

REGULAMENTO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - VÍTIMA DE CRIME

VÍTIMA DE CRIME

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

- I. Usuário:** Entende-se por Usuário, o titular do contrato de seguro, desde que tenha Residência Habitual no Brasil.
- II. Residência Habitual:** Entende-se por Residência Habitual a designada no contrato de seguro.
- III. Atos Violentos:** Entende-se por Atos Violentos as situações em que o Usuário tenha sofrido algum dano físico ou psicológico por roubo, agressões físicas ou tentativa de sequestro, desde que comunicados à autoridade policial.
- IV. Central de Assistência:** Trata-se de um Canal de Atendimento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.
- V. Franquia Quilométrica:** A quilometragem mínima exigida para início da prestação dos serviços de assistência previstos na descrição dos serviços.

ITEM 2 – VIGÊNCIA

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

ITEM 3 - ÂMBITO TERRITORIAL

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

ITEM 4 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Os serviços 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. Transporte após Alta Hospitalar

No caso de o Usuário ter obtido o tratamento sob internação no local do evento, decorrente de Atos Violentos com posterior alta hospitalar e não apresentar condições para retornar como passageiro regular a sua Residência Habitual ou local indicado por ele, comprovado por relatório médico, a **Central de Assistência** 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.

Limite: Transporte de linha regular determinado pela **Central de Assistência**, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato de seguro.

Franquia Quilométrica: Este serviço estará disponível na ocorrência de atos violentos, desde que o Usuário esteja a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância da sua Residência Habitual.

Horário de atendimento: 24 horas

4.2. Transmissão de Mensagens Urgentes

A **Central de Assistência** 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 durante a vigência do contrato seguro.

Horário de atendimento: 24 horas

4.3. Chaveiro Residencial

Se o Usuário em razão da perda das chaves em decorrência de Atos Violentos, seja impedido de acessar as dependências internas (portões e portas de entrada) da de sua Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre na sua residência, a **Central de Assistência** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Residência Habitual do Usuário bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples.

Nota: Serão de responsabilidade do Usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito na cobertura.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do contrato de seguros.

Horário de atendimento: 24 horas

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, trancas que se encontram danificadas.
- b) Despesas com cópias adicionais das chaves.
- c) Fechaduras keso ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais. Desta forma o serviço será possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

4.4. Informações em Caso de Perda de Documentos

No caso de perda ou roubo de documentos em decorrência de atos violentos, a **Central de Assistência** fornecerá ao Usuário informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários ao prosseguimento da viagem.

Limite: Sem limite para informações durante a vigência do contrato seguro.

Horário de atendimento: 24 horas

4.5. Transporte do Usuário

Na ocorrência de Atos Violentos contra o Usuário onde não haja condição de retorno para sua Residência Habitual ou local onde estiver hospedado, devido a roubo ou furto de veículo, documentos pessoais e/ou carteira, a **Central de Assistência** providenciará um transporte até o local indicado pelo Usuário.

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

Limite: Transporte de linha regular determinado pela **Central de Assistência**, sendo para o retorno à Residência Habitual ou hotel onde se encontre hospedado, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do contrato de seguro.

Franquia Quilométrica: Este serviço estará disponível, desde que o Usuário esteja a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância da sua Residência Habitual.

Horário de atendimento: 24 horas

4.6. Orientação Psicológica

Na ocorrência de Atos Violentos contra o Usuário onde o mesmo se encontre abalado emocionalmente, a **Central de Assistência** disponibilizará o serviço de orientação psicológica por telefone prestado por psicólogos da rede credenciada com o objetivo de:

- ✓ Fornecer informações e esclarecer dúvidas pontuais de orientação primária.
- ✓ Efetuar um cadastro simples, com informações coletadas durante o contato;
- ✓ Identificar os fatores relacionados à condição desencadeadora do contato;
- ✓ Investigar fatores emocionais relacionados a condicionantes de carências e/ou excessos;
- ✓ Identificar fatores familiares de risco;
- ✓ Identificar a ocorrência de agravos e demais fatores associados ao desenvolvimento do quadro emocional;
- ✓ Relacionar o uso e/ou abuso de agentes químicos e sua eventual intervenção;
- ✓ Aplicar instrumentos de orientação à promoção e manutenção da saúde.

Limite: Sem limite para orientação durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira das 08h às 18h, excluindo sábados, domingos e feriados.

ITEM 5 – EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- I. SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- II. DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, OU AINDA, CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- III. EVOLUÇÕES NATURAIS E COMPLICAÇÕES DE DOENÇAS PREEXISTENTES.**
- IV. AS CONSULTAS NÃO RELACIONADAS COM AS ATIVIDADES LÍCITAS DO USUÁRIO;**
- V. AS CONSULTAS NÃO VINCULADAS AOS SERVIÇOS PREVISTOS NESTE REGULAMENTO.**
- VI. DESPESAS COM O TRATAMENTO DE DOENÇAS NERVOSAS, NEUROSES, PSICOSES, INCLUSIVE TRAUMÁTICA OU PUERPERAL, BEM COMO AS CAUSADAS POR EPILEPSIA TRAUMÁTICA OU ESSENCIAL, QUE EXIJAM INTERNAÇÃO, PSIQUIATRIA, PSICANÁLISE, PSICOTERAPIA OU SONOTERAPIA.**
- VII AS CONSULTAS OU PEDIDOS DE ORIENTAÇÃO SOBRE PRÁTICAS ILEGAIS OU ANTIÉTICAS OU SOBRE FORMAS DE LESAR PESSOAS OU ENTIDADES PÚBLICAS OU PRIVADAS.**

ITEM 6 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento, informando seu nome completo e CPF ou número do contrato de seguro.

ITEM 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.

ITEM 8 – CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

- I. SE O USUÁRIO CAUSAR OU PROVOCAR INTENCIONALMENTE UM FATO QUE DÊ ORIGEM À NECESSIDADE DE PRESTAÇÃO DE QUALQUER UM DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE REGULAMENTO;**
- II. SE O USUÁRIO OMITIR INFORMAÇÕES OU FORNECER INTENCIONALMENTE INFORMAÇÕES FALSAS;**
- III. SE O CONTRATO DE SEGURO FOR CANCELADO.**