

1. DEFINIÇÕES

1.1. Usuário: Entende-se por Usuário o titular do certificado ou bilhete de seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

1.2. Pessoa Usuária: Pessoa elegível a utilização dos serviços descritos neste regulamento, quais seja, o segurado, seu cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau, desde que estes convivam com ele e sejam seus dependentes.

1.3. Eventos Relacionados: Entende-se por evento relacionado, todo e qualquer serviço utilizado na assistência.

2. VIGÊNCIA

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

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil e/ou Exterior de acordo com as limitações indicadas abaixo:

Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:

4.9. Serviço de Motorista Profissional

Em todas as cidades em Território Nacional e no Exterior para os serviços de:

4.1. Transporte para Remoção Médica Inter - Hospitalar por Acidente;

4.2. Transporte ou Repatriamento no caso de Lesões ou Doença no Brasil ou Exterior;

4.3. - Transporte ou Repatriamento das Pessoas Usuárias Acompanhantes;

4.4. Transporte e Estadia de um Familiar do Usuário ou Pessoa Usuária;

4.7. Transmissão de Mensagens Urgentes.

Em todas as cidades no Exterior para os serviços de:

4.5. Prolongamento de Estadia do Usuário no Exterior por Lesão ou Doença;

4.6. Transporte ou Repatriamento do Usuário falecido e do Usuário acompanhantes do Usuário no Exterior;

4.8. Informações em caso de perda ou roubo de documentos no Exterior;

4.10. Informações Prévias para Viagem.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

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 Pessoas 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. Transporte para Remoção Médica Inter-Hospitalar por Acidente

Quando o Usuário em decorrência de Acidente sofrer Lesão e necessitar de remoção hospitalar para outro centro hospitalar mais adequado, desde que a remoção encontre resguardo médico, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará a referida remoção para o centro hospitalar indicado pelo médico responsável pelo atendimento do Usuário, que também determinará qual o meio de transporte mais apropriado para a referida remoção hospitalar, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou ambulância simples.

Nota 1: Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a

remoção do Usuário, bem como a escolha do meio de transporte mais adequado.

Nota 2: Para a solicitação deste serviço a clínica médica ou hospital deverá encaminhar para o **Canal de Atendimento de Assistência** um relatório médico com os detalhes do tratamento e motivo da solicitação da transferência.

Limite: R\$ 20.000,00 (vinte mil) durante todo o período de vigência do Seguro.

01 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

Franquia quilométrica:

Brasil: Até 100 km do local onde ocorreu o evento.

Exterior: Até 150 km do local onde ocorreu o evento.

Horário de Atendimento: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.2. Transporte ou Repatriamento no caso de Lesões ou Doença no Brasil ou Exterior

Quando o Usuário ou Pessoa Usuária em decorrência de lesão ou doença, necessitar de remoção para retorno a sua Residência no Brasil, o **Canal de Atendimento de Assistência**, providenciará o meio de transporte indicado pelo médico responsável pelo atendimento do Usuário, que também determinará qual o meio de transporte mais apropriado para a referida remoção podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou ambulância simples.

Nota 1: Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção do Usuário, bem como a escolha do meio de transporte mais adequado.

Limite: R\$ 20.000,00 (vinte mil) durante todo o período de vigência do Seguro.

01 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

Franquia quilométrica:

100 km do endereço do segurado.

4.3. Transporte ou Repatriamento do Usuário e Acompanhantes

Quando a Pessoa Usuária ou seus Acompanhantes em decorrência de lesão ou doença, necessitar de remoção para retorno a sua Residência no Brasil, o **Canal de Atendimento de Assistência**, providenciará o meio de transporte indicado pelo médico responsável pelo atendimento do Usuário, que também determinará qual o meio de transporte mais apropriado para a referida remoção podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou ambulância simples.

Nota 1: Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção do Usuário, bem como a escolha do meio de transporte mais adequado.

Limite: R\$ 20.000,00 (vinte mil) durante todo o período de vigência do Seguro.

01 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: 24 horas

Franquia quilométrica:

100 km do endereço do segurado.

4.4. Transporte e Estadia de um Familiar do Segurado ou Pessoa Usuária

Caso o segurado ou a Pessoa Usuária fique hospitalizado e esteja desacompanhada de um representante legal ou familiar, em município que não o da sua residência, em decorrência de lesão e doença, será providenciado para um familiar do Usuário ou o (a) Representante Legal do Usuário o deslocamento de ida e a hospedagem em rede credenciada, conforme limites abaixo estabelecidos.

Nota 1: É de exclusivo critério do **Canal de Atendimento de Assistência** a definição do meio de transporte a ser utilizado, limitando-se a

passagens de linhas regulares de transporte terrestre ou aéreo na classe econômica.

Nota 2: A hospedagem do familiar do Usuário será fornecida somente após o 5º (quinto) dia de internação do Usuário.

Limites: Transporte: passagem de linha regular de transporte terrestre ou aéreo na classe econômica.

