

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Residência Habitual:** Entende-se por Residência Habitual o designado no contrato de seguro.

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

## 2. VIGÊNCIA

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

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no em todo o território nacional.

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 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. ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

O serviço de Orientação Nutricional será prestado via telefone, sempre que solicitado pelo Usuário, por nutricionistas que irão fornecer informações, esclarecer dúvidas pontuais sobre nutrição e efetuar um cadastro simples, com informações coletadas durante o contato. O objetivo específico da prestação do serviço é:

- ✓ Conhecer de forma qualitativa o comportamento alimentar do Usuário;
- ✓ Informações de forma qualitativa sobre a alimentação, dizendo quais os pontos positivos e os pontos que podem ser melhorados para uma melhor qualidade de vida;
- ✓ Orientar e explicar ao Usuário sobre a importância em adquirir hábitos alimentares saudáveis para uma melhor qualidade de vida;
- ✓ Incentivar o Usuário, hábitos alimentares que podem prevenir a carências e/ou excessos nutricionais;
- ✓ Identificar fatores familiares de risco;
- ✓ Identificar a ocorrência de agravos e demais fatores associados ao desenvolvimento de doenças;
- ✓ Esclarecer dúvidas pontuais sobre alimentos;
- ✓ Aplicar orientações qualitativas à promoção e manutenção da saúde, incentivando os Usuários sobre a importância do acompanhamento presencial com um profissional nutricionista;
- ✓ Fornecer informações nutricionais e dicas de acordo com as importantes fases da vida da mulher, como gestação, amamentação e terceira idade;
- ✓ Receitas e técnicas culinárias para conservação e melhor utilização de alimentos;
- ✓ Gerenciamento de calorias e elaboração de cardápios para controle de peso.
- ✓ Nutrição e Esporte: assuntos relacionados a alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades, com o intuito de obter melhor desempenho e resultado.
- ✓ Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.
- ✓ Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades.

- ✓ Nutrição e Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- ✓ Mulher: aborda peculiaridades da vida da mulher e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.
- ✓ Nutrição x Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- ✓ Nutrição x Crianças: alimentação para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- ✓ Patologia e Nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.
- ✓ Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

**ESTE SERVIÇO TEM CARÁTER INFORMATIVO E NÃO SE CARACTERIZA COMO CONSULTA MÉDICA OU DE NUTRICIONISTA, NÃO SUBSTITUINDO, PORTANTO, O ATENDIMENTO PRESENCIAL DE UM MÉDICO OU NUTRICIONISTA.**

**ESTE SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL CUMPRE TODOS OS PRECEITOS CONTIDOS NO CÓDIGO DE ÉTICA DO NUTRICIONISTA (RESOLUÇÃO CFN 334/2004, ALTERADA PELA RESOLUÇÃO CFN 541/2014).**

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

**Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira das 8h às 18h, excluindo sábados, domingos e feriados.

## **5. EXCLUSÕES GERAIS**

**Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços derivadas de:**

**a) Serviços solicitados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento da Central de Assistência;**

- b) Quando não houver cooperação por parte do Usuário ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela central de assistência (dados imprescindíveis ao atendimento);**
- c) As consultas não vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo Usuário e/ou Pessoa Usuária;**
- d) Realização de diagnóstico clínico do Usuário;**
- e) Qualquer despesa com consulta presencial.**

## **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 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.

## **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.**