



# MANUAL DO SEGURADO

Regulamento de Assistência e Sorteio



Olá Segurado,

Seja bem vindo a MAPFRE, uma seguradora feita para entender as necessidades das pessoas e empresas, pois possui expertise de 80 anos em seguros e atuação nos mais diversos ramos.

Parabéns pela contratação do(s) Seguros(s) de Acidentes Pessoais. A contratação do serviço trará muito mais tranquilidade e segurança para todos.

No Manual do Segurado você encontrará todas as informações dos benefícios do seu seguro.

MAPFRE SEGUROS, pessoas que cuidam de pessoas.

## REGULAMENTO ASSISTÊNCIA CONCIERGE

### 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Usuário:** o segurado, pessoas físicas, titular da apólice/certificado da MAPFRE, desde que tenha residência habitual no Brasil, assim como seu cônjuge ou companheiro, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que habitem na mesma residência e sejam seus dependentes conforme a legislação do Imposto de Renda.

**1.2. Residência Habitual:** Casa ou Apartamento onde o Usuário e seus familiares se estabelecem com ânimo definitivo, ou seja, aquela de uso diário e permanente.

### 2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência da apólice/certificado da MAPFRE.

### 3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados conforme o âmbito territorial descrito em cada cobertura.

### 4. SERVIÇO

Os serviços previstos neste item serão prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, **respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço, e demais restrições aqui definidas.**

A Assistência Concierge consiste na prestação de serviço motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

#### 4.1. Serviços de informações e conveniência - viagem

##### A) Trânsito

A Assistência fornecerá ao Usuário informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

##### B) Hotéis

A Assistência disponibilizará ao Usuário informações sobre procedimentos para reserva em hotéis ou efetivar as reservas em hotéis, ficando o custo da(s) diária(s) por conta do Usuário.

**A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Hotel para o(s) dia(s) solicitado(s).**

**Nota:** Este serviço está disponível somente no em território nacional.

##### C) Voos, Tempos de Duração e Escalas

A Assistência fornecerá ao Usuário informações referentes a horários de voos de linhas comerciais, nacionais e internacionais, assim como informações sobre horários de check-in, escalas e tempo de duração estimado para a viagem solicitada.

**A Assistência não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos voos**

**Nota 1:** As informações referentes aos horários de vôos serão fornecidas apenas em horário comercial.

**Nota 2:** Este serviço esta disponível no Brasil e Exterior.

##### D) Meteorologia

A Assistência fornecerá ao Usuário informações referentes às condições meteorológicas no território brasileiro e exterior. As informações serão referentes à temperatura mínima e máxima, condições climáticas, qualidade do ar e umidade relativa do ar referente ao dia da consulta e previsão para o dia subsequente da mesma.

**Nota 1:** A Assistência não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.

**Nota 2:** Este serviço esta disponível no Brasil e Exterior.

##### E) Roteiro Cultural

A Assistência fornecerá ao Usuário informações referentes à programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos, museus da localidade solicitada.

**Nota:** Este serviço está disponível em todo o território nacional para as cidades turísticas e históricas definidas pelo Ministério do Turismo.

##### F) Roteiro de Viagem

A Assistência fornecerá ao Usuário um descritivo via telefone de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e vias de acesso a localização solicitada.

**Nota:** Este serviço está disponível em todo o território nacional.

##### G) Fuso Horário

A Assistência fornecerá ao Usuário informações referente às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países.

**Nota:** Este serviço esta disponível no Brasil e Exterior.

##### H) Caixas 24 Horas

A Assistência fornecerá ao Usuário informações referente a endereços mais próximos, de caixas de banco 24 horas. **A Assistência não se responsabilizará nas situações de falta de comunicação e problemas de manutenção ocorridos com as caixas 24 horas indicados.**

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

#### 4.2. Serviços de Informações – Lazer.

##### A) Espetáculos

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações referentes aos horários de espetáculos e procedimento para reserva e compra de ingressos.

