

1. DEFINIÇÕES

1.1 Usuário: Será o titular do contrato de seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

1.2 Residência Assistida: Endereço em que o Usuário mantém sua residência habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos conforme descrito abaixo:

Em todo o território nacional:

4.2. Indicação; e

4.4. Transporte para Tratamento Fisioterápico

Cidades acima de 200.000 Habitantes:

4.1. Assessoria para Aluguel;

4.3. Locação;

4.5. Instalação de Barras de Apoio

4.6. Instalação de Fitas Antiderrapantes em Escadas e Tapetes;

4.7. Instalação;

4.8. Reposicionamento de Móveis;

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 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.

CASO NÃO SEJA LOCALIZADO UM PRESTADOR NA REGIÃO ONDE FOR SOLICITADA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE REGULAMENTO, A EMPRESA USUÁRIA PODERÁ INFORMAR E/OU INDICAR UM PRESTADOR DE SUA PREFERÊNCIA.

4.1. Assessoria para Aluguel

O **Canal de Atendimento de Assistência** será responsável por prestar assessoria, quando solicitado pelo Usuário, para a locação de equipamentos médicos e de recuperação, sempre levando em consideração as características e necessidades do evento ocorrido.

A assessoria se restringe em indicações de locais e valores para o aluguel dos itens abaixo:

- ✓ Muletas;
- ✓ Cadeiras de rodas;
- ✓ Cadeira de banho;
- ✓ Imobilizador ortopédico;
- ✓ Cama hospitalar;
- ✓ Andador.

Limites: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Nota: Os custos com a locação dos equipamentos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

4.2. Indicação

O **Canal de Atendimento de Assistência** será responsável por indicar, quando solicitado pelo Usuário, profissionais da área médica mais próxima da localidade onde o mesmo se encontra, sempre levando em consideração as características e necessidades do evento ocorrido.

A indicação se restringe os profissionais abaixo:

- ✓ Médicos;
- ✓ Enfermeiros;
- ✓ Técnicos de enfermagem;
- ✓ Fisioterapeutas.

Limites: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do contrato de seguro.

Nota: A **Central de Assistência**, na condição de mera intermediária na indicação de profissionais da área médica, não se responsabilizará sob quaisquer circunstâncias:

- ✓ Pelos diagnósticos emitidos pelos profissionais indicados;
- ✓ Pelo atendimento integral das expectativas do Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelos profissionais;
- ✓ Com os custos da utilização dos serviços prestados pelos profissionais da área médica.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

4.3. Locação

Nos casos em que o Usuário não puder se locomover por meios próprios, quando em decorrência de lesão causada por acidente ou por doença, por motivo expresso em relatório médico, será acionada pelo **Canal de Atendimento de Assistência** a locação dos seguintes itens;

- ✓ Muletas;
- ✓ Cadeiras de rodas;
- ✓ Cadeira de banho;
- ✓ Imobilizador ortopédico;
- ✓ Cama hospitalar;
- ✓ Andador.

Nota: O **Canal de Atendimento de Assistência** ficará responsável pela entrega do aparelho na Residência Assistida e pela retirada do mesmo após o término do período locado, sendo que a taxa de entrega e de retirada está inclusa no limite estabelecido para esta cobertura.

Limites: Até R\$500,00 (quinhentos reais) por intervenção, sendo coberta a locação de 01 (um) aparelho, taxa de entrega e de retirada do aparelho, pelo período máximo de 30 (trinta) dias, limitado a 01 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

4.4. Transporte para Tratamento Fisioterápico

Nos casos em que o Usuário não puder se locomover por meios próprios em decorrência de lesão causada por acidente, ou por doença, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará um transporte para tratamento fisioterápico do mesmo até a clínica ou hospital responsável.

Limites: Até R\$500,00 (quinhentos reais) por intervenção, sendo o limite de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia (ida e volta), pelo período de até 10 dias úteis, sendo limitado a 01 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: 24 horas.

4.5. Instalação de Barras de Apoio

Quando solicitado, **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional à Residência Assistida para realizar o serviço de instalação de barras de apoio das áreas interna e/ou externa, conforme solicitação feita.

Nota: Cabe exclusivamente ao Usuário ou à Pessoa Usuária a aquisição e todo e qualquer custo com as barras de apoio, as peças e materiais necessários para a sua instalação.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos) reais para a instalação de 03 (três) unidades (barras) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

4.6. Instalação de Fitas Antiderrapantes em Escadas e Tapetes

O **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional a Residência Assistida para a instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapete das áreas internas e/ou externas, conforme a indicação do local feita pelo Usuário.

Limites: Instalação de 15 (quinze) metros de fita antiderrapante por intervenção, limitado a 01(uma) intervenção por ano de vigência do contrato de seguro.

Nota: Os custos com peças e materiais, assim como a sua aquisição serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

4.7. Instalação

O **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional a Residência Assistida para a instalação dos itens abaixo, conforme a indicação do local feita pelo Usuário:

- Interruptores e tomadas;
- Maçanetas;
- Sensor de presença;
- Duchas Higiênicas.

Limites: Até R\$500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato de seguro.

Nota: Os custos com peças e materiais, assim como a sua aquisição serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

4.8. Reposicionamento de Móveis

O **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional a Residência Assistida do Usuário para realizar o remanejamento dos móveis das áreas internas, de um cômodo para outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos e que o serviço seja realizado por um único profissional.

Limites: Até R\$400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano durante a vigência do contrato de seguro.

Horário de Atendimento: De segunda-feira à sexta-feira das 9h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, excluindo domingos e feriados.

Nota: Os custos com peças e materiais, assim como a sua aquisição serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto sábados, domingos e feriados.

5. EXCLUSÕES GERAIS

- a) Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da Central de Assistência;**
- b) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Assistência ou, ainda, contratados diretamente pelo Usuário, que não seja por intermédio da Assistência;**
- c) Quebras e danos do(s) material(is) e equipamento(s) no momento de sua remoção, instalação e/ou locomoção, exceto se o dano for causado pelo prestador de serviço;**

Excluem-se ainda das prestações e coberturas da **Central de Assistência**, as derivadas de:

- a) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;**
- b) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.**
- c) Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz.**

d) Os eventos que tenha por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.

e) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, Etc.

5. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do Usuário que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Ressaltamos que não serão realizados em momento algum, serviços de faxina ou doméstico de qualquer nível em móvel ou ambiente ou montagem de móveis. Esta tarefa deverá ser realizada por pessoa a ser orientada/contratada diretamente pelo usuário.

Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto ao **Canal de Atendimento de Assistência**.

Se, após o agendamento e envio do serviço, o Usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do **Central de Assistência**, o atendimento será considerado como serviço executado.

6. GARANTIA DOS SERVIÇOS

O **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (Noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Atendimento.

7. COMUNICAÇÃO

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

Central de Atendimento MAPFRE

4002 7055 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800 775 7055 (demais localidades).

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

Atendimento Exterior: 55 11 4689 5519

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala). Ouvidoria atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados. A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

8. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

9. 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 contrato de seguro for cancelado.