usuário.

4.1.2. TRANSPORTE PARA RETORNO A RESIDÊNCIA APÓS ALTA HOSPITALAR

No caso do Usuário ter obtido o tratamento sob internação no local do evento, com posterior alta hospitalar e não apresentar condições para retornar a sua residência habitual como passageiro regular, comprovado por relatório médico, a **Assistência 24 horas** providenciará o retorno do Usuário pelo meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), de acordo com seu quadro clínico.

Situação envolvendo risco de morte:

Caso haja risco de morte, e em casos de urgência/emergência, o Usuário ou seu representante, deverá sempre providenciar a transferência em caráter emergencial para um hospital adequado, próximo ao local do evento, pelos meios apropriados e imediatos, devendo, então, contatar a Central de Atendimento da **Assistência 24 horas** antes de deixar o centro hospitalar, a fim de prestar as informações adequadas o mais rápido possível. A Assistência 24 horas será responsável pela prestação dos serviços previstos somente a partir do contato por parte do Usuário ou de seu representante com a Central de Atendimento da Assistência 24 horas indicada neste regulamento.

Atendimento em situações de urgência e/ou emergência:

A assistência médica em situações de urgência/emergência será providenciada no menor prazo possível a partir da comunicação do Usuário com a **Assistência 24 horas**.

NOTA: O médico-regulador da **Assistência 24 horas**, habituado a coordenar repatriações sanitárias, inclusive aéreas, durante as 24 horas do dia, definirá, em conjunto com o médico que assiste o paciente e o médico da ambulância que efetuará o transporte, qual será o meio e as condições de transporte mais adequadas, de acordo com o quadro clínico do Usuário, sempre visando seu bem-estar e a preservação de sua vida.

Caso a opinião do médico da **Assistência 24 horas** seja divergente do médico do Usuário, prevalecerá a opinião do médico do Usuário, condicionada a apresentação de uma declaração assinada pelos familiares/acompanhantes do Usuário e seu médico, nos padrões definidos pela Assistência 24 horas, onde os mesmos assumem os riscos de transporte apontados pelo médico da Assistência 24 horas.

Limite: Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), limitado a 1 (uma) intervenção por vigência da apólice/certificado.

4.2. Transporte do Usuário por Interrupção da Viagem devido ao Falecimento de um Familiar

A **Assistência 24 horas** garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular (classe econômica), do Usuário quando se interrompa a viagem por falecimento, no Brasil, do seu cônjuge ou parentes em até 2º grau (Pais, filhos, irmãos, avós e netos), até o local do sepultamento desde que, a locomoção não seja possível pelo meio de transporte inicialmente utilizado na viagem pelo Usuário, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Desde que o Usuário se encontre a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da Residência Habitual.

Limite: Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), limitado a 1 (uma) intervenção por vigência da apólice/certificado.

4.3. Traslado Funerário do Usuário e Transporte dos Acompanhantes

No caso de morte do Usuário, a **Assistência 24 horas** tratará das formalidades para repatriação do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local do sepultamento no Brasil, incluindo-se as despesas para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

A **Assistência 24 horas** garante também as despesas de transporte ou repatriação do(s) acompanhante(s) até sua(s) residência(s) ou até o local de sepultamento, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Desde que o Usuário se encontre a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da Residência Habitual.

Limite: Sem limite.

4.4. Transmissão de Mensagens Urgentes

A **Assistência 24 horas** garante a transmissão de mensagens urgentes, realizadas por telefone, do Usuário desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de prestação previstas neste regulamento.

Limite: Sem limite para transmissão de mensagens.

4.5. Orientação Jurídica em decorrência de atos violentos.

Este serviço tem por objetivo proporcionar ao Usuário, Orientação Jurídica não contenciosa por telefone, para esclarecer dúvidas e fornecer orientação verbal preventiva para procedimentos em caso de Atos Violentos relacionados a este contrato, no âmbito criminal.

A consulta será atendida pela **Assistência 24 horas**, que responderá verbalmente na data e horários indicados pelo Usuário, respeitando o horário de atendimento da **Assistência 24 horas**, (2 opções em um período de 48 horas a partir do primeiro contato), as questões suscitadas, fornecendo subsídios teóricos e orientação prática sem, contudo, emitir parecer escrito a respeito.

Ao formular a consulta o Usuário deverá indicar seu nome ou CPF para devida identificação.

Para prestar o serviço com eficiência, a **Assistência 24 horas** manterá em funcionamento, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados das 09h00h às 18h00h, uma central telefônica de atendimento em São Paulo e aceitará as chamadas no sistema “a cobrar” por parte do Usuário consulente.

Âmbito geográfico: Somente Exterior.

Limite: Sem limite para informações relacionadas à Orientação Jurídica.

4.6. Envio de Chaveiro Automotivo por Perda das chaves em decorrência de Atos Violentos

Se o Veículo do Usuário não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou roubo das chaves em decorrência de Atos Violentos, será enviado um chaveiro para as providências necessárias, sempre que esteja em Território Nacional.

Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais.

Quando não for possível resolver o problema por meio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro ao local onde se encontra o Veículo do Usuário bem como, quando necessário, uma cópia da chave do Veículo.

Nota: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura,

ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais).

4.7. Informações em Caso de Perda de Documentos em decorrência de Atos Violentos

No caso de perda ou roubo de documentos, a **Assistência 24 horas** fornecerá ao Usuário informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários ao prosseguimento da viagem.

Limite: Sem limite para informações.

4.8. Transporte do Usuário em decorrência de atos violentos.

Na ocorrência de Atos Violentos contra o Usuário onde não haja condição de retorno para sua residência habitual ou local onde estiver hospedado, a **Assistência 24 horas** definirá o meio e providenciará o transporte.

Caso o Usuário queira registrar o Boletim de Ocorrência (B.O.), a **Assistência 24 horas** se responsabilizará somente por seu transporte até a delegacia de polícia mais próxima do local do evento.

Limite: Sem limite para retorno a residência habitual ou hotel onde se encontre hospedado.

5. EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) Serviços contratados diretamente pelo Usuário;**
- b) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da ASSISTÊNCIA ou, ainda, contratados diretamente pelo interessado;**
- c) Evoluções naturais e complicações de doenças preexistentes.**

Além das exclusões indicadas acima, ficam excluídos do Serviço de Orientação Jurídica:

- a) As consultas não relacionadas com as atividades lícitas do Usuário;**
- b) As consultas não vinculadas aos serviços previstos neste regulamento.**

c) As consultas ou pedidos de orientação sobre práticas ilegais ou antiéticas ou sobre formas de lesar pessoas ou entidades públicas ou privadas;

d) As consultas sobre direito e legislação estrangeiras;

b) Se o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;

c) Se a apólice/certificado de seguro for cancelada.

6. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento da **Assistência 24 horas** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo e CPF, número da apólice.

Assistência 24 horas

4002 7196 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800 775 7196 (demais localidades).

SAC

0800 771 8978 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

7. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

8. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

a) Se o Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;