**Nota:** Esta garantia abrange as cidades onde o serviço encontra-se disponível no Brasil.

##### B) Praias

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações referentes às condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

##### C) Restaurantes

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações sobre procedimentos para reservas em restaurantes ou efetivará a reserva do mesmo, cabendo ao Usuário informar o número de pessoas, data e horário da reserva.

Será de responsabilidade do Usuário o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante.

**A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Restaurante na data e horário solicitado.**

**Nota:** Este serviço está disponível em todo o território nacional.

##### D) Shopping e Lojas

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações referentes a endereços e horário de funcionamentos de Shopping Centers e suas respectivas lojas.

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

##### E) Cinemas

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações referentes a endereços, e programação dos cinemas.

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

#### 4.3. Serviços de Informações – Finanças.

##### A) Bolsa de Valores

**A Assistência** fornecerá informações sobre cotação das Bolsas de Valores no Brasil e Exterior referente ao dia da consulta feita pelo Usuário.

O Usuário disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica, que será levantada e respondida num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação.

#### B) Cotação de Moedas e Taxas de Câmbio

**A Assistência** fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio referente ao dia da consulta feita pelo Usuário.

O Usuário disponibilizará o número de telefone para retorno para as informações que demandem uma pesquisa específica que será levantada e respondida num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação. O Usuário poderá realizar a consulta referente à cotação de moedas e taxas de câmbio no Brasil e no Exterior.

**Nota:** As cotações serão referentes às taxas comerciais.

#### C) Cotação de Veículos

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações referentes a cotações de valores de veículos nacionais e importados, novos e usados.

**Nota 1:** As informações divulgadas no serviço de **Assistência** será uma média de cotação de mercado, portanto servirá somente para referência ao Usuário.

**Nota 2:** Este serviço está disponível em todo o território nacional.

#### 4.4. Serviços de Informações – Saúde

##### A) Farmácias

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações referente a endereços e número de telefones de farmácias no território brasileiro.

**A Assistência** sempre que possível, indicará mais de uma farmácia na cidade solicitada, pois a mesma não se responsabilizará por eventuais farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

##### B) Medicamentos

**A Assistência** fornecerá o telefone para contato com rede de farmácias especializadas com o serviço de entrega de medicamentos a domicílio.

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

##### C) Postos de Vacinação

**A Assistência** fornecerá ao Usuário o endereço e informações referentes ao horário de funcionamento de postos de vacinação mais próximos à região solicitada.

**A Assistência** não se responsabilizará pela eventual falta de vacinas e medicamentos nos locais indicados.

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

#### D) Informações Área Médica

**A Assistência** fornecerá ao Usuário os telefones e endereços dos prestadores da área médica, conforme relação abaixo:

- Hospitais
- Dentistas
- Ambulâncias
- Aero ambulâncias
- Médicos
- Clínicas
- Funerárias

**Nota:** Este serviço esta disponível no Brasil e Exterior.

#### 4.5. Serviços de Informações – Emergência.

##### A) Documentação

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais do próprio Usuário, assim como fornecerá orientação para obtenção de 2ª via dos referidos documentos.

**Nota:** Este serviço está disponível em todo o território nacional.

##### B) Serviços Públicos/Emergência

**A Assistência** fornecerá ao Usuário os telefones de contato dos serviços públicos e de emergência, abaixo relacionados:

- Polícia
- Corpo de Bombeiros
- Hospitais Municipais
- Delegacias
- Prefeitura
- Fórum
- Cartório
- Consulados/Embaixadas
- Companhias de Eletricidade/Saneamento
- Aeroportos
- Rodoviárias
- Outros

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

##### C) Cartão de Crédito e Cheque

**A Assistência** fornecerá ao Usuário(a), o telefone para contato com a Administradora do Cartão de Crédito e Banco, para que o Usuário obtenha informações referente ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito/cheques.

**A Assistência** não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões e cheques.

**Nota:** Este serviço esta disponível no Brasil e Exterior.

##### D) Bloqueio de Celular

**A Assistência** fornecerá ao Usuário o telefone de concessionárias de telefonia móvel para que o mesmo possa solicitar o bloqueio do aparelho.