Hospedagem:

Brasil: A partir do 5º dia de hospitalização: Transporte: Ida e Volta até o local da hospitalização.

Estadia: Até R\$ 200,00/dia por até 6 diárias, limitado a R\$ 1200,00 por toda a estadia.

Exterior: A partir do 10º dia de hospitalização: Transporte: Ida e Volta até o local da hospitalização.

Estadia: Até R\$ 300,00/dia por até 6 diárias, limitado a R\$ 1.800,00 por toda a estadia

Horário de Atendimento: 24 horas

Franquia quilométrica:

100 km do endereço do segurado.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDAS:

- a) **DESPESAS COM TRASLADO AO HOTEL;**
- b) **DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, FRIGOBAR, PRESENTES, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL, TELEFONEMAS, LAVANDAREIA, ETC.**

4.5. Prolongamento de Hospedagem de Familiar do Usuário ou do Usuário

Caso o Usuário ou um de seus familiares não tenha recebido alta hospitalar em decorrência de lesão ou doença e caso haja a necessidade do prolongamento da sua estadia ou a de seu familiar, desde que devidamente prescrita pelo

médico responsável pelo atendimento do Usuário ou ao seu familiar, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará a continuidade da hospedagem em sua rede credenciada, conforme limites abaixo estabelecidos.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por dia e até 06 diárias, limitado a R\$ 1.800,00 por toda a estadia.

Horário de Atendimento: 24 horas

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDAS:

- c) **DESPESAS COM TRASLADO AO HOTEL;**
- d) **DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, FRIGOBAR, PRESENTES, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL, TELEFONEMAS, LAVANDAREIA, ETC.**

4.6. Transporte ou Repatriamento do Segurado falecido e as Pessoas Usuárias acompanhantes do Segurado no Exterior

No caso de falecimento do Usuário em viagem ao exterior, o **Canal de Atendimento de Assistência** tratará das formalidades necessárias para transporte do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

Esse serviço está previsto nas seguintes condições:

a) Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil, incluindo-se qualquer lugar do mundo, e sepultamento no município de moradia habitual no Brasil.

b) Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento fora do município de moradia

habitual no Brasil. Nesse caso, o **Canal de Atendimento de Assistência** arcará com os gastos limitados ao valor que seria dispendido para o traslado até sua moradia habitual no Brasil.

Limite: R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Horário de Atendimento: 24 horas

4.7. Transmissão de Mensagens Urgentes

Quando solicitado pelo Usuário ou Pessoa Usuária, o **Canal de Atendimento de Assistência** que providencie o envio de mensagens SMS para avisar seu Representante Legal ou seus familiares sobre os eventos relacionados na apólice de seguro.

A mensagem será enviada via SMS à pessoa indicada pelo Usuário no número de telefone celular devidamente informado pelo Usuário.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do seguro.

Horário de Atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

4.8. Informações em Caso de perda ou roubo de Documentos no Exterior

No caso de perda ou roubo de documentos em viagem ao exterior, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá ao Usuário informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios e/ou definitivos.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: 24 horas

4.9. Serviço de Motorista Profissional

Na impossibilidade do Usuário não puder conduzir o seu veículo por motivo de doença, acidente pessoal ou falecimento (devidamente comprovada por laudo médico), será encaminhado um motorista profissional até a residência habitual do Usuário ou até o

município de destino final em caso de continuidade da viagem.

Limite: Até o endereço da residência habitual do Usuário até o ponto de destino da viagem.

Franquia quilométrica:

A partir de 100 km do endereço do segurado.

Horário de Atendimento: 24 horas

4.10. Informações Prévias de Viagem

Quando solicitado pelo Usuário o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá orientação ao **Usuário** sobre:

- a) necessidade de vistos nos locais de destino;
- b) exigência de vacinas nos locais de destino;
- c) idioma nos locais de destino;
- d) telefones de embaixadas e consulados brasileiros, onde houver;
- e) limite de peso da bagagem;
- f) locais de shows, teatros, restaurantes e passeios turísticos;
- g) indicação de cardápios ou pratos típicos da região de destino.

Limite: Sem limite monetário ou de utilização durante o período de vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: 24 horas

5. EXCLUSÕES GERIAS

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) **Serviços contratados diretamente pelo Usuário;**
- b) **Eventos ou consequências decorrentes de ato doloso do Usuário;**
- c) **Despesas superiores aos serviços prestados pela ASSISTÊNCIA, contratadas diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização;**
- d) **Atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causados por má-fé;**
- e) **Todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do Usuário.**

6. COMUNICAÇÃO

Quando necessário(s) o(s) acionamento(s) do(s) serviço(s) de assistência, o **Usuário** deverá contatar a **Central de Assistência** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo, CPF, telefone para contato, razão social, CNPJ e confirmação do endereço:

Central de Atendimento de Assistência

0800 771 8976 (chamadas no Brasil)
55 + 11 + 2565 8199 (Chamadas no Exterior)

SAC

0800 112 8000 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;
- b) o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c) Se o contrato de seguro for cancelado.