

1. DEFINIÇÕES

1.1 Usuário: O titular do seguro MAPFRE, desde que tenha residência habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA

A vigência do serviço indicado neste regulamento está vinculada à vigência do seguro MAPFRE.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil.

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, o âmbito territorial e demais limites aqui definidos.

A **Assistência Orientação Psicológica** consiste na prestação do serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços **CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO**.

4.1. Orientação Psicológica

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

O objetivo da prestação deste serviço é realizar um atendimento preventivo primário, focado principalmente na atenção ao controle do estresse e seus condicionantes e que envolvam a postura, o comportamento no ambiente coletivo e o autoconhecimento.

Quando solicitado pelo Usuário, a **Assistência 24 horas** fornecerá o serviço de atendimento telefônico, prestado por profissionais da saúde, supervisionados por Psicólogo.

Objetivos específicos:

- Identificar os fatores relacionados à condição desencadeadora do contato;
- Identificar o padrão comportamental do Usuário;

- 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.

5. EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- Serviços contratados diretamente pelo Usuário;
- Despesas de serviços contratados diretamente pelo interessado.

A **Assistência 24 horas** não efetuará a prestação dos serviços quando estiver impossibilitada por razões de atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; **Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz; Fenômenos naturais tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc; Situações imprevisíveis e contingências da natureza.**

6. COMUNICAÇÃO

Quando necessário(s) o(s) acionamento(s) do(s) serviço(s) de assistência, o **Usuário** deverá contatar a Central de Atendimento da **Assistência 24 horas** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo e CPF, telefone para contato, razão social e CNPJ do Estipulante, número da apólice e confirmação do endereço da empresa.

As assistências serão prestadas de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (Exceto sábados, domingos e feriados nacionais).

Assistência 24 hs

0800 775 7196 (capital e cidades metropolitanas).

SAC

0800 112 8000 (capital e cidades metropolitanas)
ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de
fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 (capital e cidades metropolitanas)
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
Brasil Assistência S.A. 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(s)
Usuário(s) causar(em) ou provocar(em)
intencionalmente um fato que dê origem à
necessidade de prestação de qualquer um dos
serviços descritos neste Regulamento;

b) o(s) Usuário(s) omitir informações ou
fornecer(em) intencionalmente informações
falsas;

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