**Nota 1:** **A Assistência** não se responsabilizará pelo bloqueio do aparelho.

**Nota 2:** Este serviço contempla apenas a modalidade de aparelho celular pós e pré-pago.

**Nota 3:** Este serviço esta disponível no Brasil e Exterior.

##### E) CNVR – Cadastro Nacional de Veículos Roubados

**A Assistência** fornecerá ao Usuário o telefone de contato do CNVR – Cadastro Nacional de Veículos Roubados para que o Usuário possa cadastrar seu veículo, no caso de roubo ou furto do mesmo.

**A Assistência** não se responsabilizará pelo cadastramento do veículo.

#### 4.6. Serviços de Informações – Comodidade.

##### A) Floriculturas

**A Assistência** fornecerá ao Usuário endereços e horários de funcionamento de floriculturas.

**Nota:** Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

##### B) Entregas

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações referentes ao nome e telefone de empresas que realizam entrega de produtos/alimentos a domicílio.

**A Assistência** não se responsabilizará pela não disponibilidade de realização do serviço por parte dessas empresas.

**Nota:** Este serviço está disponível nas capitais do território nacional.

##### C) Autorizadas de Eletrodomésticos

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações referente ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos.

**Nota:** Este serviço está disponível em todo o território nacional.

##### D) Quadras Esportivas

**A Assistência** fornecerá ao Usuário informações referente ao nome e telefone de quadras esportivas para locação.

**Nota:** Este serviço está disponível em todo o território nacional.

##### E) Auxílio na Reserva de Restaurantes e Shows que Acontecerão nos Locais de Destino

Durante o período da viagem nacional ou internacional do Usuário, a **Assistência** poderá auxiliar a realizar a reserva de restaurantes, assim como reserva de shows que acontecerão nos locais de destino.

## 5. EXCLUSÕES

Além das exclusões já particularizadas neste instrumento, não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento da Assistência.
- b) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.
- c) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causadas por má fé.

## 6. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o SAC pelo telefone 0800 001 2090 - Serviço de Atendimento ao Consumidor (todos os dias, 24 horas), Deficiente Auditivo e de Fala 0800 962 7373, informando o nome e número do CPF do Segurado, número da apólice, bem como o serviço de que necessita.

A Ouvidoria tem como objetivo atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos. Deverá solucionar, de forma ágil e imparcial, as insatisfações que, por algum motivo não foram esclarecidas pelos canais de atendimento habituais, como, por exemplo, o SAC. Ouvidoria 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

## 7. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela Brasil Assistência S.A. CNPJ nº 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

**A Assistência não efetuará a prestação dos serviços quando estiver impossibilitada por razões atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; Situações imprevisíveis e contingências da natureza força maior, ou quando por situações alheias à sua vontade.**

## 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 a apólice/certificado de seguro for cancelada.

**REGULAMENTO DA PROMOÇÃO COMERCIAL  
 MODALIDADE INCENTIVO**

**PERÍODO DA VIGÊNCIA: 09/01/2015 À 08/01/2020**

1. O objetivo desta **PROMOÇÃO COMERCIAL**, promovida pela **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**, é incentivar as vendas do Seguro **"MAPFRE SEGURO CONCIERGE TIM"**.

2. A promoção não está vinculada a qualquer outra ação ou campanha da **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**, em vigor durante a sua duração.

3. O cliente que adquirir o Seguro **"MAPFRE SEGURO CONCIERGE TIM"** terá o direito de participação em sorteios mensais a serem realizados no último sábado de cada mês, tendo como premiação o valor individual de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) brutos de Imposto de Renda, ou seja, R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais) líquidos de Imposto de Renda (o desconto do I.R será na forma da legislação em vigor e retido diretamente na fonte da MAPFRE Capitalização). O **NÚMERO DA SORTE** será informado no Certificado Individual do Seguro. A Promoção será realizada em todo Território Nacional.

4. A **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**, que é a **EMPRESA PROMOTORA DA PROMOÇÃO**, irá mensalmente adquirir Títulos de Capitalização, que serão emitidos pela **MAPFRE Capitalização S.A.**, inscrita no CNPJ 09.382.998/0001-00, de acordo com a Nota Técnica e respectivas Condições Gerais aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, conforme **Processo SUSEP nº 15414.000959/2008-16**, em número correspondente ao dos Segurados ativos, com pagamento de prêmio em dia, e ceder a eles gratuitamente o direito de participar em sorteios.

5. Os sorteios serão apurados pelas extrações da Loteria Federal do Brasil, no último sábado de cada mês. Será contemplado o Título, vigente na data do sorteio, cujo **NÚMERO DA SORTE** coincida, da esquerda para a direita, com as unidades dos 5 primeiros prêmios extraídos pela Loteria Federal do Brasil, lidos de cima para baixo, conforme exemplo a seguir:

1º prêmio	16.506
2º prêmio	57.830
3º prêmio	64.119 <b>Número sorteado 60.944</b>
4º prêmio	52.254
5º prêmio	41.234

6. Não ocorrendo extração da Loteria Federal do Brasil na data prevista, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração da Loteria Federal do Brasil que seja realizada após a data de sorteio prevista no Título.

7. O Segurado concorrerá ao(s) sorteio(s) a partir do mês subsequente ao mês da aquisição do Seguro, durante o período de vigência constante no Certificado, desde que esteja em dia com o(s) pagamento(s) da(s) parcela(s) do prêmio referente à aquisição do Seguro.

8. O não pagamento da parcela mensal excluirá, automaticamente, o direito do Segurado de participar do sorteio no mês seguinte ao do mês pago. Caso o número deste Segurado venha a ser sorteado, o mesmo não terá direito à premiação, voltando a participar dos sorteios a partir do mês seguinte em que regularizar o pagamento da(s) parcela(s) do prêmio do Seguro.

9. A **PROMOÇÃO COMERCIAL** poderá ser alterada ou suspensa a qualquer momento, mediante simples comunicação aos clientes participantes, no caso de restrição legal ou regulamentar ou se houver determinação da SUSEP nesse sentido.

10. A aprovação do Título de Capitalização pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

11. Os resultados estarão disponíveis no site [www.mapfre.com.br/mapfre-tim](http://www.mapfre.com.br/mapfre-tim) em até 15 (quinze) dias após cada sorteio.

12. A **MAPFRE Capitalização S/A** efetuará o pagamento da premiação, respeitando o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da recepção da documentação completa entregues pelos clientes contemplados a **EMPRESA PROMOTORA DA PROMOÇÃO**.

13. A participação nesta Promoção caracteriza a aceitação e o reconhecimento integral dos termos e condições do presente Regulamento.

14. O Segurado contemplado autoriza, desde já, a utilização de seu nome, imagem e som de voz para a divulgação do resultado da **PROMOÇÃO COMERCIAL**, em quaisquer meios de comunicação (mídia eletrônica ou impressa), sendo esta autorização válida por um período de 1 (um) ano a seguir a data final da **PROMOÇÃO COMERCIAL**, objeto deste regulamento, através do qual o cliente não terá nenhum direito a qualquer remuneração e/ou compensação. A autorização é exclusiva para este fim, não significa, nem implica ou resulta em obrigatoriedade de divulgação, sendo esta facultativa à **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**.

## **TERMO DE CESSÃO DE DIREITO DE PARTICIPAÇÃO EM SORTEIOS DE TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO**

Pelo presente termo, a **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**, que é a **EMPRESA PROMOTORA DA PROMOÇÃO** e detentora dos Títulos de Capitalização da Modalidade Incentivo, cede gratuitamente ao participante que aderir a **PROMOÇÃO COMERCIAL**, o direito de participação em sorteios em data específica, conforme regras definidas no **REGULAMENTO DA PROMOÇÃO**, disponíveis na íntegra no site [www.mapfre.com.br/mapfre-tim](http://www.mapfre.com.br/mapfre-tim) que estará disponível durante todo período de vigência da **PROMOÇÃO COMERCIAL**. Os sorteios serão garantidos por Títulos da Capitalização emitidos pela **MAPFRE Capitalização S.A.**, CNPJ sob o nº 09.382.998/0001-00, **Processo SUSEP 15414.000959/2008-16**.





O registro destas condições gerais na SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br) pelo número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.